

Classificazione del documento: Consip Public

Oggetto: GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 1867

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

CHIARIMENTI

1) Domanda

Rif. Allegato 5B Dati Dimensionali e Disciplinare di gara

L'Allegato 5B Dati Dimensionali, riporta un volume annuo totale (Lotto 1+Lotto 2) di 91.485.

- Questi volumi sono da intendersi relativi al 1° anno di contratto?
- Questi volumi sono da intendersi come chiamate gestite o richieste risolte?
- Nel caso fossero richieste risolte, quante sono le chiamate gestite?
- Sono inclusi anche i volumi relativi alle campagne di outbound?

Rispetto alle quantità annuali indicate nel Disciplinare di gara, es. per Lotto 1 chiamate gestite: 993.418 e richieste risolte (tutti i domini): 873.787,

- quale curva di crescita è prevista negli anni successivi al primo, rispetto ai volumi sopra indicati?
- Sono inclusi anche i volumi relativi alle campagne di outbound?

Si richiede come questi volumi annui di riferimento indicati nel file “All. 5B Dati dimensionali” si possano rapportare alle quantità annuali gestite e richieste risolte, indicate nel Disciplinare.

Risposta

Come indicato nel foglio “Dati Dimensionali” dell’allegato 5B, le tabelle incluse nel suddetto allegato riportano i dati relativi ai volumi annui stimati di chiamate inbound gestite, suddivise per mese e nell’ambito di ciascun mese, per giorno medio, relativi al primo anno solare di servizio. Sempre in base a quanto indicato nel medesimo foglio, “*per quanto riguarda le previsioni per gli anni solari successivi al primo, se diverse da quelle riportate in tale allegato, Sogei provvederà ad anticipare alla Società le previsioni per l’anno in questione*”.

Come riportato nel Disciplinare di Gara, par. 2.2 e par. 7, le quantità annuali di chiamate e di richieste risolte per dominio, sono state stimate “*sulla base dei dati dimensionali dei volumi annuali di richieste ad oggi noti e delle percentuali attese di problemi risolti*”, tenendo anche conto della percentuale di richieste di assistenza pervenute tramite altri canali diversi dal telefonico e indicata al paragrafo 4.2 del Capitolato Tecnico e della possibile richiesta di campagne outbound, i cui volumi sono comunque trascurabili rispetto ai volumi di chiamate inbound gestite. Le quantità annuali di richieste stimate sono state suddivise sui due lotti sulla base della loro ripartizione percentuale.

2) Domanda

In riferimento a quanto indicato alla lettera e) pag. 17 del disciplinare di gara in cui è riportato che “in caso di subappalto il concorrente dovrà indicare la terna di subappaltatori” si chiede conferma che la suddetta terna di subappaltatori possa comprendere tra le aziende subappaltatrici anche un RTI costituito e/o costituendo.

Risposta

Si conferma la possibilità di indicare nella terna di subappaltatori uno o più RTI costituiti e/o costituendi.

Per quanto attiene alla documentazione da prodursi qualora il subappaltatore sia un RTI costituendo, si precisa che la dichiarazione firmata digitalmente da tutti i soggetti del costituendo RTI dovrà contenere l’impegno, in caso di aggiudicazione al concorrente, sia a costituire il raggruppamento entro la data della richiesta di autorizzazione al subappalto da parte del concorrente medesimo sia a conferire mandato collettivo con rappresentanza a uno di essi,

da indicare, nella dichiarazione medesima, quale mandataria. Tale dichiarazione va inserita nella sezione del Sistema denominata "Eventuale DGUE - Documento di gara unico europeo delle imprese subappaltatrici" unitamente ai DGUE di tutti i soggetti in promessa di RTI.

3) Domanda

Riferimento: [Allegato 5 capitolato tecnico – paragrafo 6]

In riferimento alle chiamate perse (non servite) per dissuasione, per trabocco o per abbandono da parte dell'utente dopo un "x" secondi di attesa in coda si legge che "Per chiamate dissuase si intendono quelle alle quali si risponde automaticamente con un messaggio di invito a richiamare successivamente. Tale messaggio viene proposto quando gli addetti sono tutti occupati e non ci sono più posizioni di coda disponibili. *Si chiede di indicare la quantità di posizioni di coda ovvero quante linee vengono dedicate al servizio oggetto di gara.*

Risposta

Tipicamente il numero di posizioni di coda è in rapporto 1:1 con il numero di operatori loggati per il servizio (ad esempio 10 operatori loggati nel singolo servizio danno luogo a 10 posizioni in coda di attesa per quel servizio); una variazione di tale rapporto può essere apportata in accordo con Sogei.

4) Domanda

Riferimento: [allegato 5 capitolato tecnico – paragrafo 8.1]

Nella tabella "Penali/Rilievi", in riferimento all'indicatore "... Mancato rispetto delle caratteristiche tecniche richieste e/o offerte in fase di gara. Mancato rispetto di quanto richiesto e/o offerto in gara in termini di: caratteristiche tecniche delle postazioni di lavoro..." si legge che "Qualora Sogei riscontri il mancato rispetto anche di una sola delle caratteristiche tecniche richieste e/o offerte, applicherà una penale a corpo pari ad euro 5.000,00". *Tale penale di euro 5.000 sarà applicata per ogni postazione di lavoro che non rispetti anche solo uno dei requisiti richiesti e/o offerti in gara?*

Risposta

La penale sarà applicata a corpo, per la totalità degli inadempimenti contrattuali riscontrati, ma, per la sua applicazione, sarà sufficiente che Sogei riscontri, durante l'ispezione, il mancato rispetto anche di una sola delle caratteristiche offerte in gara.

5) Domanda

Capitolato Tecnico- Pag.28 Tabella "Agenzia delle Entrate- Area Telematico Entrate": Si chiede di verificare se vi sia un refuso nelle indicazioni fornite nella tabella relativamente al mese di gennaio laddove viene indicato come fascia critica "dal 30 al 31 marzo" e al mese di marzo laddove viene indicata come fascia critica "dal 30 al 31 gennaio".

Risposta

Si conferma il refuso, la fascia critica del mese di gennaio va dal 30 al 31 gennaio, mentre la fascia critica del mese di marzo va dal 30 al 31 marzo.

6) Domanda

Si chiede di conoscere l'ubicazione territoriale del sito da cui è erogato il servizio del Lotto 1

Risposta

Le sedi delle Società attualmente erogatrici del servizio sono site in Roma, come specificato anche al terzo bullet del primo elenco del paragrafo 9 del Capitolato Tecnico " *...su richiesta di Sogei, l'eventuale affiancamento alle Società attualmente erogatrici del servizio presso le loro sedi (site in Roma)...*".

7) Domanda

Si chiede di conoscere l'ubicazione territoriale del sito da cui è erogato il servizio del Lotto 2

Risposta

Le sedi delle Società attualmente erogatrici del servizio sono site in Roma, come specificato anche al terzo bullet del primo elenco del paragrafo 9 del Capitolato Tecnico "...su richiesta di Sogei, l'eventuale affiancamento alle Società attualmente erogatrici del servizio presso le loro sedi (site in Roma)...".

8) Domanda

Capitolato Tecnico, par.6.1 e Disciplinare di Gara pagg. 37-38: Si chiede quali siano i Livelli di Servizio contrattualizzati con gli attuali fornitori e quali i valori effettivamente da essi erogati negli ultimi 12 mesi.

Risposta

Non si ritiene di dover fornire tali informazioni.

9) Domanda

Capitolato Tecnico cap.4 par.3 pag.19: Nel paragrafo "Gestione Multiskill" tale gestione viene definita come "tecnicamente possibile". Verrà fornito alla Società un sistema che consente la modifica degli skill o tale pratica è in carico esclusivamente a Sogei?

Risposta

La gestione in multiskill è fruibile tramite un unico login, verrà fornita alla Società la possibilità di modifica in autonomia degli skill.

10) Domanda

All.5 B Dati Dimensionali- Tempo Medio di gestione: Si richiede il dettaglio del tempo di ACW per ciascuno dei domini.

Risposta

I tempi medi di gestione dei contatti per servizio includono anche il tempo di ACW.

11) Domanda

Si chiede di confermare che il requisito di capacità professionale e tecnica di cui al punto III.1.3) del bando di gara è soddisfatto se una società è in possesso della certificazione EN ISO 9001, in corso di validità, che ricomprende attività inerenti servizi di Customer Relationship Management.

Risposta

Si conferma.

12) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 2.2, pag. 8

Con riferimento al luogo di svolgimento del Servizio, si richiede se, in caso di RTI composta da due Società con sede nello stesso Comune Capoluogo di Regione, il servizio può essere svolto in due diversi Siti di produzione delle Società partecipanti al RTI garantendo la connettività tra i due Siti senza impegno per la Sogei stessa.

Risposta

Si ribadiscono i vincoli di unicità e territoriali per la sede di erogazione del servizio prescritti dal Capitolato Tecnico per le ragioni esposte nel relativo paragrafo 2.2 nonché i requisiti tecnologici di cui al capitolo 5 del medesimo documento.

13) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 4.3, pag. 19

Con riferimento alla gestione in multiskill degli operatori, si richiede se la Società aggiudicataria possa in autonomia intervenire/modificare i livelli di skill da assegnare agli operati sui singoli servizi.

Risposta

Si veda risposta al quesito n° 9.

14) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 5.1.1, pag. 25

Con riferimento alle postazioni di lavoro, si richiede quali sono i software che la Società aggiudicataria deve mettere a disposizione, e installare, per lo svolgimento del servizio.

Risposta

Al paragrafo 5.1.2 del Capitolato Tecnico sono riportate le caratteristiche minime richieste per i PC delle postazioni di lavoro forniti dalla Società, comprendenti anche il sistema operativo (e relative licenze), che dovranno essere aggiornati, a cura della Società stessa, alle patch di sicurezza secondo modalità e tempi definiti da Sogei (cfr. paragrafo 5.1.1 del Capitolato Tecnico).

Per quanto concerne software ulteriori, come prescritto al paragrafo 5.1.1 del Capitolato Tecnico, *“la Società deve garantire che le postazioni di lavoro degli addetti siano ad uso esclusivo del servizio oggetto di tale commessa, inoltre si richiede che su tali postazioni non sia installato alcun hardware e software ulteriore rispetto quelli indicati nel presente capitolato ovvero autorizzati da Sogei”*.

Pertanto l'utilizzo di ulteriore hardware e software ritenuto funzionale dal Fornitore ai fini del miglioramento dell'efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio dovrà essere autorizzato da Sogei.

15) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 3.3, pag. 14

Con riferimento al contesto tecnologico e ai software applicativi messi a disposizione di Sogei, si richiede se è possibile interfacciarsi con i sistemi (SSR, Problem Management, CTI) per estrarre e/o elaborare i dati di produzione al fine di monitorare i dati statici nonché i Livelli di Servizio raggiunti.

Risposta

Come riportato al paragrafo 3.3.1 del Capitolato Tecnico, *“la Sogei metterà a disposizione – per le postazioni degli addetti – pacchetti applicativi necessari allo svolgimento del servizio; in particolare, a titolo di esempio, si indicano i seguenti:*

- *prodotto di problem management;*
- *prodotto per interfaccia sistema SSR (barra telefonica) e telefono software.*

Tali applicativi, tra loro integrati, consentono la presa in carico e il tracciamento delle richieste di assistenza pervenute, nonché la rilevazione dei dati per la determinazione dei livelli di servizio prestati”.

Con riferimento alla rilevazione dei dati per la determinazione dei livelli di servizio prestati, si specifica che lo strumento consente un export dei dati in vari formati tra cui Excel.

16) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 3.3, pag. 14

Con riferimento al contesto tecnologico si richiede se tutti i costi di connettività (es. costi di attivazione, di collaudo ed il traffico telefonico, sia inbound che outbound, ecc) sono a carico dell'Amministrazione.

Risposta

Si conferma che i costi di connettività sono a carico dell'Amministrazione.

17) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 3.3.1, pag. 17

Con riferimento ai pacchetti software applicativi messi a disposizione da Sogei, si richiede se il prodotto di problem management che sarà messo a disposizione agli operatori svolge le funzioni tipiche del CRM e, in caso positivo si richiede se è possibile conoscere il prodotto.

Risposta

Il prodotto di problem management messo a disposizione da Sogei svolge le funzioni tipiche del CRM relativamente al componente di case management. Ad oggi il prodotto è HP Service Manager ma non si esclude la possibilità che nel periodo di durata contrattuale il prodotto possa variare.

18) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 3.3.1, pag. 17

Con riferimento al contesto tecnologico e ai software applicativi messi a disposizione di Sogei, si richiede la tipologia del CTI che fornisce la barra telefonica.

Risposta

Genesys.

19) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 4.1, pag.18: Con Riferimento al trattamento delle richieste di assistenza tramite il canale telefonico si richiede se attualmente, in merito al servizio outbound, è disponibile un modulo software specifico per la gestione delle campagne e se sono presenti meccanismi automatici (es. “predictive dialer”).Inoltre, si richiede se l’Amministrazione mette a disposizione del fornitore gli strumenti per le attività di CATI e CAWI o se queste sono oggetto della fornitura.

Risposta

Non è disponibile un modulo software specifico per la gestione delle campagne, né sono presenti meccanismi automatici.

Sogei non mette a disposizione del fornitore strumenti per le attività di CATI e CAWI, che non sono incluse nella fornitura.

20) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par.9, pag. 52: Con riferimento alla Formazione ed affiancamento si richiede se l’Amministrazione fornisce il sistema di Knowledge Management. Inoltre, si richiede se la manutenzione e la gestione dei dati e delle informazioni è a carico dell’Amministrazione o oggetto dell’offerta.

Risposta

Il sistema di Knowledge Management è fornito dall’Amministrazione che si occupa anche della relativa manutenzione e gestione.

Come previsto al paragrafo 4.1 del Capitolato Tecnico *“Sogei metterà a disposizione del personale della Società documentazione e sistemi di knowledge base su specifici argomenti a supporto della soluzione delle problematiche presentate. Ove Sogei riterrà opportuno, potranno essere messe a disposizione degli operatori applicazioni e basi dati contenenti informazioni relative alle pratiche oggetto del servizio”*.

Si tenga presente anche il criterio di valutazione ID 19, in cui sarà valutata tecnicamente *“l’efficacia delle modalità e degli strumenti di comunicazione a garanzia della tempestiva e corretta divulgazione delle informazioni/aggiornamenti, inviati dalla Sogei agli addetti preposti al coordinamento delle attività, verso gli operatori di sala e tra personale operante in turni di servizio differenti (cfr. par. 9 del Capitolato Tecnico). In particolare, sarà positivamente valutata la proposta di modalità e strumenti di comunicazione che assicurino la ricezione in real time delle informazioni inviate da Sogei e l’effettivo recepimento da parte degli operatori”*.

21) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par.3, pag. 10

Con riferimento al contesto funzionale per il corretto svolgimento dell’attività, si richiede di confermare che i canali ad oggi utilizzati per il servizio siano il telefonico ed il form web.

Risposta

Si conferma, ferma restando, come previsto dal Capitolato Tecnico, par.4, la possibilità per Sogei, nel periodo di durata contrattuale, *“di utilizzare nuovi canali (ad es. chat, sms) per l’erogazione dei servizi di assistenza, tramite i quali la Società dovrà svolgere il servizio. L’assistenza tramite tali eventuali nuovi canali si svolgerà secondo le medesime modalità previste per gli altri canali di assistenza”*.

22) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par.4, pag. 18

Con riferimento ai canali innovativi si richiede se l'Amministrazione fornirà la tecnologia. Inoltre, si richiede se sono previsti dei tempi per l'introduzione di canali innovativi e se la remunerazione sarà coerente con quanto previsto per i canali asincroni.

Risposta

Con riferimento alla possibilità di utilizzare nuovi canali, si rimanda alla risposta al chiarimento 21. L'Amministrazione fornirà la tecnologia. La remunerazione potrà essere sia relativa ai canali sincroni che asincroni, a seconda della tipologia cui afferisce il nuovo canale.

23) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par.4.1, pag. 18

Con Riferimento al trattamento delle richieste di assistenza tramite canale telefonico si richiede se l'inoltro della richiesta al personale dell'Amministrazione viene gestito attraverso il CRM. Inoltre, si richiede se l'inoltro all'utente finale della risposta della richiesta è a carico dell'Amministrazione o del fornitore.

Risposta

Il processo di trattamento delle richieste di assistenza è descritto ai paragrafi 4.1 e 4.2 del Capitolato Tecnico. Qualora il problema sia trasferito alle strutture competenti Sogei, la risposta all'utente finale è a carico dell'Amministrazione.

24) Domanda

Allegato 5C_Dati_clausola sociale

Con Riferimento ai dati presenti nell'allegato 5C "Dati clausola sociale" si richiede di specificare in quali sedi sono allocati gli operatori.

Risposta

Si vedano le risposte ai quesiti n° 6 e n° 7.

25) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par.9, pag.52

Con riferimento alla formazione iniziale ed affiancamento si richiede la durata puntuale, all'interno dei 30 giorni lavorativi, degli interventi formativi relativi alle sessioni formative e all'addestramento all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione.

Risposta

Si precisa che all'interno del periodo previsto per l'erogazione della formazione iniziale, di almeno 30 gg lavorativi, per l'addestramento all'utilizzo degli strumenti della piattaforma tecnologica messa a disposizione da Sogei, si stima un impegno massimo di 2 gg lavorativi. Le sessioni formative di cui al primo bullet del primo elenco del par. 9 del Capitolato Tecnico saranno invece suddivise per domini e copriranno l'arco temporale residuo a completamento del numero di giorni lavorativi indicati nel medesimo paragrafo, pari almeno a 30. I giorni stimati per l'eventuale affiancamento alle Società attualmente erogatrici del servizio, indicati al terzo bullet del primo elenco del par. 9 del Capitolato Tecnico, si intendono aggiuntivi rispetto al periodo minimo di 30 gg lavorativi.

26) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par.9, pag.52

Con riferimento alla formazione ed affiancamento si richiede se la formazione è divisa per i domini.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n° 25.

27) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 4.1, pag.18

Con Riferimento alle campagne outbound da svolgere, si richiede una pianificazione dei volumi nell'arco dell'anno solare e la durata media della telefonata.

Si richiede inoltre se la Società aggiudicataria dovrà fornire le liste di contatti, compresa la verifica al Registro delle opposizioni.

Risposta

Per i volumi delle campagne outbound si faccia riferimento alla risposta al quesito n°1. La durata media della telefonata è assimilabile a quella relativa al servizio inbound per lo specifico dominio. La lista dei contatti, già verificata, sarà fornita da Sogei.

28) Domanda

Allegato 5-Capitolato Tecnico, par. 6, pag.27: Con riferimento al Service Level Agreement da garantire contrattualmente e alle fasce critiche nelle quali si fa riferimento nella tabella a pag. 27 dello stesso documento, si chiede di fornire i dati dimensionali di picco ovvero la loro distribuzione percentuale nell'ambito del mese.

Risposta

Con riferimento all'allegato 5B – Dati dimensionali, i valori riportati nelle tabelle sono comprensivi dei dati di picco relativi ai periodi di "fascia critica".

I periodi di "fascia critica" sono funzione delle scadenze fissate dall'amministrazione finanziaria e, pertanto, variabili negli anni.

29) Domanda

Si chiede conferma che il requisito di capacità economica e finanziaria debba essere posseduta dal RTI nel suo complesso.

Risposta

Si conferma, fermo restando quanto previsto dal Disciplinare di gara al paragrafo 5.2, che si riporta di seguito:

- *"il requisito di capacità economico-finanziaria del fatturato di cui al punto III.1.2 del Bando di gara:*
- *i) in caso di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g) del d. lgs n. 50/2016 e s.m.i. dovrà essere posseduto dall'operatore economico (es. RTI o Consorzio ordinario) nel suo complesso; in particolare, a pena di esclusione, la mandataria dovrà possedere il suddetto requisito in misura maggioritaria in senso relativo, pertanto in misura percentuale superiore rispetto a quella spesa da ciascuna delle altre imprese (mandanti /consorziate); resta inteso che ciascuna impresa dovrà rendere, comunque, la dichiarazione relativamente al proprio requisito; non è richiesta la coincidenza tra quota di requisito posseduto e quota di esecuzione delle prestazioni;*
- *ii) in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), del D. Lgs n. 50/2016 e s.m.i. dovrà essere posseduto dal Consorzio;*
- *iii) in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c), del D. Lgs n. 50/2016 e s.m.i. potrà essere posseduto sia dal Consorzio (maturato in proprio), sia dalle singole imprese consorziate designate per l'esecuzione delle prestazioni, sia, mediante avvalimento, dalle singole imprese consorziate non designate per l'esecuzione del contratto; in ogni caso il Consorzio e le Consorziatoe esecutrici dovranno precisare con quale modalità il Consorzio possiede il requisito. E' comunque vietato il cumulo del requisito derivante dall'utilizzo delle medesime commesse, o incarichi o contratti".*

30) Domanda

Si chiede conferma che le dichiarazioni dei familiari conviventi non debbano essere prodotte in sede di gara ma unicamente in caso di aggiudicazione del lotto.

Risposta

Si conferma. Si veda quanto precisato sul punto al par. 10, lett. a), del Disciplinare di gara.

31) Domanda

In merito a quanto disposto nell'allegato 3 "offerta tecnica", al punto 3.2 "ELEMENTI MIGLIORATIVI CON ATTRIBUZIONE DI PUNTEGGIO TABELLARE" ed in particolare che in relazione a tutti gli elementi per cui è prevista attribuzione di punteggio di tipo tabellare, il concorrente non dovrà riportare alcuna indicazione all'interno di altri paragrafi della Relazione Tecnica, si chiede di chiarire se in presenza di figure aggiuntive proposte, le stesse possano essere citate e descritte nelle sezioni relative ai criteri discrezionali senza che questo determini l'invalidazione della Relazione tecnica nel suo complesso.

Risposta

Si ribadisce quanto riportato nell'Allegato 3 al Disciplinare di Gara, paragrafo 3.2 dello SCHEMA DI RISPOSTA:

"(il concorrente dovrà includere in tale paragrafo la tabella di cui all'appendice A del presente documento, opportunamente compilata inserendo i valori offerti negli appositi spazi o barrando le caselle presenti nella colonna "Valori Offerti", in modo da dare evidenza degli elementi migliorativi offerti per i quali è prevista attribuzione di punteggio di tipo tabellare secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara.

*In relazione a **tutti** gli elementi per cui è prevista attribuzione di punteggio di tipo tabellare, il concorrente non dovrà riportare alcuna indicazione all'interno di altri paragrafi della Relazione Tecnica; in ogni caso, nell'eventualità di discordanza tra quanto riportato nella suddetta tabella e quanto riportato in altri paragrafi della Relazione Tecnica, **prevarrà sempre quanto riportato nella specifica tabella riferita agli elementi di valutazione di tipo tabellare, da inserire nel presente paragrafo**".*

32) Domanda

Nel punto "c" si richiede prospetto analitico rappresentante il conto economico del costo del personale, i dati quali "Costo giornaliero" in caso di imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande, i valori possono essere differenti, in tal caso va ripetuta la riga per ogni operatore o si devono indicare valori medi. In caso di inserimento di valori medi, la media si può calcolare come media "pesata" per utilizzando come peso il numero di dipendenti che ogni operatore prevede di utilizzare.

Risposta

Ferma restando, come previsto a pag. 34/62 del Disciplinare di gara, la produzione, per ciascun lotto di partecipazione, di un documento "Spese relative al costo del personale" unico anche in caso di partecipazione in forma aggregata, si chiarisce che i dati richiesti nel *fac simile* Allegato 6 lettere b) e c) devono essere resi con riferimento a ciascuna singola impresa raggruppanda/rappuppata o consorzianda/consorziate; pertanto, è necessario inserire una riga per ogni operatore economico. Resta ferma la coerenza dei dati forniti alle lettere b) e c) con l'importo complessivo delle spese relative al costo del personale di cui alla lettera a) del medesimo allegato.

Quanto al personale addetto al servizio per cui devono essere forniti i dati richiesti, si ribadisce quanto prescritto al par. 7 del Disciplinare di gara: *"In tale documento il concorrente dovrà esplicitare – ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012, convertito, con modificazioni, dalla l. n. 134/2012 e sostituito dall'art. 1, comma 243, della l. n. 232/2016 nonché all'art. 95, comma 10, d.lgs. n. 50/2016 - l'importo complessivo delle spese relative al costo del personale da utilizzare per le prestazioni oggetto del presente appalto, fornendo, per ogni figura professionale indicata nei paragrafi 2.3 e 4.4 del Capitolato Tecnico (ivi comprese quella/e "aggiuntiva/e" eventualmente offerta/e), il dettaglio dei relativi costi e compilando la relativa tabella riepilogativa".*

33) Domanda

Nel punto "b" si richiede per ogni figura professionale indicata nei paragrafi 2.3 e 4.4 del Capitolato Tecnico, i dati quali "Contratto integrativo di secondo livello", "retribuzione media mensile lorda" in caso di imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande, i valori possono essere differenti, in tal caso va ripetuta la sezione per ogni operatore o si devono indicare valori medi o evidenziare le eventuali differenze.

Risposta

Si veda la risposta al chiarimento n. 32.

34) Domanda

Si chiede di specificare il dettaglio per dominio per le chiamate non risolte, così come ricavate dalla differenza tra chiamate totali e chiamate risolte.

Risposta

Si veda risposta al quesito n° 1.

35) Domanda

In relazione al documento: ID 1867_All. 5_Capitolato Tecnico-signed. Il testo/contesto "madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER - 1801791 - Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità. Si chiede: quando nel documento si fa riferimento alla frase di cui sopra, per le risorse non di madrelingua si richiede di specificare se il Qcer C2 sia esclusivamente quello ottenuto da un ente deputato alla certificazione.

Risposta

Si conferma.

36) Domanda

Si chiede se in senso relativo si intende che la mandataria dovrà avere una quota maggiore di ciascuna delle singole mandati. Es. una quota del 40% di una mandataria è ammissibile con due mandanti con quote 25% e 35% in quanto la quota della mandataria è maggiore della quota di ciascuna delle singole mandanti.

Risposta

Si conferma: è sufficiente che la mandataria possenga i requisiti in misura percentuale superiore a ciascuna delle mandanti.

37) Domanda

Si chiede di conoscere i dettagli tecnologici, marche prodotti e release utilizzati (Es. ACD, IVR etc.) , Database delle soluzioni fornite da SOGEI, in modo da poter offrire strumenti compatibili e di equilibrare le informazioni in possesso agli attuali gestori e i potenziali concorrenti, per far sì che ovunque nel documento vengano richiesti "Strumenti" di conformarci al contesto tecnologico di SOGEI.

Risposta

Con riferimento ai sistemi citati nel capitolato, si specifica che:

- il sistema di smistamento delle richieste di assistenza, ubicato presso la sede Sogei, che consente l'accoglienza, l'accomodamento e la distribuzione delle richieste provenienti dai diversi canali di contatto è basato sulla piattaforma Genesys;
- il sistema di problem management, ubicato presso la sede Sogei, che consente la registrazione dei dati relativi alle richieste e alle soluzioni fornite, è basato sulla soluzione HP Service Manager.

38) Domanda

Si chiede come instradare le 2 mystery call per operatore distribuite su differenti fasce orarie, considerato che i sistemi di raccolta ed indirizzamento sono gestiti da SOGEI e che per tanto se si va "a caso" è stato stimato che si dovranno fare un numero elevatissimo di chiamate (circa 10 volte il teorico) per garantire le 2 chiamate al trimestre.

Risposta

Fermo restando che l'infrastruttura tecnologica necessaria per l'erogazione dei servizi di assistenza è fornita da Sogei, eventuali proposte o vincoli operativi in capo alla Sogei, necessari all'implementazione delle soluzioni di monitoraggio offerte, saranno oggetto di valutazione secondo quanto previsto dal criterio ID 24.

39) Domanda

Il codice assegnato all'operatore è presente nel messaggio di apertura. Se la precedente risposta è "SI" il codice è sempre lo stesso o viene assegnato ad ogni turno.

Risposta

Il codice è univoco per ogni operatore ed erogato in modalità automatica dal sistema prima dell'inizio della conversazione tra utente ed operatore.

40) Domanda

In merito all'infrastruttura tecnologica richiesta, per le postazioni di lavoro si chiede di specificare se sia necessaria una rete fisica dedicata o se sia sufficiente configurare una VLAN dedicata a Sogei che insista sulla LAN fisica (opportunamente dimensionata).

Risposta

Come prescritto dal Capitolato Tecnico, par. 5.1.1, è richiesto che i posti di lavoro siano collegati ad una rete locale ad uso esclusivo del servizio e galvanicamente separata dalle altre reti.

41) Domanda

Relativamente alle postazioni "Internet", si chiede di chiarire se vada predisposta una rete fisica dedicata o sia sufficiente configurare una VLAN dedicata alle postazioni internet che insista sulla LAN fisica (opportunamente dimensionata).

Risposta

Si conferma quanto riportato al paragrafo 5.1.1 del Capitolato Tecnico:

“La Società, inoltre, deve mettere a disposizione degli operatori delle postazioni “Internet” per effettuare, ove necessario, prove di accesso alle applicazioni messe a disposizione degli utenti esterni. Le postazioni “Internet” devono essere presenti nel locale addetti, devono essere aggiuntive rispetto alle postazioni di lavoro per l'erogazione del servizio di risposta e non devono essere collegate alla rete locale dedicata alle postazioni di lavoro”.

Pertanto, per le postazioni Internet non occorre una rete fisica a loro esclusivamente dedicata, ma tali postazioni non devono essere collegate sulla rete locale dedicata alle postazioni di lavoro.

42) Domanda

Nella documentazione di Gara è specificato che le postazioni di lavoro degli addetti dovranno essere dedicate in via esclusiva al servizio oggetto di gara. Si chiede di confermare gli addetti impiegati a tempo parziale possano essere dedicati a servizi diversi da quelli oggetto di gara.

Risposta

Il servizio oggetto di affidamento deve essere erogato da postazioni di lavoro dedicate, attestate ad una rete locale separata; pertanto, l'operatore, durante il tempo di svolgimento dell'attività relativa a tale servizio, dalla postazione di lavoro a questo esclusivamente dedicata, non può operare su altri servizi.

43) Domanda

Si chiede di confermare la possibilità d'installare automi e sistemi di RDM su postazioni operatore, qualora siano identificati dalla Società come strumento di incremento del grado di efficienza degli addetti al servizio e qualora risultino approvati da SOGEI.

Risposta

Si veda risposta al quesito n° 14.

44) Domanda

Al fine di definire in modo ottimale l'architettura delle postazioni operatore, si richiede di specificare quali siano i pacchetti applicativi di cui, ad oggi, Sogei prevede l'utilizzo presso le postazioni operatore.

Risposta

Fare riferimento alle risposte ai chiarimenti n° 17, 18 e 37.

45) Domanda

In relazione ai dati dimensionali forniti nella documentazione di Gara, si richiede di chiarire le cause della discrepanza tra i dati di forecast annuali riportati nella tabella a pag. 8 del Disciplinare e i dati di consuntivo riportati per ogni Dominio nei fogli del file "Dati Dimensionali".

Risposta

Si veda risposta al quesito n°1.

46) Domanda

In relazione alla tabella riportata nel Disciplinare a pag. 8, con specifico riferimento ai valori di Base d'Asta Unitari, si chiede di confermare che il valore relativo al dominio 'Utenti esterni telematico Territorio' sia pari a 4,73 Euro pur avendo un tempo di gestione medio pari a servizi relativi ad altri domini (ad es. ""Utenti esterni Altri Centri di Responsabilità") che espongono un valore di Euro 3,97.

Risposta

Si conferma.

47) Domanda

Nell'ottica di effettuare un corretto dimensionamento delle attività e risorse, si richiede di specificare per ogni addetto al momento impiegato nelle attività, le competenze rispetto ai domini di riferimento della gara evidenziando eventuali profili mutiskill.

Risposta

Non è possibile fornire tali informazioni in quanto di competenza degli attuali gestori del servizio nell'ambito della propria autonomia organizzativa.

48) Domanda

In relazione all'applicazione della c.d. clausola sociale di cui all'art 11 del Capitolato Tecnico, si richiede di confermare che l'obbligo in capo alla Società di assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, in caso si verifichi la necessità di dotarsi di personale aggiuntivo, non includa i lavoratori elencati nell' All. 5C con contratto metalmeccanico Cofimi - Staff Leasing.

Risposta

Si vedano le risposte ai quesiti n° 63 e n° 82.

49) Domanda

In relazione al requisito di cui al punto III.1.2 del Bando di gara, si richiede di specificare se la Parte IV Sezione B del DGUE vada compilata per intero con l'indicazione sia del fatturato generale (punto 1a e 1b) sia del fatturato specifico (punto 2a e 2b) nel settore di attività oggetto dell'appalto (prestazione di servizi di Contact Center Inbound attraverso il canale telefonico) rispettando i limiti richiesti al medesimo punto III.1.2. del Bando di gara.

Risposta

Con specifico riferimento al requisito di cui al punto III.1.2) del Bando di gara, ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara è necessaria la compilazione della Parte IV, Sezione B, del DGUE e, segnatamente, del punto 2a) e/o 2b) nonché, eventualmente, del punto 3. Ove si compilino sia il punto 2a) sia il punto 2b), si prega di verificare la coerenza delle informazioni fornite.

50) Domanda

Rif. DGUE - sezione III "Motivi di esclusione" Sezione A "Motivi legati a condanne penali" - Si chiede di confermare che, in caso di assenza di condanne, la dichiarazione è resa cumulativamente dal firmatario degli atti di gara per conto di tutti i soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del D. Lgs. 50/2016 – selezionando la casella "NO" - senza necessità di specificare i nominativi di tali soggetti. Si richiede inoltre conferma che l'elenco completo di tutti i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, D.Lgs. n. 50/2016, rispetto ai quali vengono rese le dichiarazioni relative ai motivi di esclusione, non deve essere indicato nel DGUE e verrà richiesto al concorrente primo nella graduatoria provvisoria, prima dell'aggiudicazione da parte della stazione appaltante.

Risposta

In relazione ad entrambi i quesiti, si conferma. A questo proposito, si ribadisce quanto previsto al par. 5.2 - *“Nel DGUE parte III il concorrente dovrà rendere tutte le dichiarazioni ivi indicate e relative alle fattispecie di cui all’art. 80 commi 1, 2 e 5 lett. l) del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i., rispetto a tutti i soggetti indicati al comma 3 dell’art. 80, come sopra individuati, senza prevedere l’indicazione del nominativo dei singoli soggetti.*

L’indicazione dei nominativi dei soggetti dell’art. 80, comma 3, sarà chiesta con le modalità, successivamente descritte, al concorrente collocato al primo posto nella graduatoria provvisoria di merito di ogni Lotto” – e al par. 9.3, pag. 49/62, del Disciplinare di gara.

51) Domanda

Rif. DGUE – sezione II: Informazioni sull'operatore economico B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO - Si chiede di confermare che in tale sezione vadano indicati solo i dati del soggetto firmatario del documento DGUE (e degli altri atti di gara) o se vadano indicati anche i dati di tutti gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza.

Risposta

Si veda la risposta al chiarimento n° 50.

52) Domanda

Si chiede di confermare che possa ritenersi valida la produzione della copia della certificazione di qualità ISO, corredata da una dichiarazione di conformità all'originale sottoscritta a firma digitale da persona munita dei necessari poteri di firma e sottoscrittore degli atti di gara.

Risposta

Ove si faccia riferimento alla certificazione EN ISO 9001 di cui al punto III.1.3) del bando di gara, si precisa che è sufficiente la compilazione della Parte IV, Sezione C, dell’Allegato 1 – *Fac simile* Documento di gara unico europeo; in particolare, è possibile compilare il campo di cui al punto 13 della suddetta sezione del suddetto “Documento”.

Ove si faccia riferimento alle certificazioni di qualità utili per beneficiare di eventuali riduzioni dell’importo della garanzia provvisoria, si rinvia invece alle modalità indicate al par. 5.7.1, pag. 29-30/62, del Disciplinare di gara.

53) Domanda

Si chiede di confermare che, ove necessario, dopo l’aggiudicazione o in fase di esecuzione del contratto, sia possibile sostituire un subappaltatore.

Risposta

Ogni modifica della terna dei subappaltatori, in termini di “sostituzione”, deve essere motivata da ragioni oggettive sopravvenute, quali quelle tipizzate dall’art. 105 del D.lgs. 50/2016.

54) Domanda

Si chiede di confermare che nel caso in cui i documenti di gara vengano firmati da un procuratore i cui poteri sono presenti in CCIAA, non sia necessario allegare la relativa procura.

Risposta

Si conferma (cfr. par. 5.8 del Disciplinare di gara).

55) Domanda

Si chiede di confermare che la terna dei subappaltatori possa essere la medesima per ciascuna tipologia di prestazione omogenea indenticata dai CPV precisati nel bando di gara.

Risposta

Come specificato al par. 5.2 del Disciplinare di gara, il concorrente dovrà indicare una terna di subappaltatori con riferimento a ciascuna tipologia di prestazione omogenea, identificata dai CPV precisati al punto II.1.2 del bando di gara.

56) Domanda

Riferimento: Capitolato Tecnico par.2.1 – pag 8 Relativamente ai servizi per i quali è richiesto un orario di erogazione oltre le ore 20.00 dal lunedì al venerdì, unicamente per questa fascia temporale il servizio di contact center potrà essere erogato da una sola delle due Società, con alternanza mensile a partire dalla Società aggiudicataria del lotto 1, previo accordo tra Sogei ed entrambe le Società. Quesito: A. Si richiede se possibile organizzare l'alternanza dei periodi in sede di accordo tra SOGEI ed entrambe le Società anche su base settimanale B. Si chiede di chiarire se l'alternanza tra le Società, considerati i volumi ridotti previsti per il Sabato, può essere estesa anche a tale giornata.

Risposta

Si confermano le modalità di alternanza previste al paragrafo 2.1 del Capitolato Tecnico.

57) Domanda

Riferimento: Capitolato Tecnico par.4.2 – pag 19: Nel caso in cui le richieste di assistenza provengano via WEB, il sistema provvederà automaticamente ad indirizzare le web form, attraverso la generazione di un ticket, alle strutture della Società per la presa in carico da parte degli addetti. Quesito: Si richiede di chiarire se le richieste giunte su canale web saranno indirizzate ad una coda specifica del sistema di trouble ticketing o diversamente si chiede di indicare ulteriori dettagli sulle modalità di ingaggio.

Risposta

Per ogni servizio è prevista un'unica coda su cui confluiscono le richieste giunte sul canale web e sul canale telefonico. A ciascun addetto al servizio, a discrezione della società fornitrice, può essere associato uno skill per la gestione delle richieste giunte sul canale web e/o sul canale telefonico.

58) Domanda

Riferimento: Capitolato Tecnico par.6 – pag 32: Ogni mese saranno individuati da Sogei e comunicati anticipatamente alle Società sia i servizi, sia le 5 giornate del mese oggetto di misurazione. Quesito: Si richiede di chiarire quanto tempo prima è previsto che sia effettuata la comunicazione anticipata da parte di SOGEI alla Società relativamente ai giorni per poterne verificare congiuntamente gli esiti.

Risposta

Ogni mese saranno individuati da Sogei e comunicati anticipatamente alle Società sia i servizi, sia le 5 giornate del mese oggetto di misurazione. Il periodo di anticipo della comunicazione rispetto alle giornate oggetto di misurazione è a discrezione di Sogei. L'attività di riclassificazione è svolta da Sogei nell'ambito delle proprie attività di monitoraggio mensile e notificata alla Società fornitrice.

59) Domanda

Con riferimento al D.D. 123/2017, concernente il costo del lavoro medio al minuto di effettiva prestazione per il personale da lavoro dipendente da imprese che svolgono attività di Call center, si chiede di chiarire se il costo del lavoro, utilizzato per la definizione dell'offerta economica, possa o meno essere suscettibile di oscillazione/personalizzazione, anche in riduzione, in relazione alla reale situazione del personale impiegato, senza che questo rappresenti una violazione della tabella allegata al citato decreto. Dette oscillazioni, a titolo esemplificativo, potrebbero derivare da fattori quali: tasso di assenteismo, scatti di anzianità, agevolazioni sul costo del lavoro, etc.

Risposta

Come espressamente stabilito dall'art. 2 del D.D. n. 123 del 29 dicembre 2017, *"Il costo del lavoro determinato ai sensi del presente decreto è suscettibile di oscillazioni in relazione: a) ad eventuali benefici di cui l'impresa usufruisce ai sensi delle disposizioni vigenti; b) ad oneri derivanti dall'applicazione di eventuali accordi integrativi aziendali (ticket, mensa, premi, indennità, ecc.); c) ad oneri derivanti da interventi relativi a infrastrutture, attrezzature, macchinari e altre misure connesse all'attuazione del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni"*.

Qualora il concorrente si trovi in una delle suddette situazioni, si chiede di darne specifico conto nel documento "Spese relative al costo del personale", fornendo ogni informazione e chiarimento utile a giustificare e motivare l'"oscillazione".

60) Domanda

Si chiede specificatamente quali siano i tempi di pagamento delle fatture emesse dal Fornitore /Società esecutrice (rimessa diretta, 30/60/90/etc. gg, data fattura / data fattura fine mese).

Risposta

I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs. n. 231/2002 e s.m.i.

61) Domanda

Tra i requisiti per partecipare alla presente procedura è richiesta all'operatore economico l'iscrizione al registro degli operatori di comunicazione (ROC) istituito dall'AGCOM. Tale requisito non è menzionato in nessuno dei modelli di dichiarazione messi a disposizione dalla Stazione Appaltante (ovvero ID 1867_All. 1_DGUE e ID 1867_All. 2_doc. partec). Si chiede conferma che a tal scopo sia sufficiente un'apposita autodichiarazione ai sensi del d.lgs. 445/2000. In caso contrario, si richiede se e con quale modalità comprovare il possesso del suddetto requisito.

Risposta

Come espressamente stabilito al par. 5.2 del Disciplinare di gara *"il requisito di cui alla lettera c) del punto III 1.1 del Bando di gara, dovrà essere inserito nella Parte IV, Sezione A, n. 2) del DGUE"*.

62) Domanda

Si chiede conferma se tutti gli strumenti di monitoraggio informatici della qualità menzionati all'interno del ID 1867_All. 5_Capitolato Tecnico siano messi a disposizione da SOGEI.

Risposta

Si vedano risposte ai quesiti n° 15, 37 e 38.

63) Domanda

In merito al paragrafo 11. Clausola Sociale del documento ID 1867_All. 5_Capitolato Tecnico, si chiede conferma che l'obbligo per la Società di impegnarsi ad assorbire prioritariamente nel proprio organico i dipendenti dell'aggiudicatario uscente per tutta la durata del contratto, sia valido esclusivamente per eventuale personale aggiuntivo richiesto dal dimensionamento del servizio oggetto del contratto.

Risposta

Si conferma la formulazione della clausola sociale di cui al par. 11 del Capitolato tecnico: *"Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, la Società si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente"*.

Si precisa, a questo proposito, che la clausola sociale inserita nell'ambito della presente procedura va intesa in senso conforme all'orientamento giurisprudenziale costante secondo il quale *"la c.d. clausola sociale deve essere interpretata conformemente ai principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa imprenditoriale e di concorrenza, risultando altrimenti essa lesiva della concorrenza, scoraggiando la partecipazione alla gara e limitando ultroneamente la platea dei partecipanti, nonché atta a ledere la libertà d'impresa, riconosciuta e garantita dall'art. 41 Cost., che sta a fondamento dell'autogoverno dei fattori di produzione e dell'autonomia di gestione propria dell'archetipo del contratto di appalto, sicché tale clausola deve essere interpretata in modo da non limitare la libertà di iniziativa economica e, comunque, evitando di attribuirle un effetto automaticamente e rigidamente escludente; conseguentemente l'obbligo di riassorbimento dei lavoratori alle dipendenze dell'appaltatore uscente, nello stesso posto di lavoro e nel contesto dello stesso appalto, deve essere armonizzato e reso compatibile con l'organizzazione di impresa prescelta dall'imprenditore subentrante; i lavoratori, che non trovano spazio nell'organigramma dell'appaltatore subentrante e che non vengano ulteriormente impiegati dall'appaltatore uscente in altri settori, sono destinatari delle misure legislative in materia di ammortizzatori sociali; la clausola non comporta invece alcun obbligo per l'impresa aggiudicataria di un appalto pubblico di assumere a tempo indeterminato ed in forma automatica e generalizzata il personale già utilizzato dalla precedente impresa o società affidataria (cfr. Cons. Stato, III, n.*

1255/2016; n. 5598/2015; vedi anche, IV, n. 2433/2016)” (così Cons. Stato, Sez. III, 5/5/2017, n. 2078)” (cfr. da ultimo Cons. Stato, Sez. V, 17 gennaio 2018 n. 272).

64) Domanda

Circa i dati riportati nel documento ID 1867_All. 5C_Dati clausola sociale si chiede conferma che, riguardo gli obblighi derivanti dalla c.d. Clausola sociale, è possibile assorbire con CCNL Telecomunicazioni il personale assegnato al lotto 1 a cui è attualmente applicato il CCNL Metalmeccanico Confimi – Diretto.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n° 82.

65) Domanda

Per una migliore comprensione del servizio e la definizione di un’offerta coerente con le caratteristiche dello stesso, rispetto a quanto riportato nel documento ID 1867_All. 5B_Dati dimensionali si richiede, per ciascun dominio, la media giornaliera (e non settimanale) per i giorni feriali lunedì – venerdì.

Risposta

Nell’allegato 5B sono riportate le tabelle, per le giornate dal lunedì al venerdì e per la giornata di sabato, con i dati relativi ai volumi annui stimati, suddivisi per mese e nell’ambito di ciascun mese, per giorno medio.

Si esplicita di seguito la modalità di calcolo seguita per la determinazione dei valori riportati in tabella per le chiamate medie.

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

66) Domanda

Si chiede conferma che gli strumenti di monitoraggio ed analisi dei processi di c.d. “trabocco” del traffico tra i due lotti sia fornito da SOGEI. In caso positivo, si richiedono maggiori dettagli funzionali ed operativi circa il suddetto strumento.

Risposta

Si conferma che gli strumenti di monitoraggio ed analisi del “trabocco” sono forniti da Sogei.

Si tratta di strumenti di monitoraggio on line e di reportistica per la visualizzazione dei dati relativi al trabocco in modalità real time e storica.

67) Domanda

In merito a quanto indicato nel ID 1867_All. 5_Capitolato Tecnico si chiede conferma che:

- a) La dicitura “Errore. L’origine riferimento non è stata trovata” a pagina 15 sostituisca il riferimento cfr. paragrafo 5.1.3)
- b) La dicitura “Errore. L’origine riferimento non è stata trovata” a pagina 53 sostituisca il riferimento cfr. paragrafo 6)

Risposta

La prima dicitura “Errore. L’origine riferimento non è stata trovata” a pagina 15 fa riferimento al capitolo 5.

La seconda dicitura “Errore. L’origine riferimento non è stata trovata” a pagina 15 fa riferimento al capitolo 6.

68) Domanda

Disciplinare di gara, par. 2.2, pag 7 e 8; in riferimento al prezzo delle chiamate gestite e delle richieste risolte si chiede di chiarire se sia corretta la seguente interpretazione: posto € X il costo per singola chiamata gestita e € Y il costo per singola richiesta risolta, la chiamate inbound saranno retribuite come di seguito:

- a. Per la sola chiamata gestita: € X
- b. Per la chiamata gestita che è stata anche chiusa come richiesta risolta: € X + € Y

Risposta

Si conferma.

69) Domanda

Disciplinare di gara, par. 2.2, pag 7 e 8; in riferimento alla quantità annuale di chiamate gestite e di richieste risolte per dominio si chiede di chiarire se la quantità annuale di richieste risolte è un sottoinsieme del valore indicato come quantità annuale di chiamate gestite, ovvero 993.418 per Lotto 1, 812.796 per Lotto 2.

Risposta

Si conferma che la quantità annuale di richieste risolte è un sottoinsieme della quantità annuale di chiamate gestite.

70) Domanda

All. 5B Dati dimensionali, foglio Tempo medio di gestione; in riferimento al tempo medio di gestione si chiede di chiarire se i tempi medi di gestione elencati sono relativi solo alle chiamate con richiesta risolta oppure includono anche i tempi di gestione delle sole chiamate gestite (non con richiesta risolta).

Risposta

I tempi medi di gestione dei contatti indicati nell'allegato 5B includono anche i tempi di gestione delle sole chiamate gestite (non con richiesta risolta).

71) Domanda

All. 5B Dati dimensionali; si chiede se sia possibile ricevere la curva di traffico per fascia infrasettimanale e giornaliera per tutti i domini.

Risposta

I dati riportati nelle tabelle presenti in allegato 5B rappresentano la curva di traffico giornaliera media mensile per tutti i domini.

72) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 4.3, pag 19; in riferimento alla gestione in multiskill si chiede di chiarire se sia tecnicamente possibile gestire tutti i domini con un solo login. In caso negativo, si chiede di specificare il numero di domini che possono essere abilitati a ciascuna login.

Risposta

Si conferma la fattibilità tecnica.

73) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 6, pag 28 e 29; in riferimento alle fasce critiche si chiede se sia possibile avere la distribuzione reale chiamate offerte (non medie).

Risposta

Si veda la risposta alla richiesta di chiarimenti n° 28.

74) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 6, pag 28 e 29; rispetto ai volumi espressi nelle indicazioni medie, si chiede di specificare la variazione percentuale da considerare nei mesi e nei giorni di picco (fascia critica).

Risposta

Si veda risposta al quesito n°28.

75) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 6, pag 30; in riferimento ai parametri seguenti: CR (Xs) (Chiamate risposte), CP(Xs) (Chiamate perse), TSTP (Xm) (Tempo Soluzione o Trasferimento Problema), QCM, PR (Problemi risolti), Livello di soddisfazione complessiva, si richiede se verrà considerato come base di calcolo ai fini dell'applicazione delle penali il conteggio mensile oppure il conteggio giornaliero.

Risposta

Per l'applicazione delle penali si confermano gli intervalli di riferimento associati ai relativi indicatori riportati nella tabella del paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico.

76) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 7, pag 35; nel capitolato tecnico si specifica che “Non sono considerate chiamate in outbound tutte le eventuali chiamate effettuate dagli addetti al servizio verso gli utenti per la soluzione dei problemi in differita...”. Si chiede di indicare la numerosità di tali chiamate. Si chiede inoltre di specificare se i tempi medi di gestione delle outbound per la soluzione dei problemi in differita siano considerati all’interno dei tempi medi di gestione delle chiamate inbound indicati in Allegato 5B Dati Dimensionali, foglio Tempi medi di gestione. In caso negativo, si chiede di specificare quali siano questi tempi medi di gestione di tali chiamate.

Risposta

I tempi medi di gestione dei contatti indicati nell’allegato 5B includono anche i tempi di gestione delle chiamate outbound per la risoluzione dei problemi in differita.

Per quanto riguarda l’indicazione della numerosità delle chiamate in differita, si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 4.1 ed in particolare a quanto segue.

“All’arrivo della richiesta di assistenza da parte dell’utente (chiamata telefonica o prenotazione di richiamata) gli operatori, con l’utente in linea, utilizzando il prodotto di problem management, operano nel seguente modo:

- 1. registrano la richiesta di assistenza, compilando tutti i campi della form prevista;*
- 2. procedono alla soluzione del problema qualora siano in possesso delle informazioni necessarie e registrano tale evento;*
- 3. i problemi non risolti vengono trasferiti alle strutture Sogei competenti, in base ai criteri di instradamento presenti nel sistema di problem management. La Società contestualmente comunicherà all’utente il numero identificativo della segnalazione, informandolo che sarà richiamato”.*

Il ricorso ad eventuali chiamate in differita è a discrezione del fornitore sulla base della propria organizzazione e comunque nel rispetto dei Livelli di servizio richiesti con particolare riferimento all’indicatore TSTP.

77) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 9, pag 52; si chiede di chiarire se per la formazione del personale addetto all’erogazione del servizio siano necessari 30 giorni lavorativi di formazione iniziale e 30 giorni lavorativi per ulteriori interventi formativi così come previsto per la formazione dei formatori.

Risposta

La formazione del personale è oggetto di valutazione tecnica secondo quanto previsto ai criteri ID 17, ID 18, ID 19 e ID 20.

78) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 9, pag 52; si chiede di chiarire se i 30 giorni previsti per la formazione iniziale siano necessari per la formazione del personale addetto all’erogazione del servizio su tutti i domini o se siano necessari 30 giorni di formazione per ogni dominio. A tal riguardo si chiede di specificare quanti domini possono essere attivati su un singolo operatore per consentire una gestione qualitativamente ottimale del servizio.

Risposta

I 30 giorni comprendono la formazione per tutti i domini rivolta alle figure professionali con il ruolo di formatore. Per quanto riguarda i domini attivabili sul singolo operatore, si rimanda alla risposta al quesito n° 72.

79) Domanda

Capitolato Tecnico, par. 9, pag 52; si chiede di confermare che, in caso di assorbimento del personale uscente, non siano necessarie le attività formative previste come formazione iniziale.

Risposta

Non si conferma, in quanto la formazione iniziale del personale uscente “assorbito” potrebbe essere comunque necessaria/prevista in funzione di come la Società intenda organizzare il servizio (ad esempio, nel caso in cui voglia

impiegare una persona “assorbita” su un dominio per lei nuovo e/o, sulla base della proposta formativa offerta (vedi risposta n° 77), preveda di effettuare comunque la formazione iniziale sul personale “assorbito”.

Resta fermo che, nel caso di attivazione di nuove applicazioni, anche il personale “assorbito” dovrà effettuare la formazione prevista, secondo quanto prescritto al capitolo 9 del Capitolato Tecnico.

80) Domanda

Capitolato Tecnico par. 2.2, pag. 8 Si richiede se sia possibile, al fine di garantire alla Committente livelli di servizio in termini di qualità e di volumi di chiamate gestiti anche in situazione di picchi di volumi di chiamate importanti, ipotizzare l’attivazione, in casi eccezionali e di concerto con la Committente, di una sede secondaria, sempre in territorio italiano. In tale caso resterebbe inteso che, per non aggravare di costi in carico all’amministrazione, i collegamenti dati necessari tra la sede primaria e la secondaria sarebbero a cura e a carico del Fornitore che si premurerà di garantire collegamenti adeguati in termini di banda, qualità e ridondanza tramite una propria rete MPLS interna basata su collegamenti, in fibra, in banda ultra-larga.

Risposta

Si ribadisce che la sede deve essere unica per la ragioni espresse nel Capitolato Tecnico. Non è ammessa l’attivazione di sedi secondarie. Si veda a tal proposito la risposta al quesito n° 12.

81) Domanda

Capitolato Tecnico par. 3.3, pag. 15; in riferimento alla seguente specifica: “All’interno della sede che la Società intenderà utilizzare, dovranno essere messe a disposizione, a cura della Società stessa, le postazioni di risposta degli operatori con il relativo cablaggio dati secondo le specifiche indicazioni fornite dalla Sogei (cfr. capitolo Errore. L’origine riferimento non è stata trovata).”; si chiede cortesemente di confermare che le specifiche di cui sopra sono quelle contenute nel cap. 5 dello stesso Capitolato Tecnico.

Risposta

Si veda risposta al quesito n° 67.

82) Domanda

Capitolato Tecnico – par. 1.2, pag. 6; si chiede di confermare o meno l’applicazione dell’art. 1 comma 10 della legge 11/2016 che prevede che “in caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l’appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale..... Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale”.

Risposta

La clausola sociale inserita nell’ambito della presente procedura va intesa in senso conforme all’orientamento giurisprudenziale costante richiamato nella risposta al chiarimento n° 63. Ciò premesso, l’art. 1 co. 10 della l. 11/2016 andrà di certo applicato in coerenza sistematica con il suddetto orientamento, recepito anche nel d.lgs. 50/2016, che tiene conto dei principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa economica, garantiti a livello costituzionale, nonché con le eventuali e pertinenti previsioni contenute nella contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

83) Domanda

Capitolato Tecnico – par. 11, pag. 57; considerato l’esclusivo riferimento all’art. 50 del D.Lgs 50/2016 (“Ai sensi dell’art. 50 del D.Lgs 50/2016 La Società si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richiede di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell’aggiudicatario uscente”), si chiede di confermare che non è

previsto per l'aggiudicatario alcun obbligo di assumere il personale dell'aggiudicatario uscente né di instaurare una procedura di cambio appalto.

Risposta

Si vedano le risposte ai quesiti n° 63 e n° 82.

84) Domanda

Disciplinare di gara - par. 5.3, pag. 21; considerato l'esclusivo riferimento all'art. 50 del D.Lgs 50/2016 ("L'impegno, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice"), si chiede di confermare che non è previsto per l'aggiudicatario alcun obbligo di assumere il personale dell'aggiudicatario uscente né di instaurare una procedura di cambio appalto.

Risposta

Si vedano le risposte ai quesiti n° 63 e n° 82.

85) Domanda

Bando di gara – Sezione III, pag. 3; si chiede di chiarire come verrà garantita la parità di posizione di partenza tra i concorrenti che dovranno rispettare solo l'art. 50 del codice appalti ed i concorrenti vincolati all'Accordo di attuazione all'art. 1 comma 10 legge 11/2016 del 30 maggio 2016 tra Asstel, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL sulla Clausola Sociale, e quindi obbligati al rispetto alla procedura di cambio appalto prevista dall'art. 53 del CCNL telecomunicazioni per l'assunzione del personale del fornitore uscente.

Risposta

Si veda risposta al quesito n° 82.

86) Domanda

Capitolato Tecnico – par. 1.2, pag. 6; Bando di gara – Sezione III, pag. 3; All. 6 Costo del Personale

Posto che ad una parte dei lavoratori dell'aggiudicatario uscente si applica il CCNL Metalmeccanico, in considerazione dell'art. 1, comma 10 legge 11/2016, si chiede di chiarire se a tali lavoratori si applicherà o meno detto l'Accordo di attuazione dell'art. 1 comma 10 legge 11/2016 del 30 maggio 2016 tra Asstel, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL sulla Clausola Sociale nonché la relativa procedura di cambio appalto prevista dal CCNL Telecomunicazioni.

Risposta

Si veda risposta al quesito n° 82.

87) Domanda

Offerta Tecnica – Criterio discrezionale ID 13 – ID 15 _ ID 17; si richiede di chiarire se ed in quali modalità verrà considerata ai fini dei criteri discrezionali la circostanza che l'aggiudicatario assuma parte o tutto il personale dell'aggiudicatario uscente.

Risposta

Gli elementi oggetto di valutazione e suscettibili di attribuzione di un punteggio tecnico sono quelli descritti nei criteri indicati nel Disciplinare di gara.

88) Domanda

All. 6 Costo del Personale; si richiedono chiarimenti circa le modalità con cui verrà garantito il rispetto dell'art. 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 secondo cui per le stazioni appaltanti che procedono ad affidamenti di servizi a operatori di call center, l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

Risposta

Come chiarito al par. 9.1 del Disciplinare di gara, successivamente all'apertura delle offerte economiche, in seduta riservata, la Commissione procederà *"all'esame e verifica per ciascun lotto delle offerte economiche presentate, con*

particolare riferimento all'Allegato 6 "Spese relative al costo del personale" e nel rispetto della normativa di settore (art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012, convertito, con modificazioni, dalla l. n. 134/2012 e sostituito dall'art. 1, comma 243, della l. n. 232/2016) nonché degli artt. 95, comma 10, e 97, comma 5, lett. d), d.lgs. n. 50/2016.

Più in particolare, la Commissione, avendo a riferimento anche i costi del personale stimati da Consip S.p.A. nel paragrafo 2.2 del presente Disciplinare di gara, provvederà a verificare l'osservanza della normativa di settore concernente i minimi salariali retributivi indicati nelle apposite tabelle di cui all'art. 23, comma 16, del D.Lgs. 50/2016 ovvero risultanti dagli accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, procedendo ad escludere quelle offerte per le quali risulti che il costo del personale è inferiore ai suddetti minimi salariali retributivi".

89) Domanda

Capitolato Tecnico – Luogo di svolgimento del servizio, par. 2.2, pag. 8; posto che “per lo svolgimento del servizio la Società dovrà mettere a disposizione un'unica sede, posta in un Comune Capoluogo di Regione, ad una distanza massima di 250 km in linea d'aria dal Comune di Roma” si richiedono chiarimenti in riferimento all'unicità della sede. Più precisamente, messa a disposizione un'unica sede entro condizioni e limiti previsti dagli atti di gara, si chiede conferma del fatto che non sarà necessario mettere a disposizione un'ulteriore sede secondaria nel Comune di Roma.

Risposta

Si conferma che la sede di erogazione del servizio deve essere unica e rispondente ai vincoli territoriali prescritti dal Capitolato Tecnico. Si veda a tal proposito la risposta al quesito n° 12.

90) Domanda

In relazione a quanto riportato al paragrafo 2.2 pagina 8 del Capitolato Tecnico, si chiede se una sede operativa posta in un Comune Capoluogo di Provincia ad una distanza inferiore di 250 km dal Comune di Roma è considerata equiparabile a un capoluogo di Regione come richiesto e quindi accettabile da questa Stazione Appaltante.

Risposta

Come illustrato al par. 2.2 del Capitolato Tecnico, si ribadisce che “per lo svolgimento del servizio, la Società dovrà mettere a disposizione un'unica sede, posta in un Comune Capoluogo di Regione, ad una distanza massima di 250 km in linea d'aria dal Comune di Roma”, in virtù delle ragioni esposte nel medesimo paragrafo.

Ing. Patrizia Bramini

(Il Responsabile Divisione Sourcing ICT)