

**OGGETTO: Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di contact center (CIG 7132451CC0). – Chiarimenti.**

Di seguito si riportano le risposte ai quesiti finora pervenuti in merito alla documentazione di gara in oggetto. Siamo in attesa di ricevere dall'attuale appaltatore Call2Net SpA di Milano i dati aggiornati richiesti da alcuni operatori economici in ordine al personale attualmente impiegato nell'appalto. Gli stessi saranno resi noti nel rispetto della normativa di cui al D.Lgs. 196/2003 e comunque una volta vagliata la loro necessità ai fini della formulazione dell'offerta di gara.

A breve sarà anche possibile pagare il contributo ANAC per la partecipazione alla gara.

#### **Quesito N. 1**

**Documento : Disciplinare, pag.3 di 25**

**Importo a base di gara (per 48 mesi, eventuale proroga compresa): Euro 1.200.539,20 + Iva, di cui Euro 790.000,00 + Iva quale costo stimato della manodopera**

Con riferimento all'importo complessivo di € 1.200.539,20 IVA esclusa, di cui € 790.000,00, relativo al costo stimato della manodopera, si chiede di esplicitare se l'importo stimato per la manodopera sia soggetto a ribasso nel rispetto della normativa vigente in tema di "Clausola Sociale" (mantenimento dei livelli occupazionali esistenti).

**Risposta n. 1:** il costo della manodopera riportato nel disciplinare di gara è una componente dell'importo a base di gara ed è meramente indicativo. Ciascun concorrente deve indicare il proprio costo della manodopera (che può ben essere diverso da quello riportato nel disciplinare di gara) la cui congruità sarà verificata ai sensi del c. 10, art. 95, D.Lgs. 50/2016. L'offerta deve essere formulata in conformità al relativo modello allegato al disciplinare di gara.

#### **Quesito n. 2**

**Documento Disciplinare – pag. 10 – Busta B Offerta Tecnica**

Con riferimento al disciplinare, punto 6 – pag. 10, che definisce il contenuto della Busta B – Offerta Tecnica, si chiede di chiarire se è previsto un numero massimo di pagine per la redazione della Relazione Tecnica e nel caso fosse previsto se in tale numero siano ricompresi copertina, sommario, indice delle figure, etc.;

**Risposta n. 2:** non è previsto un numero minimo o massimo di pagine per la relazione tecnica.

### **Quesito N.3**

#### **Documento : Capitolato Speciale di Appalto – pag.5/24**

Con riferimento all'art. 6 – Caratteristiche del servizio e volumi - si chiede di chiarire le modalità tecniche attraverso le quali avviene attualmente il trasferimento delle numerazioni di rete fissa della Committente verso il centro servizi del Fornitore.

**Risposta n. 3:** Il trasferimento delle chiamate alle numerazioni di rete fissa della Committente, avverrà verso i numeri geografici di appoggio del centro servizi del fornitore, attraverso deviazioni impostate direttamente da centrale telefonica a cura della committente stessa. Per le chiamate ai numeri non geografici, verrà data opportuna indicazione al gestore del servizio.

### **Quesito N. 4**

#### **Documento : Capitolato Speciale di Appalto – pag.5/24**

Con riferimento all'art. 6 – Caratteristiche del servizio e volumi - si chiede di specificare la ripartizione percentuale tra:

- a) chiamate di durata pari o inferiore a 3 minuti;
- b) chiamate di durata compresa tra 3 e 4 minuti;
- c) chiamate di durata superiore a 4 minuti.

**Risposta n. 4:** Sulla base dei dati del primo semestre 2017, si stima che circa il 66% delle telefonate in entrata sia compresa nei primi quattro minuti di conversazione, la restante percentuale è riferibile a chiamate superiori ai 4 minuti.

### **Quesito N.5**

#### **Documento : Capitolato Speciale di Appalto – pag.8/24**

Con riferimento all'art. 7 – Attività incluse nel tempo di conversazione – si chiede di specificare la ripartizione percentuale tra le attività indicate, nello specifico:

- segnalazione di disservizi;

- richieste di fornitura a domicilio di servizi;
- segnalazione di rifiuti abbandonati o cestini pubblici pieni;
- richiesta prenotazione appuntamento presso sportelli della Committente;
- richiesta prenotazione richiamata telefonica;
- solleciti di varia natura;
- richieste estranee a quanto somministrato nella formazione o presente nei prontuari o desumibile dal gestionale della Committente oppure che richiedano interventi operativi da parte della Committente;
- supporto telefonico per navigazione guidata su interfaccia web a uso dell'utenza;
- richieste di invio a mezzo mail di documenti o moduli digitali.

**Risposta n. 5:** Sulla base dei dati del primo semestre 2017, si stima che circa il 65% - 70% delle pratiche da gestire riguardi le segnalazioni di disservizi e le richieste di invio a mezzo mail di documenti o moduli digitali mentre la restante quota è pressochè equamente suddivisa tra segnalazioni rifiuti abbandonati, richieste di prenotazione appuntamento presso gli sportelli e di richiamata telefonica, salvo percentuali residuali relative alle altre attività citate nel quesito.

#### **Quesito N. 6**

##### **Documento : Capitolato Speciale di Appalto – pag.9/24**

Con riferimento all'art. 9 – Infrastruttura tecnologica- si chiede di indicare quale sia il software gestionale in uso alla Committente (comprensivo della versione di release in effettivo utilizzo).

**Risposta n. 6:** Il software gestionale in uso è DbwRsu 3.2 di I&S Informatica e Servizi. Al seguente indirizzo maggiori informazioni: <http://www.ies.it/cld/115/ct/gestionale-tariffa/idM/1429/prodotti.aspx>

#### **Quesito N. 7**

##### **Documento : Capitolato Speciale di Appalto – pag.9/24**

Con riferimento all'art. 9 – Infrastruttura tecnologica - si chiede di chiarire i dettagli tecnici relativi alla integrazione tra la infrastruttura della Committente e quella del Fornitore.

**Risposta n. 7:** L'appaltatore dovrà dotarsi dei dispositivi necessari per poter realizzare e configurare una VPN IPSec site to site tra il firewall della propria sede e quello della sede della Committente, che sarà configurata con apposite regole per permettere di vedere / scambiare solo i dati necessari.

#### **Quesito N.8**

**Documento : Capitolato Speciale di Appalto – pag.9/24**

Con riferimento all'art. 9 – Infrastruttura tecnologica - si chiede di confermare che i costi relativi al collegamento VPN sia a carico della Committente.

**Risposta n. 8:** I costi relativi al collegamento VPN per le attrezzature e le attività sull'infrastruttura della Committente sono a carico della Committente stessa; quelli per le attrezzature e le attività sull'infrastruttura dell'appaltatore saranno a suo carico.

#### **Quesito N.9**

**Documento : Capitolato Speciale di Appalto – pag.12/24**

Con riferimento all'art. 13 – Formazione del personale - si chiede di specificare:

- a) la durata in giorni per le sessioni di formazione di start up;
- b) la durata in giorni per le sessioni dei follow up di formazione permanente

**Risposta n. 9:** a) vedasi art. 12 CSA; b) ciascuna sessione giornaliera di follow-up presso la Committente durerà al massimo otto ore lavorative.

#### **Quesito n. 10:**

**Documento - CSA - Art. 10 - Localizzazione del contact center e infrastruttura logistica**

Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato esclusivamente presso un centro operativo dell'Appaltatore dotato di almeno 50 (cinquanta) postazioni operatori, in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, localizzato entro un raggio di 35 km in linea d'aria dalla sede operativa di Contarina (Via Vittorio Veneto 6, 31027 Lovadina di Spresiano – TV).

Con riferimento a quanto sopra indicato, si chiede se il concorrente deve necessariamente possedere la sede operativa localizzata entro un raggio di 35 km già in fase di presentazione dell'offerta, o se è possibile presentare dichiarazione di impegno all'apertura della sede stessa in caso di aggiudicazione dell'appalto.

**Risposta n. 10:** il possesso del centro operativo di cui all'art. 10, CSA è un requisito di esecuzione. Il concorrente deve dichiarare, in conformità al punto 11 del modello Gamma, che ne disporrà per tutta la durata del servizio.

**Quesito n. 11:**

Considerata la mole delle telefonate previste ed il numero degli operatori necessari per la gestione del servizio (a pag. 12 del CSA è previsto un numero massimo di 20 persone in formazione nella fase di start up) si chiedono per le ragioni in merito all'obbligatorietà di dotare di almeno 50 postazioni la sede operativa.

**Risposta n. 11:** La richiesta di una disponibilità di almeno 50 postazioni deriva da una valutazione basata sulla trascorsa esperienza (caratterizzata da alcuni importanti picchi di lavoro, causati talvolta da fattori esogeni) e sulla natura, numero e varietà dei servizi oggetto dell'appalto, il che ha portato la committenza a richiedere tale struttura adeguata. Per quanto riguarda il numero massimo di 20 persone ammesse a partecipare alla formazione nella fase di start up esso è legato a questioni organizzative (*in primis* capienza aula del Committente). Come previsto dall'art. 13, CSA il supervisore dovrà essere sempre presente a tali lezioni formative, riportando quanto appreso agli operatori non partecipanti alle stesse.

**Quesito n. 12:**

In merito al personale da impiegare nel servizio si chiede se la comprensione dell'idioma dell'area di riferimento è rilevante nella valutazione del curriculum del personale o è sufficiente la perfetta conoscenza della lingua italiana.

**Risposta n. 12:** La valutazione dei CV sarà effettuata secondo quanto stabilito nel relativo descrittore del sub-criterio n. 2 (pag. 15/25 del disciplinare di gara). Ai fini valutativi sarà quindi data importanza alle skill in possesso delle risorse umane impiegate che offrano un valore aggiunto per il conseguimento degli obiettivi fissati dalla *lex specialis* di gara. Con riferimento alla comprensione dell'idioma locale da parte dell'operatore e del supervisore del contact center si chiarisce che la stessa deve invero interpretarsi come una mera avvertenza legata al fatto che essi potrebbero trovarsi a dover parlare con diversi utenti che non usano correntemente l'idioma italiano, il che può facilitare e velocizzare la gestione delle relative pratiche.

**Quesito n. 13:** con la presente siamo a richiedere chiarimenti relativi all'art.10 del CSA, in cui si specifica che "Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato esclusivamente presso un centro operativo dell'Appaltatore dotato di almeno 50 (cinquanta) postazioni operatori, in cui saranno collocate le risorse



umane, tecnologiche ed applicative, localizzato entro un raggio di 35 km in linea d'aria dalla sede operativa di Contarina (Via Vittorio Veneto 6, 31027 Lovadina di Spresiano – TV), al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del suo personale durante le attività di audit del servizio, garantire che il personale dell'Appaltatore abbia una sufficiente conoscenza del territorio oltre a comprensione dell'idioma dell'area gestita dalla Committente, particolarmente utilizzato nella comunicazione verbale dalla popolazione locale”  
A tal proposito si chiede di specificare se tale condizione sia quindi necessaria per poter presentare l'offerta, e quindi discriminante per Contact Center con sedi operative oltre i 35km dalla sede di Contarina e che non impieghi personale proveniente dal territorio di competenza.

**Risposta n. 13:** l'avere a disposizione un centro operativo nel raggio di 35 km dalla sede di Contarina è un requisito di esecuzione e non di partecipazione. Non è altresì condizione necessaria alla partecipazione impiegare personale proveniente dal territorio di competenza.