

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

04/08/2017

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'aver 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.

09/08/2017

Quesito n. 14:

Documento: CSA – Art. 11 pag. 10 (disposizioni di cui all'art. 1, comma 10, della Legge n. 11 del 28 gennaio 2016)

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 ed in applicazione dell'art. 1, comma 10, della legge n. 11/2016, ove applicabile, in caso di successione di imprese nelle attività previste dalla presente procedura, l'appaltatore dovrà garantire la prosecuzione dei rapporti di lavoro in essere, tenendo conto, con le modalità stabilite dalla contrattazione collettiva nazionale, territoriale e aziendale vigente, delle esperienze ed anzianità maturate alla data del trasferimento.

In relazione a quanto sopra, si chiede di avere le seguenti informazioni per ogni risorsa:

- contratto nazionale di riferimento applicato;
- livello di inquadramento contrattuale;
- RAL annuale;
- sede lavorativa della persona (es. città);
- modalità di svolgimento delle attività lavorative (es. presso sede fornitore o telelavoro);
- anzianità lavorativa;

- anzianità sui servizi oggetto della fornitura;
- eventuale presenza e natura di sgravi contributivi con relativa data di applicazione e scadenza;
- ruolo e mansione della persona;
- tipologia oraria (es. full time 40h settimana, part-time 20h settimana, part-time 30h settimana, ecc...) e modalità di applicazione in caso di part-time (es. verticale, orizzontale, misto);
- servizio oggetto della fornitura su cui è impiegata la persona.

Risposta n. 14: si rimanda alla risposta pervenutaci dall'attuale appaltatore qui allegata.

Quesito n. 15

Si chiede di indicare il numero di dipendenti soggetti ad assunzione in base alla Legge 68/99, a qualunque titolo già impiegato nei servizi, fra quelli previsti ai sensi del D.Lgs n.50/2016 sopra citato.

Risposta n. 15: si rimanda alla risposta pervenutaci dall'attuale appaltatore qui allegata.

Quesito n. 16:

Il servizio è attualmente svolto internamente o è affidato in outsourcing? Qualora il servizio fosse già esternalizzato si chiede quanto segue:

- a) È prevista una clausola di salvaguardia del personale attualmente impiegato?
- b) Qual è l'Azienda che gestisce il servizio?
- c) Quanti sono gli operatori attualmente impiegati?
- d) Qual è il CCNL del personale? Quali sono i livelli retributivi, scatti di anzianità e le ore di contratto del personale? Sono previsti compensi aggiuntivi per ruoli di coordinamento?

Risposta n. 16: sì, è prevista la clausola di salvaguardia (cfr art 11, CSA). Per le restanti domande si rimanda alla risposta pervenutaci dall'attuale appaltatore e qui allegata.

PRECISAZIONE N. 1: In data odierna è stato perfezionato il CIG.

10/08/2017

Quesito n. 17:

In merito all'art. 10 del CSA si chiede se:

- la dotazione delle 50 postazioni operatore è motivo di esclusione al bando di gara o di non idoneità alla fase di esecuzione del servizio?
- Nel caso in cui la proposta organizzativa dell'appaltatore prevede un numero diverso di operatori è necessario attivare 50 postazioni operatore nel centro operativo entro i 35km dalla sede di Contarina spa?
- Quali e quanti sono mensilmente i fattori esogeni, come da risposta al quesito n. 11 pubblicato in data 04/08/2017, che prevedono 50 postazioni operatore attive

Risposta n. 17:

- si rinvia alla risposta al quesito n. 10;
- è richiesta la dotazione, ovvero la disponibilità di 50 postazioni, eventualmente attivabili al bisogno;
- dato difficilmente quantificabile. Tra i fattori esogeni si annoverano anche i provvedimenti legislativi in materia di rifiuti.

Quesito n. 18: In merito alla clausola sociale, affinché l'applicazione della norma di legge assicuri la garanzia dei lavoratori attualmente occupati e per poter valutare la ricerca eventuale di locali, si chiede quale sia il numero di operatori che l'attuale fornitore ha dedicato alle esigenze della Contarina nonché quale sia il CCNL dalla stessa applicato, stante la necessità di predisporre idonee misure a tutela delle singole posizioni occupazionali. A tale ultimo fine, si chiede altresì se siano già state attuate le comunicazioni preventive alle rappresentanze sindacali dell'attuale appaltatore ai sensi dell'art. 1 co. 10 L.11/2016

Risposta n. 18: si rimanda alla risposta pervenutaci dall'attuale appaltatore qui allegata. In merito all'ultima richiesta, sentito anche l'attuale appaltatore, si riferisce che le comunicazioni alle rappresentanze sindacali saranno effettuate una volta aggiudicato l'appalto, nei termini previsti.

Quesito n. 19: Se solo una parte dei lavoratori attualmente occupati decidesse di essere ricollocata sul progetto, nell'eventualità che non si riescano a trovare altri operatori che soddisfino tutti i requisiti minimi, pagando la penale di € 500/operatore, come previsto a pag. 21 Art.22 lettera k del CSA, possono queste risorse essere formate e iniziare l'attività lavorativa?

Risposta n. 19: Fatti salvi gli obblighi derivanti in caso di subentro, in merito ai quali la Committente rimane comunque parte terza, all'art. 11 del CSA è precisato che "L'Appaltatore deve garantire che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi in oggetto, sia in fase di presa in carico dei servizi sia in caso di integrazioni e/o sostituzioni durante la vigenza contrattuale, rispondano ai requisiti minimi di cui nell'Allegato Sub A."

Quesito n. 20: Tutti i lavoratori attualmente in forza al precedente appaltatore soddisfano i requisiti minimi richiesti?

Risposta n. 20: Non si è in possesso di tale informazione, in quanto il personale dell'attuale appaltatore deve corrispondere ai requisiti richiesti nella precedente gara.

Quesito n. 21: Presupponendo di selezionare un sottoinsieme dei lavoratori attualmente occupati, se a seguito dell'inizio dell'attività lavorativa questi decidessero di dimettersi, devono essere sostituiti con altri lavoratori attualmente occupati?

Risposta n. 21: si rinvia alle eventuali disposizioni dei CCNL di categoria. Il personale dell'attuale appaltatore, come da risposta pervenutaci allegata, applica il CCNL Telecomunicazioni.

Quesito n. 22: Nella nota a pag.3 dello schema di contratto si riporta: '...il possesso in capo all'Appaltatore dei requisiti richiesti, dando atto che un eventuale esito negativo degli stessi comporterà la risoluzione del presente contratto ai sensi e con gli effetti di legge', i requisiti minimi richiesti al personale si intendono posseduti anche dall'Appaltatore?

Risposta n. 22: la nota n. 3 si riferisce ai requisiti dell'Appaltatore di cui al paragrafo n. 4 del disciplinare di gara.

Quesito n. 23: Le figure del responsabile di Progetto e del direttore Tecnico sono escluse dalla clausola sociale?

Risposta n. 23: Il personale attualmente impiegato dall'attuale appaltatore è quello dichiarato nella risposta pervenutaci e qui allegata. Si rinvia comunque alle eventuali disposizioni in merito dei CCNL di categoria.

Quesito n. 24: In merito all'art. 16 pag. 15 del Capitolato Speciale d'Appalto – Monitoraggi – sezione “Registrazione delle chiamate”, ferma restando la legislazione e la giurisprudenza sul punto, alla luce anche della circolare INL del 27/07/2017, come peraltro da risposta Ministero del Lavoro prot. 218/2006, ribadito con risposta ad interpello 2/2010, ritenuta dunque illecita la registrazione indifferenziata delle chiamate che permetta una correlazione tra apparecchio telefonico e lavoratore con indicazione specifica di orario, giorno e lavoratore medesimo, si chiede, a fini di legalità, se soddisfa il requisito richiesto l'accordo che preveda una registrazione percentuale e casuale delle chiamate, nell'anonimato dell'operatore, da attribuirsi al solo fine di sicurezza, formazione continua e verifica qualità, in linea altresì del provvedimento Garante Privacy n. 58 del 09/02/2011

Risposta n. 24: si premette che tale sistema di registrazione delle chiamate non è destinato ad alcun uso da parte del datore di lavoro ma è riservato alla Committente, unicamente in caso di contestazione una tantum da parte dell'utente. La registrazione eventualmente richiesta non deve in alcun modo permettere di far risalire all'anagrafica dell'operatore telefonico e le conversazioni possono, a tal fine, essere criptate. Tra i criteri di ricerca della conversazione, il termine “operatore” deve intendersi non come “anagrafica operatore” bensì “posto operatore” o “numero postazione”. Tale criterio non deve in alcun modo far risalire automaticamente all'anagrafica dell'operatore, dato che non sarà in alcun modo richiesto dalla Committente.

Quesito n. 25: dall'elenco delle risorse impiegate attualmente nell'espletamento del servizio oggetto dell'appalto, risulterebbe un costo della manodopera nettamente superiore all'importo base dell'appalto.

E' possibile sapere quale percentuale dell'orario di lavoro delle risorse è dedicata al servizio?

Risposta n. 25: Contarina SpA non è in possesso di tale dato.

Quesito n. 26

Si richiedono chiarimenti in merito al DGUE pubblicato sul sito della stazione appaltante in data 13/07/2017. La compilazione del DGUE deve intendersi come obbligatoria oppure è sufficiente allegare nelle 3 buste i modelli ALFA BETA GAMMA redatti su carta intestata della società partecipante e predisposti dalla stazione appaltante?

In caso di compilazione del DGUE in quali buste deve essere allegato?

Risposta n. 26: il DGUE non è obbligatorio. Nel caso fosse utilizzato deve essere inserito nella busta amministrativa. Si rinvia per completezza a quanto riportato nella lett. x), paragrafo n. 10 del disciplinare di gara.

Quesito n. 27: Rispetto all'articolo 11 del CSA, si chiede di confermare che l'Appaltatore debba assumere in toto o in parte il personale attualmente impiegato dal fornitore attuale, solo nel caso in cui lo stesso Appaltatore abbia l'esigenza di disporre di ulteriori risorse umane rispetto a quelle già presenti nella sua organizzazione per lo svolgimento della attività oggetto dell'appalto.

Risposta n. 27: nel merito, la Committente rimane soggetto terzo e rinvia alle disposizioni derivanti da norme di legge e dai CCNL di categoria.

Quesito n. 28: Clausola sociale. In merito all'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 e in riferimento alla risposta dell'attuale appaltatore del servizio dove si evince un costo della manodopera superiore al costo stimato per la base di gara (pari a € 302.256,78 RAL ANNUALE):

1. Si chiede come è possibile che la base d'asta sia inferiore al costo del lavoro?
2. Nel limite di 790.000,00 € + Iva del costo della manodopera devono essere previsti anche i costi degli ulteriori operatori, fino ad un picco di 50, come previsto dalla richiesta per fattori esogeni di postazione operatore attive?

Risposta n. 28:

- 1) La stima del costo della manodopera (Euro 790.000,00 + IVA) è stata effettuata sulla base del CCNL Telecomunicazioni (3° livello) e della durata complessiva delle conversazioni;
- 2) Si rinvia alla risposta al quesito n. 1

Quesito n. 29:

CHIARIMENTO N. 1: Si chiede di confermare che un'azienda che ha iniziato la propria attività a Gennaio 2016 possa soddisfare i requisiti richiesti al Punto 4 primo paragrafo del Disciplinare di Gara "Capacità tecnica ex lett. C), c. I, art. 83, D.Lgs 50/2016", dimostrando il conseguimento di un fatturato per servizi analoghi



(ossia Call Center e/o Contact center) superiore a €600.000 nell'esercizio 2016 e superiore a €300.000 nei primi 6 mesi del 2017,

CHIARIMENTO N. 2: Si chiede di confermare che un'azienda che ha iniziato la propria attività a Gennaio 2016 possa soddisfare i requisiti richiesti al Punto 4 secondo paragrafo del Disciplinare di Gara "Capacità tecnica ex lett. C), c. I, art. 83, D.Lgs 50/2016", dimostrando che almeno uno di tali servizi analoghi ha conseguito un fatturato superiore a € 250.000 nell'esercizio 2016 e superiore a € 250.000 nei primi 6 mesi del 2017.

Risposta n. 29: al fine di favorire la più ampia partecipazione alla presente gara di appalto e quindi anche quella delle imprese di più recente costituzione, il calcolo del fatturato medio annuo deve intendersi rapportato al periodo di effettiva attività delle stesse [cfr.: lett. ccc), c. I, art. I, L. 11/2016].

FINE CHIARIMENTI