

## UFFICIO ATTIVITÀ NEGOZIALE E GESTIONE DEL PATRIMONIO

**OGGETTO:** procedura di gara per l'affidamento dei Servizi di Help-Desk di I livello riferiti ai Sistemi di Contact Center di AIFA per una durata triennale, mediante avvio di un Appalto Specifico CIG A012F54148 - CUI S97345810580202300006, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, nell'ambito del "Sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione (SDAPA) per i servizi di Contact Center - ID 2682" istituito da Consip S.p.A..

### CHIARIMENTI AL 9 NOVEMBRE 2023

Sono pervenute alla scrivente Amministrazione le seguenti richieste di chiarimenti in ordine alla procedura in oggetto alle quali si forniscono le risposte che seguono:

#### Quesito 1

- a) Considerata la suddivisione del servizio in prestazione principale e secondaria, si chiede di confermare la possibilità di partecipare in RTI sia orizzontali sia verticali.
- b) Si chiede di confermare che la presentazione della dichiarazione contenente i dettagli dell'offerta coperti da riservatezza sia solo eventuale e quindi subordinata alla volontà dell'impresa partecipante di procedere in tal senso.
- c) Considerata la presenza della clausola sociale, si chiede se sia considerata preferenziale una determinata ubicazione della sede del fornitore all'interno del territorio nazionale.
- d) Per l'esecuzione del servizio si chiede se sia ammesso il ricorso allo smart working e, in caso affermativo, entro quale % massima.
- e) Si chiede se l'avvio del servizio sia previsto un *grace period* non solo per gli SLA11 e 12 ma anche per gli ulteriori SLA richiesti dall'Amministrazione durante in quale non saranno applicate penali in caso di mancato raggiungimento degli SLA. In caso affermativo, si chiede di esplicitare la durata di tale periodo.
- f) Con riferimento al Piano delle attività richiesto all'interno del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che tale documento vada prodotto solo a seguito dell'aggiudicazione.
- g) Si chiede di esplicitare la durata della formazione iniziale necessaria per l'espletamento del servizio e se i costi della medesima siano a carico del Committente o del Fornitore.
- h) Con riferimento ai CV richiesti, si chiede di chiarire se gli stessi debbano essere presentati in fase di partecipazione alla gara oppure unicamente a seguito dell'aggiudicazione. Si chiede, inoltre, se gli stessi debbano essere nominativi oppure anonimi e se debbano essere riferiti esclusivamente alle figure di *governance* (Responsabile di Servizio, Responsabile della Formazione, Quality

Manager) oppure anche a *Supervisor, Team leader* e operatori ed eventuali figure aggiuntive previste dal Fornitore.

- i) Relativamente alla Relazione Tecnica, si chiede se siano previste indicazioni in merito ad un eventuale limite di pagine, interlinea e tipologia e dimensione del font da utilizzare.

### **Risposta 1**

a) Si conferma.

b) Si precisa che nella Tabella di cui al par. 18 del Capitolato d'Oneri per mero errore materiale al rigo 3 (tre) è stato indicato "*Eventuale copia aggiuntiva dell'offerta tecnica oscurata per motivi di segretezza*" invece che "*Eventuale Dichiarazione firmata contenente i dettagli dell'offerta coperti da riservatezza, argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare con copia aggiuntiva dell'offerta tecnica oscurata per motivi di segretezza*".

Si precisa che la produzione da parte dell'Operatore Economico della sopracitata documentazione non è obbligatoria; in caso di mancata produzione si intende che nulla osti da parte dell'Operatore Economico alla integrale ostensione della propria offerta tecnica in caso di accesso agli atti.

c) Fatta salva la presenza sul territorio nazionale, non è richiesta una determinata ubicazione della sede del fornitore. Pur tuttavia, al fine di facilitare l'eventuale adesione del personale alla clausola sociale, si tenga conto che l'attuale sede di lavoro è situata nell'area metropolitana di Roma.

d) Lo smart working è ammesso nelle forme e nei limiti previsti dai CCNL di categoria applicabili.

e) Per tutti gli SLA viene previsto un *grace period* di tre mesi a partire dalla comunicazione della data di avvio delle attività da parte del DEC.

f) Con riferimento al Piano delle attività richiesto all'interno del Capitolato Tecnico, si conferma che il Piano delle attività di cui al par. 2.3.1.1 del Capitolato Tecnico dovrà essere prodotto solo a seguito dell'aggiudicazione.

g) La durata della formazione è quella strettamente necessaria a mettere gli operatori in grado di operare correttamente ed è a totale carico del Fornitore.

h) I CV devono esser forniti in modalità anonima, per tutto il personale coinvolto indipendentemente dal ruolo ricoperto e solo a seguito dell'aggiudicazione.

i) Non sono previste indicazioni in merito.

### **Quesito 2**

Con riferimento a quanto riportato al par. 16 del capitolato d'oneri si chiede se debba essere prodotta apposita dichiarazione relativa alle modalità con le quali si intende rispettare quanto richiesto al par. 11 del medesimo capitolato d'oneri, o se sia sufficiente compilare e sottoscrivere la dichiarazione aggiuntiva - allegato 1 pubblicato e parte integrante della documentazione di gara.

### **Risposta 2**

In fase di gara è sufficiente compilare e sottoscrivere la Dichiarazione aggiuntiva - allegato 1 del Capitolato d'Oneri.

### Quesito 3

Al fine di comprendere meglio il perimetro dei costi di manodopera a base d'asta, che risultano essere oltre il doppio rispetto al totale dei livelli retributivi annuali delle risorse in clausola:

- 1) si chiede di dettagliare le seguenti informazioni per ciascuna risorsa:
  - a. data di assunzione;
  - b. elementi retributivi mensili quali superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, altri elementi;
  - c. eventuali accordi 2° livello;
  - d. eventuali costi particolari (indennità, premi, variabili, ecc);
  - e. tipo contribuzione (codice agevolazioni contributive e scadenze);
  - f. previdenza complementare/piani pensionistici;
  - g. assistenza sanitaria integrativa (individuale e/o collettiva);
- 2) si chiede di esplicitare i costi inclusi all'interno dei costi di manodopera a base d'asta.

### Risposta 3

1) Con riferimento al quesito 3.1 si forniscono i seguenti dettagli:

a. Si riporta di seguito la tabella "Allegato 2 - Personale attualmente impiegato AIFA" fornito nella documentazione di gara con l'aggiunta della colonna "Data assunzione".

Comune Sede di lavoro	Identificativo univoco dipendente	CCNL di riferimento	Livello di inquadramento contrattuale	Livello retributivo	Mansione	Monte ore settimanale per dipendente	N° Scatti di anzianità maturati nel settore	Soggetto svantaggiato ex art. 4 della L. 381/91	Soggetto disabile ex art. 1 L. 68/99	Età inferiore a 36 anni	Uomo/Donna	Data assunzione
<Es. Coomune (Prov.)>	<Indicare un identificativo numerico univoco, senza specificare il nome proprio del dipendente>	<Es CCNL TLC>	<Es 4>	<Es 32.000 €/anno>	<Es Operatore>	<Es 40>	<Es 2>	<Es NO>	<Es NO>	<Es NO>	<Es DONNA>	<Es 01/01/2023>
Pomezia (RM)	4667	Coop. Sociali	B1	17.469,30	Operatore	38	1	NO	NO	NO	UOMO	25/10/2021
Pomezia (RM)	4360	Coop. Sociali	C1	18.769,40	Team Leader	38	1	NO	NO	SI	UOMO	01/04/2021
Pomezia (RM)	4362	Coop. Sociali	C1	18.769,40	Operatore	38	1	NO	NO	NO	UOMO	01/04/2021
Pomezia (RM)	4210	Coop. Sociali	C1	18.769,40	Operatore	38	1	SI	NO	NO	UOMO	21/01/2021
Pomezia (RM)	4132	Coop. Sociali	C1	21.369,40	Operatore	38	1	NO	NO	NO	UOMO	04/01/2021
Pomezia (RM)	4133	Coop. Sociali	C1	21.369,40	Operatore	38	1	NO	NO	NO	UOMO	04/01/2021
Pomezia (RM)	4363	Coop. Sociali	C1	18.769,40	Operatore	38	1	NO	NO	NO	DONNA	01/04/2021

b. Le uniche voci aggiuntive sono i superminimi non assorbibili di 200 € lordi full time percepiti dai lavoratori con cod. 4132 e 4133, per il resto le retribuzioni sono composte esclusivamente da paga base e scatti di anzianità.

c. Non vi sono accordi di 2° livello relativi a retribuzioni aggiuntive.

d. Nessuno dei lavoratori indicati nella Tabella di cui alla precedente lett. a) percepisce indennità, premi o altre retribuzioni variabili, fermo restando per i lavoratori con cod. 4132 e 4133 quanto indicato a titolo di superminimo non assorbibile alla precedente lett. b).

e. Le risorse cod. 4360 e 4362 indicate nella Tabella di cui alla precedente lett. a) sono state assunte con la contribuzione agevolata L. 178/20 con scadenza 31/03/2024, mentre la risorsa cod. 4210 è stata assunta con la contribuzione agevolata L. 381/91; alle altre risorse indicate nella Tabella è applicata la normale contribuzione.

f. Nessun lavoratore indicato nella Tabella di cui alla precedente lett. a) ha aderito a fondi di previdenza complementare o piani pensionistici.

g. Il CCNL delle Coop. Sociali prevede l'iscrizione di ogni lavoratore al fondo di assistenza sanitaria integrativa Insieme Salute con contributo interamente a carico del datore di lavoro.

2) Con riferimento al quesito 3.2 si precisa che i costi di manodopera sono relativi alle attività di:

- Servizio Principale – Operatori Inbound;
- Revisione dei processi;
- Servizi Operatori Outbound;
- Back office;
- Servizio Principale –Operatori Outbound;
- Servizi Operatori Inbound.

I costi minimi sono quelli contrattuali previsti dal CCNL di riferimento riportato in tabella.

Per mero errore materiale è stato indicato, a titolo di costo della manodopera per i n. 36 mesi di durata contrattuale, l'importo di € 922.678,00 anziché € 792.415,80, calcolato considerando il "totale costo annuo", di cui alle Tabelle, di settembre 2020, del MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI - Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV, Settore Cooperative, allegate al D.D. n. 7/2020 del 17/02/2020 e stimato dalla Stazione Appaltante sulla base del personale attualmente impiegato dal Fornitore Uscente di cui all'All. 2 - *Personale attualmente impiegato AIFA*.

#### Quesito 4

Con riferimento all'appalto in oggetto siamo a chiedere se:

- a) sia necessario allegare un file di scomposizione dell'offerta economica, e nel caso se esista un format per la composizione dell'offerta;
- b) esista un format dell'offerta tecnica e comunque se ci siano limiti i termini di pagine, carattere, numero allegati;
- c) inoltre siamo a chiedere di conoscere la durata media delle interazioni in termini di ATT più ACW;
- d) infine chiediamo di poter sapere il nominativo dell'attuale gestore del servizio.

#### Risposta 4

a) L'offerta economica va inserita sulla Piattaforma che genererà in formato .pdf il "Documento di Offerta economica" come precisato al par. 19 del Capitolato d'Oneri.

Si precisa che, come indicato al par. 19 del Capitolato d'Oneri, l'offerta economica deve indicare il **"prezzo complessivo" (al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze ove previsti) offerto per tutti i servizi oggetto del Capitolato Tecnico per la durata di n. 36 mesi.**

Come indicato all'art. 4, comma 1 dello Schema di Contratto, l'importo come sopra offerto per la durata di n. 36 mesi verrà corrisposto al Fornitore Aggiudicatario in n. 36 (trentasei) ratei mensili posticipati, dietro presentazione di regolare fattura.

Ciò premesso, si precisa che per mero errore materiale sono stati inseriti nel Capitolato Tecnico i capoversi intitolati "Modalità di remunerazione" i quali non sono da prendere in considerazione in quanto non applicabili al presente appalto che, come sopra evidenziato, prevede una unica modalità di remunerazione per tutti i servizi oggetto del Capitolato Tecnico a canone mensile forfettario omnicomprendente.

b) Nel rimandare in merito alla risposta al quesito 1 lett. i), si precisa che non è stato predisposto dalla Stazione Appaltante un format per l'offerta tecnica.

c) Tutte le chiamate vengono gestite all'interno dei cinque minuti (2 minuti di messaggio iniziale + 3 minuti di ATT). Non è prevista alcuna attività post chiamata (ACW = 0).

d) L'attuale fornitore è il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile con aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata nel ruolo di esecutrice.

#### **Quesito 5**

Si chiede, non trovando un disciplinare/capitolato d'oneri dove poter reperire quanto di seguito specificato:

a) caratteristiche e vincoli dell'offerta tecnica (dimensioni, caratteristiche, font, ecc.);

b) il rapporto tra punteggio tecnico ed economico che definisce il concetto di migliore rapporto qualità/prezzo;

c) i criteri di valutazione dell'offerta tecnica con i relativi punteggi.

#### **Risposta 5**

Premesso che il Capitolato d'oneri è tra i documenti di gara pubblicati sulla Piattaforma, si precisa quanto segue.

a) Si rimanda alla risposta al quesito 1 lett. i).

b) Si riporta la specifica Tabella prevista in merito al par. 21.1 del Capitolato d'Oneri:

	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

c) Si rimanda alla Tabella prevista in merito al par. 21.2 del Capitolato d'Oneri.

#### **Quesito 6**

Nonostante quanto previsto al punto 6.1 del Capitolato d'oneri Aifa, può una impresa socio consorziata di xxxxx essere indicata come esecutrice del servizio, senza essere stata invitata singolarmente a partecipare per l'AS, presentando la domanda di ammissione prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta, come indicato al punto 6.1.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo?

#### **Risposta 6**

Si precisa che valgono le regole generali secondo cui nella compagine del concorrente possono far parte solo imprese già ammesse allo SDAPA al momento dell'invio della lettera di invito.

### **Quesito 7**

Con riferimento al Capitolato d'oneri, cap. 12 - punto b e c pag. 18, si chiede di confermare se l'Operatore Economico che rientra nella descrizione del punto B di micro, piccola, e media impresa, e possiede le certificazioni indicate nel punto C, possa ridurre l'importo della garanzia rispettivamente del 50% e del 20%, e pertanto avere una riduzione da € 19.800 a € 7.920.

### **Risposta 7**

Si conferma, posto che l'OE possieda tutte e quattro le certificazioni del punto c). Si rimanda in merito alla risposta al successivo quesito 8.

### **Quesito 8**

Con riferimento alla garanzia provvisoria si chiede di sapere come dobbiamo considerare le riduzioni esito del possesso delle certificazioni di cui al punto c dell'articolo 12 del capitolato d'oneri: desideriamo sapere se l'ente nel caso in cui sia in possesso di due sole certificazioni abbia diritto ad una riduzione del 10% (5%+5%), mentre nel caso in cui sia in possesso di tutte e 4 le certificazioni abbia diritto alla riduzione del 20%; oppure se debba essere considerato un diverso criterio di calcolo ossia un 20% di riduzione di base per il solo fatto di possedere le certificazioni cui si somma una ulteriore % di riduzione in base al numero di certificazioni possedute, arrivando quindi a un 25% o 30% o 35% o 40%.

### **Risposta 8**

In caso di possesso di certificazioni previste alla lett. c) del par. 12 del Capitolato d'Oneri, l'importo della garanzia è ridotto fino ad un importo massimo del 20 per cento. Pertanto, come indicato nel relativo paragrafo del Capitolo d'Oneri, se l'OE è in possesso di una certificazione tra quelle previste alla lett. c) del par. 12 del Capitolato d'Oneri avrà una riduzione del 5 per cento, se è in possesso di tutte e quattro le certificazioni beneficerà della riduzione massima del 20 per cento.

### **Quesito 9**

- a) Formazione: nell'AS si parla di supporto delle attività di formazione iniziale e in itinere. Per quanto riguarda la formazione iniziale, si conferma che verrà erogata dalla Committente? quante ore di formazione iniziale sono previste?
- b) Formazione: nell'AS si parla di supporto delle attività di formazione iniziale e in itinere. Per quanto riguarda la formazione in itinere, c'è un monte ore minimo da considerare?
- c) Si richiede se è consentito l'utilizzo dello Smart working.
- d) Si richiede il tempo medio di gestione (TMG) per le chiamate inbound e outbound.
- e) Si richiede il tempo medio di gestione (TMG) per la gestione dei ticket.
- f) Si richiede se è necessaria la registrazione delle chiamate e, in caso affermativo, per quanto tempo bisogna conservarle.
- g) Campagne outbound: nell'AS si ipotizza di condividere fino a 50K nominativi per campagna. Quante campagne al mese sono previste?

### **Risposta 9**

a) La formazione iniziale è atta a garantire che gli operatori abbiano le conoscenze basilari necessarie all'effettuazione dei servizi richiesti. In particolare, la formazione dovrebbe tendere sui seguenti ambiti di un servizio di HD:

- Conoscenze e tecnologie di base utilizzare nei *Customer Care*;
- Tecniche di comunicazione;
- Gestione delle richieste;
- Privacy e conoscenze base legislative/normative.

Si precisa che tale formazione è a carico del Fornitore e deve essere erogata entro il primo trimestre dalla data di avvio del contratto. Inoltre, per quanto riguarda la formazione specifica, si deve fare riferimento al Fornitore uscente per il supporto alla transizione.

b) Non è previsto un monte ore minimo, ma in ogni caso la formazione deve essere tale da garantire l'operatività del personale.

c) Si rimanda alla risposta al quesito 1 lett. d).

d) Per le chiamate inbound si rimanda alla risposta al quesito 4 lett. c); per le outbound non è disponibile questo dato anche se tipicamente il contatto avviene a mezzo email e non tramite canale sincrono (es. telefono).

e) Il Ticket attraversa varie fasi di lavorazione senza un preciso *workflow* di gestione a causa della differente natura delle richieste e della situazione di contesto tecnologico e utente a parità di natura. Per questo motivo non è disponibile una statistica complessiva affidabile.

f) Non è necessaria la registrazione.

g) Non è possibile definire un numero di campagne prefissato. Dipende dalle esigenze dell'Agenzia. Le attività sono riconducibili ai Servizi di Contact Center Outbound - Operatori Outbound.

### **Quesito 10**

Con riferimento alla previsione contenuta nell'art. 7 del capitolato d'onori AS intitolato "*REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO*" la scrivente formula richiesta di chiarimento in ordine alla compilazione di una dichiarazione ulteriore e specifica rispetto a quanto già dichiarato in occasione della presentazione della domanda di ammissione.

Motivazione: il paragrafo citato rinvia ai par. 3.2 e 5.5 del Capitolato d'onori del Bando istitutivo che si riferisce alle dichiarazioni rese in fase di domanda di ammissione.

Inoltre, nell'elenco della documentazione da allegare nella busta amministrativa non sono previste dichiarazioni afferenti i requisiti di ordine generale e/o specifico.

### **Risposta 10**

I requisiti di cui al par. 3.2 e 5.5 del Capitolato d'onori del Bando istitutivo sono dichiarati dagli OO.EE. in sede di ammissione e perdurare per tutta la durata dell'Appalto Specifico. Il par.7.1.2 del Capitolato d'Oneri prevede infatti: "*Al fine del soddisfacimento dei requisiti di cui sopra farà fede quanto dichiarato nella Domanda di Ammissione o comunque nell'ultimo Aggiornamento dei dati valido al momento di presentazione dell'offerta*".

Ciò premesso, non è necessario che gli OO.EE. presentino, in fase di presentazione della propria offerta, ulteriore documentazione rispetto a quella richiesta al par. 17 del Capitolato d'Oneri.

## Quesito 11

In merito alla procedura in oggetto si chiede:

- 1) se è corretto considerare che le chiamate non entrate in ACD sono risposte dall'IVR e quindi da non computare per il dimensionamento in teste del contact center;
- 2) cosa si intende per operatori esclusivi?
- 3) per quanto riguarda la natura multilingue della struttura, è corretto evincere che viene richiesta la presenza di almeno un operatore per ogni lingua sempre in turno?
- 4) quale è il volume di chiamate da considerare per il corretto dimensionamento tra le 23.000 espresse a pagine 6 e le 28.000 espresse a pagina 8?
- 5) si chiede di sapere se la piattaforma IVR è a carico del fornitore o della committenza;
- 6) nello SLA 04 quale è la soglia di tempo da considerare? esempio: 85% delle chiamate gestite, risposte entro 20 secondi;
- 7) lo SLA 06 è da calcolare al netto delle chiamate non entrate in ACD?
- 8) di conoscere i volumi outbound medi gestiti nel 2023;
- 9) l'attività di trasferimento SR a personale interno AIFA (secondo livello) è da prevedersi in modalità "warm": si chiede di capire se Rexpondo è predisposto/predisponibile per tale tipo di trasferimento coordinato di chiamate e dati ticket
- 10) dato l'importo a base d'asta di 990.000 euro e l'importo di 922.678 euro previsto per il costo del personale, siamo a chiedere quali costi siano ricompresi in quest'ultimo importo dal momento che la tabella allegato personale fornisce un elenco di 7 persone con un costo aziendale che non corrisponde all'importo quantificato come costo del personale (no ribassabile). Si chiede quindi di avere indicazione dei costi e delle risorse umane ricomprese nell'importo del costo della manodopera indicato nel capitolato.
- 11) se si conferma l'importo del costo della manodopera in 922.678 euro non ribassabili si chiede conferma del fatto che il ribasso possa essere fatto solo sulla differenza tra l'importo a base d'asta e l'importo considerato come costo della manodopera.

## Risposta 11

- 1) Si conferma.
- 2) Trattasi di Operatori dedicati "esclusivamente" al servizio del CC di AIFA.
- 3) Data la natura internazionale della attività di AIFA è possibile che gli operatori debbano interagire (sia con Ticket che a voce) con soggetti stranieri e/o comunitari ma non di madre lingua italiana per cui nel turno dovrebbe essere garantita almeno la presenza di qualche risorsa con conoscenza di lingua inglese.
- 4) Sono dati riferiti ad annualità diverse il numero di contatti attuale è quello indicato al par. 2.1.1 del Capitolato Tecnico AS AIFA a pag. 6 (Rexpondo (Ticket): 35.000; telefono: 23.000), ma si può stimare, dato il continuo rilascio di nuove applicazioni e funzionalità di applicazioni esistenti, un aumento del 10%.
- 5) La piattaforma IVR è a carico del fornitore.
- 6) Si deve considerare il valore che esprime la % minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore (quindi a valle dell'IVR). Il tempo di risposta è: 60 secondi.
- 7) Si deve considerare il valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore (quindi a valle dell'IVR). Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi.
- 8) Nel 2023 sono state operate 2 campagne outbound tramite canale mail per ca. 50.000 contatti per campagna.



- 9) Il trasferimento è previsto solo per il canale Ticket e Rexpondo è strutturato per la gestione di code di lavorazione attraverso le quali vengono effettuati i passaggi di ticket tra operatori sia di I che di II Livello.
- 10) Si veda la risposta al quesito 3 punto 2).
- 11) Si veda la risposta al quesito 3 punto 2).

## QUESITO 12

1) par. 2.1.1 pag 6 Quantitativo chiamate.

Viene dichiarata una desiderata di 23000 chiamate annue. Nella tabella 3 presente a pag.8 vengono indicate “circa 28000 chiamate l’anno nella fascia oraria 09:00-18:00 dei giorni feriali” suddivise rispettivamente in Risposte da IVR (non entrate in ACD) e Gestite da operatore (Entrate in ACD).

Domanda

- Si stimano 23000 chiamate rispetto alle canoniche 28000?
- Cosa si intende per chiamate “Risposte da IVR”?
- In IVR sono necessarie modalità di interazione telefonica (es.: inserimento di codice cliente, oppure risposta interattiva con algoritmi di riconoscimento vocale).

2) Durata chiamate e tempistiche.

- Domanda
- È presente una tabella / report dalla quale possa evincersi la tempistica media delle chiamate per tipologia?

3) Par 2.1.1 pag. 9 Gestione delle SR.

Nel capitolato tecnico viene indicato che le richieste non gestibili telefonicamente dall’operatore del CC verranno convertite in SR su piattaforma REXPONDO.

Domanda

- Qual è il *conversion rate* delle chiamate in SR, cioè, quante delle esigenze telefoniche dell’utente finale vengono convertite effettivamente in SR?

4) Par 2.1.1 pag.11 Operatore Multilingua.

Domande

- È presente un report circa le chiamate in lingua differente da quella italiana? Se sì è possibile avere questo tipo di informazione?
- Il requisito B2 per almeno una delle indicate è un requisito mandatario?
- Il personale oggetto di clausola sociale è già in possesso di tale requisito?
- E’ necessario un IVR in doppia lingua ITA/ENG?

5) Par 2.1.1 pag.11 – 12 Operatore Esclusivo.

Domanda

- Cosa si intende di preciso per “Operatore Esclusivo”?
- Potrebbe considerarsi “Operatore esclusivo” ai sensi del capitolato Tecnico AS AIFA un operatore part-time con ulteriore contratto di lavoro presso altro fornitore?

6) Par 2.1.2.5 pag.13 Supporto della piattaforma tecnologica per la personalizzazione dell’applicativo Rexpondo.

Domanda

- Trattasi di supporto informativo ovvero comunicare al fornitore in che termini modificare, interfacce campi etc. oppure trattasi di supporto tecnico specifico sulla piattaforma? In tal caso è prevista una formazione del personale?

## RISPOSTA 12

1) Risposte:

- Si rimanda alla risposta al quesito 11 punto 4).
  - Trattasi di chiamate che non arrivano all'operatore e si suppone che abbiano trovato soddisfazione nelle informazioni presenti nell'IVR.
  - Non sono necessarie.
- 2) Risposta:
- Non è prevista una tabella.
- 3) Risposta:
- Non è disponibile questo dato.
- 4) Risposte:
- Non è presente un report in merito.
  - Il requisito B2 è mandatario. Si rimanda in merito alla risposta al quesito 11 punto 3).
  - Si conferma.
  - Non è necessario un IVR in doppia lingua ITA/ENG, tuttavia ove proposto, potrebbe essere oggetto di positiva valutazione da parte della Commissione giudicatrice con riferimento al criterio sub lett. D della Tabella di cui al par. 21.2 del Capitolato d'Oneri.
- 5) Risposte:
- Si rimanda alla risposta al quesito 11 punto 2).
  - Non è possibile.
- 6) Risposta:
- Si tratta di fornire le indicazioni al gruppo tecnico che gestisce la piattaforma per le opportune migliori (condivise con il DEC) e verificarne la corretta implementazione e gestione.

### **QUESITO 13**

1) Par. 18 pag.28

Domanda - Cosa si intende per caratteristiche minime? Cit. *“L’offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Tecnico, pena l’esclusione della procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all’allegato II.5 al Codice.”*

2) Par 21.2 pag. 21

Domanda - Tra i criteri di valutazione al paragrafo di cui sopra nella tabella di valutazione tecnica non è presente un richiamo alle certificazioni aziendali, come ad esempio potrebbe essere una certificazione ISO 27001 (come al punto A1 della tabella di valutazione dell’offerta tecnica del documento SDA CC Appendice 1 – Valutazione Tecnica pag. 3).

Tale certificazione potrebbe comunque rappresentare un requisito valutativo ai fini del punteggio in relazione al punto H1?

### **RISPOSTA 13**

1) L’offerta tecnica deve rispettare tutte le richieste del Capitolato tecnico in termini di servizi richiesti e qualità di questi, eventuali migliorie saranno valutate dalla Commissione giudicatrice coerentemente con i criteri di valutazione di cui al par. 21.2 del Capitolato d'Oneri.

2) Si conferma la valutabilità all’interno del criterio H1.

### **QUESITO 14**

Nel capitolato d’oneri, al punto 4 è previsto:

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

*“Con riferimento alla quota di “manodopera”, il contratto collettivo applicato è CCNL Cooperative Sociali, vedi Allegato 2”.*

Immaginiamo che si faccia riferimento al *“Contratto Collettivo di Lavoro per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale - educativo e di inserimento*

*lavorativo*” sottoscritto da CONFCOOPERATIVE-FEDERSOLIDARIETA’, LEGACOOPSOCIALI, AGCI - SOLIDARIETA’ e dall’altra da FP-CGIL, FISASCAT-CISL, FPS-CISL, UIL - FPL e UILTUCS. Queste infatti rappresentano per la parte datoriale e sindacale le organizzazioni maggiormente rappresentative. Nell’allegato 2 vengono indicati i lavoratori impiegati nell’appalto, per le 38 ore lavorate risultano a tempo pieno, ma è inserito un costo del lavoro molto lontano da quello previsto dalle tabelle del Ministero del Lavoro, vedi Decreto n. 7 del 17 febbraio 2020. Si tratta di diverse migliaia di euro/anno che non possono essere dovute a situazioni organizzative o specifiche norme di riduzione degli oneri contributivi.

Si chiede a quali valori si debba fare riferimento ai fini del rispetto di quanto previsto al punto 19 del capitolato d’oneri che prevede:

*“d) in relazione ai servizi oggetto dell’appalto individuati dalla stazione appaltante come servizi di natura non intellettuale al precedente paragrafo 4, la stima dei costi della manodopera. Ai sensi dell’art. 41, comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al paragrafo 4 del presente Capitolato d’Oneri non sono ribassabili. Resta la possibilità per l’operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell’importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.”*

#### **RISPOSTA 14**

1) Si veda la risposta al quesito 3 punto 2).

#### **QUESITO 15**

1) Paragrafo 17.1 del Capitolato d’ Oneri: si chiede conferma che la nostra società, cooperativa sociale del Terzo Settore, che svolge attività di cui all’art. 10 del D. Lgs. 460/1997 e, pertanto, esente dal pagamento dell’imposta di bollo, possa presentare, al posto del contrassegno richiesto, apposita autocertificazione, recante le norme che le danno diritto all’esonero, in allegato alla domanda di partecipazione.

2) Paragrafo 17.2 del Capitolato d’ Oneri: si chiede conferma che è necessario assolvere al pagamento del bollo anche nella dichiarazione aggiuntiva oltre che nella dichiarazione sostitutiva di partecipazione, o se si tratti solo di un mero refuso.

3) Paragrafo 17 del Capitolato d’Oneri: si chiede conferma che non sia da caricare sulla piattaforma la propria componente passoe.

4) Si chiede conferma che non sia da presentare e compilare il Documento Unico Europeo DGUE.

5) Al paragrafo 7.1.2 del Capitolato d’ Oneri, “Requisiti di ordine speciale” si chiede al concorrente di essere in possesso di un *fatturato globale* maturato nel triennio precedente a quello della data di invio della lettera di invito non inferiore a € 198.000,00. Si chiede se l’utilizzo del termine di *fatturato globale* sia un refuso e quindi da intendersi come *fatturato specifico* nella categoria merceologica dei Servizi di contact center in modalità Inbound.

#### **RISPOSTA 15**

1) Si conferma.

2) La marca da bollo è richiesta unicamente per la domanda di partecipazione; il paragrafo 17.2 del Capitolato d’ Oneri prevede che, nel caso in cui l’operatore economico assolvà al pagamento di tale bollo tramite marca da bollo di euro 16,00, debba indicare il numero seriale della marca utilizzata nell’All. 1 - Dichiarazione aggiuntiva avendo cura di aggiungere un apposito punto 16.

3) Il Paragrafo 17 del Capitolato d' Oneri prevede che, l'operatore economico inserisce a Sistema, nelle Busta amministrativa, tra gli altri documenti, anche il Passoe del concorrente e della eventuale ausiliaria.

4) Si conferma.

5) Premesso che il riferimento al requisito del *fatturato globale* è in conformità a quanto previsto dall'art. 100, comma 11 del D.lgs. 36/2023, si rimanda alla risposta al quesito 21, punto 2).

#### **QUESITO 16**

Al fine di rispondere nel migliore dei modi alle richieste di gara, si chiede di voler concedere una congrua proroga del termine fissato per la presentazione delle offerte.

#### **RISPOSTA 16**

Tenuto conto delle esigenze della Stazione Appaltante non è possibile accogliere la richiesta.

#### **QUESITO 17**

Con riferimento alla documentazione da inserire all'interno della busta tecnica, si chiede di meglio esplicitare il contenuto dell'eventuale documentazione probatoria sull'equivalenza del CCNL adottato nel caso in cui lo stesso sia diverso da quello previsto dalla SA.

#### **RISPOSTA 17**

Come indicato al par. 18 del Capitolato d'Oneri, l'OE deve inserire all'interno della busta Tecnica una "Eventuale Dichiarazione su CCNL diverso" indicando il differente contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato dalla stazione appaltante. In quest'ultimo caso, è necessario ai sensi dell'art. 11, commi 3 e 4 del D.lgs. 36/2023, che l'OE produca un'autocertificazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 con la quale dichiara che il differente contratto collettivo applicato garantisce ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato dalla Stazione Appaltante, alla luce dei criteri individuati dall'ANAC nella Relazione Illustrativa al Bando Tipo n. 1/2023 "*Procedura aperta per l'affidamento di contratti pubblici di servizi e forniture nei settori ordinari di importo superiore alle soglie europee con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo*".

#### **QUESITO 18**

1) Con riferimento al Capitolato Tecnico, pag. 11 paragrafo 2.1.1.1, si chiede di specificare per ciascuna risorsa presente nel file "All.2 - Personale attualmente impiegato AIFA" la conoscenza delle lingue richieste e gli anni di esperienza sul servizio.

2) Con riferimento al Disciplinare di gara, paragrafo 21.2, si chiede di specificare se è presente un limite di pagine, carattere e font per la Relazione Tecnica.

3) Con riferimento al Capitolato Tecnico, tabella a pag. 24, si chiede di specificare, relativamente allo SLA04, qual è il tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono corrispondente alla soglia dell'85%.

4) Con riferimento al Capitolato Tecnico, pag. 13 punto 2.1.2.5, si chiede di specificare cosa si intende per "Supporto al fornitore della piattaforma tecnologica per la realizzazione delle attività di personalizzazione dell'applicativo Rexpondo".

### RISPOSTA 18

- 1) Si veda la risposta al quesito 12 punto 4).
- 2) Si veda la risposta al quesito 1 lett. i).
- 3) Si veda risposta al quesito 11 punto 6).
- 4) Si veda risposta al quesito 12 punto 6).

### QUESITO 19

Avremmo bisogno di conoscere:

- 1) la serie storica delle chiamate in termini di distribuzione per mese e giorno della settimana;
- 2) la durata media delle chiamate entrate e servite in ACD nell'ultimo anno.

### RISPOSTA 19

1) Di seguito la tabella richiesta periodo "Marzo 2022 – Febbraio 2023":

Giorno	Data	ricevute	Non entrate in ACD	Entrate in ACD	Servite	Abbandonate in ACD
Martedì	01 marzo 2022	60	41	19	19	0
Mercoledì	02 marzo 2022	88	62	26	26	0
Giovedì	03 marzo 2022	83	63	20	19	1
Venerdì	04 marzo 2022	81	57	24	24	0
Lunedì	07 marzo 2022	42	26	16	16	0
Martedì	08 marzo 2022	63	46	17	17	0
Mercoledì	09 marzo 2022	89	72	17	17	0
Giovedì	10 marzo 2022	86	60	26	26	0
Venerdì	11 marzo 2022	53	44	9	9	0
Lunedì	14 marzo 2022	70	49	21	21	0
Martedì	15 marzo 2022	75	56	19	19	0
Mercoledì	16 marzo 2022	85	63	22	22	0
Giovedì	17 marzo 2022	202	169	33	33	0
Venerdì	18 marzo 2022	74	52	22	22	0
Lunedì	21 marzo 2022	84	57	27	27	0
Martedì	22 marzo 2022	72	45	27	27	0
Mercoledì	23 marzo 2022	58	45	13	13	0
Giovedì	24 marzo 2022	44	32	12	12	0
Venerdì	25 marzo 2022	58	41	17	17	0
Lunedì	28 marzo 2022	64	49	15	15	0
Martedì	29 marzo 2022	81	65	16	16	0
Mercoledì	30 marzo 2022	60	42	18	18	0
Giovedì	31 marzo 2022	67	51	16	16	0
Venerdì	01 aprile 2022	70	41	29	29	0

Lunedì	04 aprile 2022	89	66	23	23	0
Martedì	05 aprile 2022	75	48	27	27	0
Mercoledì	06 aprile 2022	64	39	25	25	0
Giovedì	07 aprile 2022	88	63	25	25	0
Venerdì	08 aprile 2022	70	47	23	23	0
Lunedì	11 aprile 2022	57	31	26	26	0
Martedì	12 aprile 2022	59	43	16	16	0
Mercoledì	13 aprile 2022	65	41	24	24	0
Giovedì	14 aprile 2022	82	54	28	27	1
Venerdì	15 aprile 2022	63	43	20	19	1
Martedì	19 aprile 2022	59	49	10	9	1
Mercoledì	20 aprile 2022	84	69	15	15	0
Giovedì	21 aprile 2022	97	65	32	31	1
Venerdì	22 aprile 2022	80	54	26	25	1
Martedì	26 aprile 2022	79	58	21	21	0
Mercoledì	27 aprile 2022	84	58	26	25	1
Giovedì	28 aprile 2022	91	63	28	27	1
Lunedì	02 maggio 2022	55	40	15	15	0
Martedì	03 maggio 2022	56	39	17	15	2
Mercoledì	04 maggio 2022	76	49	27	25	2
Giovedì	05 maggio 2022	50	40	10	9	1
Venerdì	06 maggio 2022	52	33	19	17	2
Lunedì	09 maggio 2022	58	43	15	14	1
Martedì	10 maggio 2022	58	44	14	13	1
Mercoledì	11 maggio 2022	122	122	0	0	0
Giovedì	12 maggio 2022	58	45	13	12	1
Venerdì	13 maggio 2022	57	38	19	19	0
Lunedì	16 maggio 2022	104	91	13	13	0
Martedì	17 maggio 2022	84	69	15	13	2
Mercoledì	18 maggio 2022	76	56	20	20	0
Giovedì	19 maggio 2022	51	40	11	11	0
Venerdì	20 maggio 2022	68	56	12	12	0
Lunedì	23 maggio 2022	61	46	15	15	0
Martedì	24 maggio 2022	70	54	16	16	0
Mercoledì	25 maggio 2022	58	41	17	17	0
Giovedì	26 maggio 2022	61	50	11	11	0
Venerdì	27 maggio 2022	44	39	5	5	0
Lunedì	30 maggio 2022	57	48	9	9	0
Martedì	31 maggio 2022	54	42	12	12	0
Mercoledì	01 giugno 2022	49	41	8	8	0
Venerdì	03 giugno 2022	21	20	1	1	0
Lunedì	06 giugno 2022	141	109	32	32	0
Martedì	07 giugno 2022	138	113	25	25	0
Mercoledì	08 giugno 2022	75	59	16	16	0
Giovedì	09 giugno 2022	66	55	11	11	0
Venerdì	10 giugno 2022	51	45	6	6	0

Lunedì	13 giugno 2022	53	43	10	10	0
Martedì	14 giugno 2022	63	51	12	12	0
Mercoledì	15 giugno 2022	74	65	9	9	0
Giovedì	16 giugno 2022	74	54	20	20	0
Venerdì	17 giugno 2022	80	59	21	21	0
Lunedì	20 giugno 2022	89	67	22	22	0
Martedì	21 giugno 2022	78	57	21	21	0
Mercoledì	22 giugno 2022	74	51	23	23	0
Giovedì	23 giugno 2022	74	53	21	21	0
Venerdì	24 giugno 2022	58	46	12	12	0
Lunedì	27 giugno 2022	84	56	28	28	0
Martedì	28 giugno 2022	72	49	23	20	3
Mercoledì	29 giugno 2022	32	23	9	9	0
Giovedì	30 giugno 2022	88	57	31	29	2
Venerdì	01 luglio 2022	80	49	31	31	0
Lunedì	04 luglio 2022	103	75	28	28	0
Martedì	05 luglio 2022	75	52	23	23	0
Mercoledì	06 luglio 2022	102	73	29	29	0
Giovedì	07 luglio 2022	87	57	30	30	0
Venerdì	08 luglio 2022	91	74	17	17	0
Lunedì	11 luglio 2022	81	60	21	21	0
Martedì	12 luglio 2022	75	53	22	22	0
Mercoledì	13 luglio 2022	92	70	22	22	0
Giovedì	14 luglio 2022	76	50	26	26	0
Venerdì	15 luglio 2022	83	66	17	17	0
Lunedì	18 luglio 2022	84	60	24	24	0
Martedì	19 luglio 2022	94	68	26	26	0
Mercoledì	20 luglio 2022	83	64	19	19	0
Giovedì	21 luglio 2022	80	61	19	19	0
Venerdì	22 luglio 2022	70	46	24	24	0
Lunedì	25 luglio 2022	67	51	16	16	0
Martedì	26 luglio 2022	78	57	21	21	0
Mercoledì	27 luglio 2022	88	67	21	21	0
Giovedì	28 luglio 2022	84	65	19	19	0
Venerdì	29 luglio 2022	70	42	28	28	0
Lunedì	01 agosto 2022	73	44	29	29	0
Martedì	02 agosto 2022	117	83	34	34	0
Mercoledì	03 agosto 2022	102	73	29	29	0
Giovedì	04 agosto 2022	76	58	18	18	0
Venerdì	05 agosto 2022	71	47	24	23	1
Lunedì	08 agosto 2022	62	43	19	19	0
Martedì	09 agosto 2022	82	62	20	20	0
Mercoledì	10 agosto 2022	55	44	11	11	0
Giovedì	11 agosto 2022	78	58	20	20	0
Venerdì	12 agosto 2022	50	33	17	17	0
Martedì	16 agosto 2022	23	16	7	7	0

Mercoledì	17 agosto 2022	38	27	11	11	0
Giovedì	18 agosto 2022	46	25	21	21	0
Venerdì	19 agosto 2022	31	22	9	9	0
Lunedì	22 agosto 2022	57	46	11	11	0
Martedì	23 agosto 2022	55	41	14	14	0
Mercoledì	24 agosto 2022	60	43	17	17	0
Giovedì	25 agosto 2022	50	32	18	18	0
Venerdì	26 agosto 2022	77	49	28	27	1
Lunedì	29 agosto 2022	65	39	26	26	0
Martedì	30 agosto 2022	74	54	20	19	1
Mercoledì	31 agosto 2022	61	52	9	9	0
Giovedì	01 settembre 2022	55	41	14	14	0
Venerdì	02 settembre 2022	77	56	21	21	0
Lunedì	05 settembre 2022	83	62	21	21	0
Martedì	06 settembre 2022	112	85	27	27	0
Mercoledì	07 settembre 2022	67	49	18	18	0
Giovedì	08 settembre 2022	77	64	13	13	0
Venerdì	09 settembre 2022	82	64	18	18	0
Lunedì	12 settembre 2022	99	67	32	32	0
Martedì	13 settembre 2022	127	98	29	29	0
Mercoledì	14 settembre 2022	108	80	28	28	0
Giovedì	15 settembre 2022	103	80	23	23	0
Venerdì	16 settembre 2022	55	44	11	11	0
Lunedì	19 settembre 2022	123	98	25	25	0
Martedì	20 settembre 2022	94	69	25	25	0
Mercoledì	21 settembre 2022	104	77	27	27	0
Giovedì	22 settembre 2022	90	66	24	24	0
Venerdì	23 settembre 2022	95	74	21	21	0
Lunedì	26 settembre 2022	124	101	23	23	0
Martedì	27 settembre 2022	160	137	23	23	0
Mercoledì	28 settembre 2022	239	205	34	34	0
Giovedì	29 settembre 2022	300	251	49	49	0
Venerdì	30 settembre 2022	176	147	29	29	0
Lunedì	03 ottobre 2022	183	137	46	46	0
Martedì	04 ottobre 2022	170	121	49	49	0
Mercoledì	05 ottobre 2022	193	139	54	54	0
Giovedì	06 ottobre 2022	118	80	38	38	0
Venerdì	07 ottobre 2022	107	83	24	24	0
Lunedì	10 ottobre 2022	87	56	31	31	0
Martedì	11 ottobre 2022	156	104	52	52	0
Mercoledì	12 ottobre 2022	112	73	39	39	0
Giovedì	13 ottobre 2022	118	83	35	35	0
Venerdì	14 ottobre 2022	94	65	29	29	0
Lunedì	17 ottobre 2022	102	77	25	25	0
Martedì	18 ottobre 2022	102	78	24	24	0
Mercoledì	19 ottobre 2022	97	71	26	26	0



Giovedì	20 ottobre 2022	93	69	24	24	0
Venerdì	21 ottobre 2022	74	52	22	22	0
Lunedì	24 ottobre 2022	98	70	28	28	0
Martedì	25 ottobre 2022	83	65	18	18	0
Mercoledì	26 ottobre 2022	86	68	18	18	0
Giovedì	27 ottobre 2022	26	17	9	9	0
Mercoledì	02 novembre 2022	94	70	24	24	0
Giovedì	03 novembre 2022	83	56	27	27	0
Venerdì	04 novembre 2022	81	55	26	26	0
Lunedì	07 novembre 2022	66	47	19	19	0
Martedì	08 novembre 2022	79	55	24	24	0
Mercoledì	09 novembre 2022	85	69	16	16	0
Giovedì	10 novembre 2022	87	59	28	28	0
Venerdì	11 novembre 2022	68	47	21	21	0
Lunedì	14 novembre 2022	97	72	25	25	0
Martedì	15 novembre 2022	99	78	21	20	1
Mercoledì	16 novembre 2022	95	73	22	22	0
Giovedì	17 novembre 2022	97	72	25	25	0
Venerdì	18 novembre 2022	76	55	21	21	0
Lunedì	21 novembre 2022	78	59	19	19	0
Martedì	22 novembre 2022	87	61	26	25	1
Mercoledì	23 novembre 2022	84	62	22	22	0
Giovedì	24 novembre 2022	89	66	23	23	0
Venerdì	25 novembre 2022	56	42	14	14	0
Lunedì	28 novembre 2022	94	63	31	31	0
Martedì	29 novembre 2022	121	82	39	39	0
Mercoledì	30 novembre 2022	93	65	28	28	0
Giovedì	01 dicembre 2022	103	83	20	20	0
Venerdì	02 dicembre 2022	82	66	16	16	0
Lunedì	05 dicembre 2022	151	124	27	27	0
Martedì	06 dicembre 2022	121	87	34	34	0
Mercoledì	07 dicembre 2022	74	64	10	10	0
Venerdì	09 dicembre 2022	47	35	12	12	0
Lunedì	12 dicembre 2022	173	131	42	42	0
Martedì	13 dicembre 2022	99	76	23	23	0
Mercoledì	14 dicembre 2022	82	64	18	18	0
Giovedì	15 dicembre 2022	108	84	24	24	0
Venerdì	16 dicembre 2022	125	98	27	27	0
Lunedì	19 dicembre 2022	73	67	6	6	0
Martedì	20 dicembre 2022	112	91	21	21	0
Mercoledì	21 dicembre 2022	96	69	27	27	0
Giovedì	22 dicembre 2022	106	74	32	32	0
Venerdì	23 dicembre 2022	73	51	22	22	0
Martedì	27 dicembre 2022	58	41	17	17	0
Mercoledì	28 dicembre 2022	56	40	16	16	0
Giovedì	29 dicembre 2022	43	29	14	14	0

Venerdì	30 dicembre 2022	27	19	8	8	0
Lunedì	02 gennaio 2023	41	31	10	10	0
Martedì	03 gennaio 2023	64	48	16	16	0
Mercoledì	04 gennaio 2023	36	26	10	10	0
Giovedì	05 gennaio 2023	38	26	12	12	0
Venerdì	06 gennaio 2023	1	1	0	0	0
Lunedì	09 gennaio 2023	77	63	14	14	0
Martedì	10 gennaio 2023	74	53	21	21	0
Mercoledì	11 gennaio 2023	86	61	25	25	0
Giovedì	12 gennaio 2023	109	83	26	26	0
Venerdì	13 gennaio 2023	111	90	21	21	0
Lunedì	16 gennaio 2023	107	83	24	24	0
Martedì	17 gennaio 2023	145	110	35	35	0
Mercoledì	18 gennaio 2023	204	174	30	30	0
Giovedì	19 gennaio 2023	200	176	24	24	0
Venerdì	20 gennaio 2023	329	282	47	47	0
Lunedì	23 gennaio 2023	481	408	73	73	0
Martedì	24 gennaio 2023	374	330	44	44	0
Mercoledì	25 gennaio 2023	272	226	46	46	0
Giovedì	26 gennaio 2023	203	153	50	50	0
Venerdì	27 gennaio 2023	143	120	23	23	0
Lunedì	30 gennaio 2023	151	120	31	31	0
Martedì	31 gennaio 2023	156	128	28	28	0
Mercoledì	01 febbraio 2023	143	105	38	38	0
Giovedì	02 febbraio 2023	120	87	33	33	0
Venerdì	03 febbraio 2023	105	86	19	19	0
Lunedì	06 febbraio 2023	96	79	17	17	0
Martedì	07 febbraio 2023	102	80	22	22	0
Mercoledì	08 febbraio 2023	94	82	12	12	0
Giovedì	09 febbraio 2023	95	66	29	29	0
Venerdì	10 febbraio 2023	123	95	28	28	0
Lunedì	13 febbraio 2023	115	94	21	21	0
Martedì	14 febbraio 2023	118	91	27	27	0
Mercoledì	15 febbraio 2023	106	76	30	30	0
Giovedì	16 febbraio 2023	98	67	31	31	0
Venerdì	17 febbraio 2023	113	81	32	30	2
Lunedì	20 febbraio 2023	111	91	20	20	0
Martedì	21 febbraio 2023	91	64	27	27	0
Mercoledì	22 febbraio 2023	108	78	30	30	0
Giovedì	23 febbraio 2023	113	88	25	25	0
Venerdì	24 febbraio 2023	85	60	25	25	0
Lunedì	27 febbraio 2023	102	79	23	23	0
Martedì	28 febbraio 2023	98	72	26	26	0

2) Si veda la risposta al quesito 4 lett. c)

## QUESITO 20

1) In considerazione che l'attuale personale impiegato potrebbe non accettare il passaggio ad altra Società, così come, nel tempo, qualcuno potrebbe lasciare l'attuale occupazione, si chiede se l'opzione relativa al personale impiegato, richieste nell'erogazione del servizio Inbound "Servizio Operatori multilingua base (in particolare Inglese)" di cui al punto 2.1.1 comporti che tutto il personale impiegato siano multilingua inglese e nel caso quale livello debbano possedere nonché se il livello di conoscenza della lingua inglese debba essere certificato.

2) Inoltre, con riferimento al paragrafo 2.1.1.1 (Servizio Operatori multilingua base) si chiede quale debba essere il numero minimo di operatori che devono avere obbligatoriamente una conoscenza avanzata (almeno livello B2 come da classificazione QCER della Unione Europea) delle seguenti lingue base: Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco.

3) Sempre con riguardo al profilo dell'operatore si chiede se esso debba possedere particolari conoscenze informatiche considerato che l'appalto in oggetto si riferisce al "supporto alle applicazioni informatiche di AIFA".

### **RISPOSTA 20**

1) Si vedano le risposte al quesito 11 punto 3) e al quesito 12 punto 4).

2) Si vedano le risposte al quesito 11 punto 3) e al quesito 12 punto 4).

3) Non è necessario.

### **QUESITO 21**

1) Costi del personale - Capitolato d'oneri art. 4.

Si chiede di confermare che i costi del personale pari ad € 922.678,00 siano stati stimati in riferimento al solo personale in clausola sociale elencato nell'Allegato 2 – "Personale attualmente impiegato in AIFA" per la durata dei 36 mesi di servizio.

Contrariamente si chiede di specificare nel dettaglio come siano stati stimati i costi del personale.

2) Valore di fatturato globale maturato nel triennio precedente a quello della data di invio della lettera di invito - Capitolato d'oneri art. 7.1.2.

Si chiede di confermare che il requisito di capacità economica e finanziaria pari ad € 198.00,00 si intenda il fatturato complessivo maturato sommando servizi inbound ed outbound svolti nella totalità dell'ultimo triennio (ultimi 3 esercizi finanziari depositati: 2020, 2021, 2022).

3) Ticket - Capitolato tecnico art. 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND.

Si chiede di voler indicare la durata media dei ticket, se possibile specificando il TMA per le 10 tipologie indicate nella tabella 1.

4) Chiamate Inbound - Capitolato tecnico art. 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND.

Si chiede indicazione della durata media delle chiamate, comprensiva di after call work.

5) Chiamate Inbound - Capitolato tecnico art. 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND.

Si chiede di indicare la distribuzione mensile dei contatti telefonici.

6) Ticket - Capitolato tecnico art. 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – Operatori inbound.

Si chiede di voler indicare se il picco di ottobre, riportato nella figura 1, sia frutto di un problema contingente o se il mese di ottobre rappresenti il periodo di picco delle attività.

7) Operatori Multilingua - Capitolato tecnico - art. 2.1.1.1.

Si chiede di dettagliare l'incidenza delle lingue base indicate (Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco) rispetto ai volumi oggetto di gara.

8) Contatti outbound - Capitolato tecnico - 2.1.2.6 Servizi Operatori Outbound.

Per l'attività in oggetto, si prega di indicare la durata media dei contatti, ed una stima dei volumi annui, con relativa mensilizzazione.

9) Contatti outbound - Capitolato tecnico - 2.2.1SERVIZIO PRINCIPALE –OPERATORI OUTBOUND.

Per l'attività in oggetto, si prega di indicare la durata media dei contatti ed una stima dei volumi annui, con relativa mensilizzazione.

10) Contatti Inbound su servizio outbound - Capitolato tecnico -2.2.2.4 Servizi Operatori Inbound.

*“Si stima un volume annuale massimo pari a:*

- *Ticket: 10% dei contatti delle campagne;*
- *Telefono: 10% dei contatti delle campagne;”*

Si prega di voler indicare il quantitativo annuo di riferimento dei valori percentuali riportati nel paragrafo oggetto del quesito.

11) Penali - Capitolato tecnico – 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.

In questo paragrafo si fa riferimento esclusivamente agli SLA della tabella 2 (“Servizi Operatore”), anche se quelli della Tabella 1 (“Dimensionamento e caratterizzazione del servizio di Contact Center”) si intendono richiamati integralmente”, si chiede di dare evidenza delle tabelle 1 e 2 ivi richiamate.

12) Penali - Capitolato tecnico – 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.

Relativamente agli SLA 04, 06, 09, 011 si prega di indicare il periodo di riferimento/osservazione per la misurazione dello SLA.

13) Numero verde - Capitolato Tecnico AS AIFA Paragrafo 2.1.2.3 Pag. 12.

Con riferimento alla infrastruttura relativa al canale telefonico, si chiede di confermare che il numero verde debba essere messo a disposizione dal Fornitore.

## **RISPOSTA 21**

1) Si veda la risposta al quesito 3 punto 2).

2) Si conferma. Si rimanda in merito a quanto previsto al par. 3.2 del Capitolato d'Oneri di Consip. In particolare, deve essere preso in considerazione *“l'importo del fatturato globale maturato nel triennio precedente a quello dell'invio della lettera di invito, sulla base della regola indicata successivamente nella Tabella 3 e nella Tabella 4”*.

3) Si veda la risposta al quesito 9 lett. e).

4) Si veda la risposta al quesito 4 lett. c).

5) La distribuzione mensile per il periodo Marzo 2022 - Febbraio 2023 è riportata nella tabella seguente:

Mese	Ricevute	Non entrate in ACD	Entrate in ACD
1	3402	2792	610
2	2136	1621	515
3	1739	1287	452
4	1356	932	424
5	1430	1125	305
6	1534	1173	361
7	1743	1260	483
8	1403	991	412
9	2550	2015	535
10	2099	1508	591
11	1809	1308	501
12	1809	1393	416
<b>Totale complessivo</b>	<b>23010</b>	<b>17405</b>	<b>5605</b>

6) Si tratta probabilmente di un problema contingente in quanto non risulta alcun evento periodico o previsto in anticipo.

7) Non è un dato in possesso della Stazione Appaltante, si faccia comunque riferimento alla risposta al quesito 11 punto 3).

8) Si veda risposta al quesito 9 lett. d).

9) Non è un dato in possesso della Stazione Appaltante.

10) Si veda risposta al quesito 11 punto 8).

11) Si tratta di un refuso. La tabella da considerare è solo quella nel Capitolato Tecnico AIFA a pag. 24.

12) Mensile.

13) Si conferma.

## QUESITO 22

Si sottopongono alla Spett.le S.A. le ulteriori richieste di chiarimento elencate di seguito:

1) Contatti outbound - Capitolato tecnico - 2.2.1 SERVIZIO PRINCIPALE –OPERATORI OUTBOUND.

In riferimento al paragrafo 2.2.1 - Servizio principale Operatori outbound, al fine di stimare il servizio si chiede di fornire, i volumi totali e mensili del servizio outbound relativo all'ultimo anno utile e i volumi ripartiti per campagne telefoniche effettuate, campagne effettuate via e-mail e campagne passive

2) Contatti Inbound - Capitolato tecnico art. 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND.

Si chiede di confermare che la stima annuale delle chiamate previste per il servizio inbound sia pari a 28.000 come indicato nel paragrafo 2.1.1, invece che 23.000 come indicato nello stesso paragrafo.

3) Aggiudicazione Gara - Capitolato d'oneri art.21

In merito al paragrafo 21 - Aggiudicazione del Capitolato d'oneri AS, se possibile, si chiede di specificare la data prevista per l'aggiudicazione della gara.

## RISPOSTA 22

1) Si veda la risposta al quesito 11 punto 8).

2) Si veda la risposta al quesito 12 punto 1).

3) È interesse della Stazione Appaltante stipulare il Contratto con decorrenza dal 01/01/2024, fermi restando i tempi tecnici necessari all'espletamento della procedura di gara, anche alla luce della numerosità delle offerte che perverranno.

## QUESITO 23

Con la presente per sottoporre le seguenti richieste di chiarimento:

1) in fase di partecipazione alla gara, occorre produrre un documento ad hoc contenente le dichiarazioni di cui al par. 11 *"requisiti di partecipazione e/o condizioni di esecuzione"* del Capitolato d'Oneri oppure è sufficiente la dichiarazione resa all'interno dell'Allegato 1, punto 10?;

2) con riferimento alla garanzia provvisoria di cui al par. 12 del Capitolato d'Oneri, si chiede di confermare che in caso di possesso di una soltanto delle certificazioni elencate alla lettera c), la riduzione da applicare sia del solo 5% e che in caso di possesso di tutte e 4 le certificazioni elencate alla lettera c) la riduzione da applicare sia del 20%;

3) ad esempio, se l'operatore economico possiede 3 su 4 delle certificazioni elencate alla lettera c), lo stesso ha diritto ad applicare una riduzione del 15%?;

4) si chiede di confermare che la riduzione determinata dal possesso di una o più delle certificazioni elencate alla lettera c) sia cumulabile a quella del 30% determinata dal possesso della 9001;

5) si chiede di chiarire dove poter indicare il numero seriale della marca da bollo all'interno dell'Allegato 1 e di confermare che la copia scansionata e debitamente annullata della stessa debba essere caricata all'interno della sezione *"Ricevuta di pagamento elettronico del bollo ovvero del bonifico bancario"*, rappresentando un campo obbligatorio;

6) all'interno dell'Allegato 1 del Capitolato d'Oneri si prevede che in caso di ricorso al subappalto debbano essere indicate le prestazioni da subappaltare mentre all'interno dell'Allegato 1, punto 11, viene richiesta anche l'indicazione della misura del subappalto. Si chiede di confermare che debbano essere indicate unicamente le prestazioni e non anche la misura;

7) ancora, al punto 11 viene indicata la seguente opzione *"di avvalersi della facoltà di subappaltare parte del contratto a terzi; o, in alternativa, di non voler subappaltare le seguenti prestazioni \_\_\_\_\_ nelle misura del \_\_\_\_\_ (Elencare le prestazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale)"*. Si chiede di confermare che la negazione presente nella seconda opzione *"di non voler subappaltare"* rappresenti un refuso e che la frase debba essere letta in senso affermativo. In caso di risposta positiva chiediamo ...

8) si chiede se sia necessario produrre un progetto di assorbimento e, in caso di risposta positiva, in quale sezione del portale debba essere caricato;

9) all'interno del punto 18 del Capitolato d'Oneri viene indicata la presenza di un'offerta tecnica generata automaticamente dal sistema mentre all'interno della sezione tecnica del portale non esiste uno spazio corrispondente e nemmeno dei campi da compilare a sistema. Si chiede di chiarire se il riferimento contenuto nel capitolato d'oneri rappresenti un refuso.

## RISPOSTA 23

1) È sufficiente compilare l'Allegato 1, fermo restando quanto precisato nella risposta al quesito 10.

2) Si veda la risposta al quesito 8.

3) Si veda la risposta al quesito 8.

4) Si conferma.

5) Si veda la risposta al quesito 15, punto 2).

6) Si veda la risposta al quesito 28.

7) Non è possibile rispondere perché trattasi di quesito non completo.

8) Non è necessario.

9) L'OE dovrà caricare a Sistema l'Offerta Tecnica generata automaticamente dalla piattaforma nonché una Relazione Tecnica contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella al paragrafo 21.2 del Capitolato d'Oneri. Nel rimandare alla risposta al quesito 1 dei "Chiarimenti al 07/11/2023", si rammenta che, se l'OE ravvisa un problema deve aprire al ticket al Call Center di Consip dedicato e rappresentare la difficoltà affinché possa essere aiutato e risolto l'eventuale malfunzionamento.

#### **QUESITO 24**

1) Nell'All. 1 si chiede all'Operatore Economico di applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante o, in alternativa di applicare un CCNL equivalente a quello indicato dalla stazione appaltante al par. 4 del Capitolato d'Oneri. Si chiede di chiarire se il CCNL Telecomunicazioni possa essere ritenuto equivalente a quello della Cooperative Sociali indicato dalla Stazione Appaltante e che tipo di documentazione debba essere prodotta a comprova dell'equivalenza tra i due CCNL;

2) si chiede di confermare che eventuali tabelle retributive ministeriali possano essere caricate all'interno della sezione tecnica del portale.

#### **RISPOSTA 24**

1) Si veda la risposta al quesito 17.

2) Fermo restando quanto indicato alla risposta al quesito 17, non è possibile caricare, all'interno della sezione Busta tecnica, alcuna documentazione relativa a Tabelle retributive.

#### **QUESITO 25**

Si chiede se dal punto di vista contrattuale, qualora i volumi da gestire dovessero risultare superiori ai valori riportati in AS, come verranno normati da contratto? Quali impatti sono da prevedere in termini di SLA da rispettare?

#### **RISPOSTA 25**

Sarà cura del direttore di esecuzione del contratto in accordo con il RUP valutare le modifiche in corso d'opera.

#### **QUESITO 26**

Si chiede una proroga del termine di scadenza della Gara in oggetto, in attesa di ricevere le risposte ai quesiti formulati, al fine di poter produrre puntualmente la documentazione richiesta.

## RISPOSTA 26

Si veda la risposta al quesito 16.

## QUESITO 27

Si chiede di specificare in riferimento alla Relazione Tecnica da produrre (par.18 del Capitolato d'oneri) il numero di pagine, il font e l'interlinea richiesti per la stesura del documento.

## RISPOSTA 27

Non c'è un format dell'offerta tecnica, si rimanda in merito alla risposta 1 lett. i).

## QUESITO 28

Al punto 11 viene indicata la seguente opzione *“di avvalersi della facoltà di subappaltare parte del contratto a terzi; o, in alternativa, di non voler subappaltare le seguenti prestazioni \_\_\_\_\_ nelle misura del \_\_\_\_\_ (Elencare le prestazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale)”*. Si chiede di confermare che la negazione presente nella seconda opzione *“di non voler subappaltare”* rappresenti un refuso e che la frase debba essere letta in senso affermativo. In caso di risposta positiva chiediamo se l'operatore economico possa modificare il fac-simile in autonomia.

## RISPOSTA 28

Il punto 11 dell'*Allegato 1* contiene alcuni refusi.

Alla luce di ciò, si rappresenta che il testo corretto è il seguente:

*“di NON avvalersi della facoltà di subappaltare parte del contratto a terzi;*

*o, in alternativa,*

*di voler subappaltare le seguenti prestazioni \_\_\_\_\_ (Elencare le prestazioni che si intende subappaltare)”*.

Pertanto, il fac-simile di *Allegato 1* può essere modificato in tal senso.

## QUESITO 29

Con riferimento a quanto affermato a pag. 28 del Capitolato d'Oneri (Cap 18. Offerta Tecnica, punto elenco b)) *“...La Relazione Tecnica deve contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo paragrafo 21.2, gli elementi richiesti nella tabella stessa.”*. Allo scopo di redigere la relazione con il massimo livello di efficacia e leggibilità, si chiede di specificare il numero massimo di facciate/pagine della suddetta relazione ed eventuali vincoli riguardanti font e dimensione del medesimo da utilizzare. Si chiede anche se sia possibile utilizzare per tabelle e grafiche un font di dimensione inferiore rispetto a quello del testo, fatta salva la leggibilità delle informazioni riportate nella relazione.

## RISPOSTA 29

Non c'è un format dell'offerta tecnica, si rimanda in merito alla risposta 1 lett. i).

**IL RUP**

*Maurizio Trapanese*