

**Oggetto:** Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

## **FAQ**

**Q)** al fine di una corretta valutazione, chiediamo di chiarire la presenza di clausola sociale e riportarne tutte le informazioni necessarie, partendo dalla sede di lavoro, e inoltre:

- tipologia di contratto di lavoro
- Data di scadenza del contratto se diverso dal tempo indeterminato
- Numero Ore Settimanali;
- Inquadramento
- Mansione
- Data di Assunzione
- Anzianità sul servizio
- retribuzione

**R)** in merito alla clausola sociale, si applicano le disposizioni previste dalla normativa pro tempore vigente. Le informazioni richieste sono presenti tra gli allegati di gara

**Q)** Con particolare riferimento a 3.4 Requisiti di capacità professionale e tecnica: "In relazione alla natura ed alla specificità della prestazione oggetto dell'appalto i concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

a) realizzazione, con esito positivo, negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, di attività nel settore oggetto dell'appalto, per un importo almeno pari a quello posto a base d'asta."

Si chiede a tal fine:

- 1) se tale realizzazione è da considerarsi come attività di contact center nel solo settore idrico o anche altri settori?
- 2) La comprova del requisito deve avvenire in fase di offerta o in fase di eventuale aggiudicazione?
- 3) In che modo deve essere comprovato? Mediante quali documenti?

## **R)**

1) tale realizzazione è da considerarsi come attività di contact center in tutti i settori dei servizi pubblici a rete;

2) La comprova del requisito avviene in fase di aggiudicazione?

3) La comprova avviene mediante presentazione di certificati di esecuzione servizi rilasciati dai committenti.

**Q)** Con la presente si avanza cortese richiesta di chiarimento:  
- la comprova dei requisiti speciali, quelli di cui agli artt. 3.2 (IDONEITA' PROFESSIONALE), 3.3 (CAPACITA' ECONOMICO FINANZIARIA) 3.4 (CAPACITA' PROFESSIONALE E TECNICA) deve avvenire in sede di presentazione dell'offerta o in caso di aggiudicazione?  
Se nel primo caso, la documentazione a comprova dove dovrà essere caricata?

**R)** la comprova dei requisiti avviene in fase di aggiudicazione, non in fase di gara dove basta l'autodichiarazione.

**Q)** poiché è necessario il mantenimento della stabilità territoriale (convenzionalmente entro 50 km), potete cortesemente indicarci la localizzazione attuale del personale?

**R)** La sede attuale dista circa 30/35 Km dalla nostra sede legale di Ercolano

**Q)** Nell'elaborato 4 "Requisiti tecnici", è richiesta la dotazione di Tablet con Sim mobile. I questi dispositivi per cosa verranno utilizzati e a chi dovranno essere rilasciati.

**R)** Nel caso specifico dell'appalto in oggetto non vi sono attività specifiche da eseguire con il tablet, se non la gestione di acquisizioni letture mediante il numero whatsapp con Sim fornita da Gori.

**Q)** Si chiede di fornire i tempi medi di gestione unitari storici o stimati delle seguenti attività:

- Servizi a base d'Asta Outbound/Recall Incassi
- Servizi a Base D'Asta Data entry
- Servizi a Base D'Asta - DMS/BO

al fine di poter realizzare il dimensionamento del servizio con dati quanto più verosimili ed oggettivi possibili. In alternativa si chiede se ogni concorrente su base della sua propria esperienza possa stimare le tempistiche medie unitarie di tali attività.

**R)** si comunica che tutte le informazioni disponibili sono quelle contenute negli elaborati a base di gara.

**Q)** in merito ai Servizi a Base d'Asta DMS/BO si ha che:

- nell'Elaborato3\_Elenco Prezzi, viene indicato che ogni contatto gestito e classificato correttamente in DMS o attraverso le caselle di posta elettronica o posta elettronica certificata, il prezzo è pari a 1,35€;
- nella Tabella 1 - Volumi e Servizi a base d'asta, del CSA viene riportato che per gli stessi servizi, a fronte di Volumi annui pari a 40.000, corrisponde un prezzo di € 40.000,00, da cui ne deriva che il prezzo per singolo contatto è pari a € 1,00.

**R)**

- Il prezzo per la categorizzazione è pari ad 1.35 €.

- I volumi sono puramente indicativi.

**Q)** in merito al criterio tecnico K4 Incremento dei livelli di servizio, si chiede di chiarire se il valore target sia il 90% come riportato sul Disciplinare di gara, o se sia l'88% come riportato nel file Allegato 1 pag. 18 (ove si legge: "Per l'indicatore Livello di Servizio, il valore target è fissato pari al 88%, o altro valore migliorativo indicato dall'Appaltatore nella propria offerta.").

**R)** Si conferma che il valore target di riferimento del LDS è pari all'88%;

**Q)**

1\_Potete inoltre indicare il TMG e le dinamiche di ingaggio per le voci outbound/recall incassi, data entry e DMS/BO?

2\_Nell'elaborato 3 sono indicati diverse lavorazioni outbound è possibile avere dettagli e volumi per ciascuna voce?

3\_Relativamente all'accordo quadro, è soggetto a revisioni in caso di aggiudicazione?

**R)**

1. Non sono indicati TMG. Le dinamiche di ingaggio per Outbound/Recall sono indicate nell'elaborato 3; per Data Entry sono pacchetti affidati direttamente dalla SA; per DMS/sono a misura.

2. I volumi sono legati allo svolgimento dell'attività del outbound/recall incassi.

3. In tema di revisioni si applica quanto previsto dalla normativa pro tempore vigente

**Q)** a pag.19 del capitolato speciale di appalto è indicato che l'appaltatore si impegna a conservare le chiamate per 2 anni. Considerato che i sistemi sono tutti della Stazione Appaltante (Gori metterà a disposizione le proprie infrastrutture tecnologiche), è possibile ricevere delucidazioni su questo aspetto?

**R)** A pagina 7 dell'elaborato 4 requisiti tecnici, tra i costi da sostenere è elencato il Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico). Pertanto, i dati sono archiviati sul sistema operativo Genesys messo a disposizione dalla stazione appaltante.

**Q)** relativamente all'elaborato 4 (o anche Allegato 1), si chiede di precisare in maniera puntuale quali siano le voci di costo previste per la procedura in corso tra:

Canone Licenza Software Caposquadra (SAP Work Manager/SAM /MRClient)

Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (SAP ECC /SAP CRM)

Canone Licenza Software Pianificatore/Utente VPN (Una Licenza ogni PC)

Canone SIM dati con APN dedicata (una SIM ogni Tablet)

Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico)

Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (Salesforce)

Canone Licenza Utilizzo GIS Mobile/desktop

Si chiede inoltre di specificare se le licenze siano nominative o concorrenti.

**R)** - Relativamente all'elaborato 4 (o anche Allegato 1), le voci di costo previste per la procedura in corso sono indicate nella tabella riportata in calce.

Prodotto canone annuo per singolo utente

Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (SAP ECC /SAP CRM) 500,00 €

Canone Licenza Software Pianificatore/Utente VPN (Una Licenza ogni PC) 100,00 €

Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico) 1.400,00 €

Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (Salesforce) 2.640,00 €

L'importo è da considerare su base annua o frazione e per singolo operatore.