

**Oggetto: Procedura aperta con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei servizi di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi locali entrate extratributarie ed entrate patrimoniali riscosse dalla SORIS – SOCIETA' RISCOSSIONI S.P.A. ai sensi degli artt. 59 e 60 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. CIG: 7715039B94 – COMUNICAZIONE PER I CONCORRENTI – 5**

Con riferimento alla gara in oggetto, sono pervenute le seguenti richieste di chiarimento a cui si intende dare risposta di seguito:

**Quesito 1)**

E' possibile avere una indicazione dei tempi medi di gestione delle richieste che pervengono attraverso il canale telefonico e e-mail?

**R.** Il tempo medio di risposta è quello risultante dalla tabella pubblicata nella comunicazione n. 1 quesito 6 sul sito [www.soris.torino.it](http://www.soris.torino.it).

I tempi medi di risposta alle mail sono in linea con quanto previsto dagli SLA dedicati.

Il tempo medio di conversazione è di 5,2 minuti. Si evidenzia in ogni caso che il dato di conversazione attualmente rilevato corrisponde all'attuale organizzazione aziendale del fornitore, che non prevede tre livelli di gestione delle chiamate. Si ritiene quindi poco indicativo rispetto al futuro servizio che viene chiesto su tre livelli di complessità.

**Quesito 2)**

E' possibile avere una indicazione delle curve di andamento di traffico su base mensile, settimanale e fascia oraria?

**R.** I dati mensili sono stati pubblicati nella comunicazione n.1 (quesito sei) pubblicata sul sito [www.soris.torino.it](http://www.soris.torino.it). Gli altri dati non sono disponibili. Si tratta comunque di dati poco indicativi in quanto l'attuale servizio presenta caratteristiche sostanzialmente differenti rispetto a quello del nuovo appalto.

**Quesito 3)**

In riferimento ai volumi di chiamate indicate nei documenti di gara si chiede di fornire il tempo medio di conversazione, espresso in secondi, e di ACW (after call work).

**R.** per il tempo medio di conversazione si veda il quesito 1. Il dato di after call work dell'attuale servizio non è disponibile. In ogni caso corre obbligo di segnalare che i dati suddetti non possono ritenersi indicativi, in quanto relativi a servizio strutturato in forma sostanzialmente diversa e su sla meno performanti di quelli richiesti nel nuovo appalto.

Si segnala, peraltro, a titolo orientativo, che le lavorazioni richieste, consistono

essenzialmente nella consultazione della situazione dell'utente, la soluzione di problematiche ricorrenti sulla base di linee guida fornite dalla Committente, ausilio on line o off line sull'utilizzo degli applicativi aperti al contribuente, accertare nei limiti di competenza e segnalare alla Soris problematiche di rilievo a carattere ricorrente, richiedere gli interventi di III livello e fornire al cittadino l'esito dell'intervento di Soris. Non sono invece ricompresi nel servizio l'aggiornamento o la modifica dei dati presenti negli applicativi.

#### **Quesito 4)**

In riferimento a quanto espresso nel disciplinare di Gara par.2.2 in merito alla "sede operativa, attraverso la quale vengono svolte le attività principali oggetto dell'appalto che dovrà essere inderogabilmente ubicata nel territorio della Città Metropolitana di Torino" ed anche in riferimento a quanto dichiarato in risposta al quesito 9 all'interno della "Comunicazione ai concorrenti-1 " relativamente al personale attualmente impiegato sui servizi di Gara presso il sito di Crotone si chiede di confermare che nell'ambito della c.d. "clausola sociale" Soris non prevede l'applicazione di alcun vincolo di territorialità.

**R.:** A termini dell'art. 2.2 del Disciplinare di gara "la sede operativa, attraverso la quale vengono svolte le attività principali oggetto dell'appalto dovrà essere inderogabilmente ubicata nel territorio della Città Metropolitana di Torino ed avere dotazioni di risorse umane e strumentali idonee alle funzioni assegnate, nel rispetto dei requisiti minimi chiariti nel Capitolato tecnico-prestazionale e degli altri documenti di gara".

D'altra parte, il concorrente a termini del punto 7 dell'art. 5.4. del Disciplinare di gara assume "l'impegno, per tutta la durata dell'appalto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto dei contratti attuativi richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, a preferire - a parità di condizioni rispetto a soggetti terzi, in termini di qualifica, inquadramento e trattamento economico, il personale risultante alle dipendenze del fornitore uscente da almeno sei mesi, al termine finale di efficacia del precedente contratto di appalto, a condizione che:

- a) ciò non pregiudichi l'efficienza della propria organizzazione imprenditoriale in linea con quanto previsto dall'art. 41 Cost.;
- b) ciò non alteri le modalità di erogazione del servizio definite nell'offerta tecnica. Il tutto secondo le modalità operative di cui all'art. 50 D.lgs. 50/2016 s.m.i."

Ricordato che come chiarito rispetto al quesito n. 9 di cui alla "comunicazione per i concorrenti - 1" il personale dell'appaltatore uscente è di stanza a Crotone, pare opportuno ribadire che il ricorso al personale dell'appaltatore uscente, non può comunque esimere dal rispetto dell'art. 2.2. del Disciplinare di gara come sopra riportato.

#### **Quesito 5)**

In relazione al punto III.2.3 del Bando di Gara, nonché in relazione al par. 2.5 del Disciplinare di Gara, nonché in relazione all'art. 14 dello schema di contratto, si domanda conferma che l'elenco nominativo del personale dedicato all'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto debba essere fornito a codesta Stazione Appaltante solo successivamente all'eventuale aggiudicazione e prima dell'inizio dell'esecuzione contrattuale.

**R.** Si conferma, ricordando che in ogni caso il personale dedicato all'esecuzione dovrà corrispondere alla descrizione di cui all'Offerta Tecnica (cfr, fra l'altro, art. 5.5. Busta B

“Offerta Tecnica” sezione III, pag. 30 e ss.).

### **Quesito 6)**

Con riferimento al par. 5.4 punto 7) del Disciplinare di Gara, si domanda di indicare, in relazione al personale attualmente impiegato nell'erogazione del servizio in favore di codesta Stazione Appaltante, il ruolo, l'orario di lavoro, FTE, il livello contrattuale, il nr. scatti di anzianità, il CCNL applicato, la Retribuzione Annuale Lorda, gli eventuali superminimi, la data di assunzione, l'anzianità di servizio, l'eventuale assunzione mediante contratto di apprendistato, l'applicazione di eventuali sgravi contributivi e l'indicazione della relativa scadenza.

**R.** Alcuni dei suddetti dati non sono disponibili. I dati essenziali disponibili sono già stati oggetto di pubblicazione nella Comunicazione n.1 (quesito 9) sul sito [www.soris.torino.it](http://www.soris.torino.it).

### **Quesito 7)**

Si domanda di voler indicare, ove quantificabile, l'ACW (after call work) per le attività da quotare e di seguito indicate

i) Tariffa base a chiamata/e-mail fino a n. 160.000 chiamate o e-mail/anno: €. 2,70

ii) Tariffa a chiamata/e-mail oltre la soglia di cui al punto i): €. 2,22.

**R.** Il dato non è disponibile, in quanto le specifiche di servizio richieste nel nuovo appalto non sono attualmente operative. Si veda risposta al quesito 3.

### **Quesito 8)**

Per il solo inbound, si domanda se sia possibile conoscere la distribuzione delle chiamate su base oraria, giornaliera, mensile e annuale.

**R.** I dati su base mensile (tutti riferiti al livello inbound) sono stati già pubblicati nella risposta al quesito n. 6 di cui alla “Comunicazione per i concorrenti n. 1” sul sito [www.soris.torino.it](http://www.soris.torino.it).

Si specifica che le chiamate sono soggette a forti variazioni dipendenti da molteplici fattori. Tendenzialmente, le chiamate raggiungono picchi in corrispondenza dei primi giorni della settimana, al mattino e in corrispondenza dell'invio di documenti sul territorio. In ogni caso, resta a carico dell'appaltatore l'adeguamento, anche in corso di servizio, delle risorse dedicate in base alle rilevazioni effettive risultanti dall'attività secondo quanto specificato nei documenti di gara.

### **Quesito 9)**

Dovendosi adottare e proporre un sistema IVR si domanda di conoscere la percentuale che fino ad oggi viene gestita in self care e se tale quantità vada scorporata dal totale fornito.

**R.** La percentuale è del 35 – 37% ed è da ritenersi aggiuntiva rispetto ai dati già pubblicati in risposta al quesito n. 6 di cui alla citata “Comunicazione per i concorrenti – 1”.

**Quesito 10)**

Si domanda quale sia la percentuale di escalation da I al II livello ed anche al III. Si domanda se la remunerazione comprenda solo il caso chiuso e gestito o verrà consuntivato ogni singolo scambio tra livelli.

**R.** 1. Il dato non è disponibile in quanto l'attuale servizio prevede solo il I livello. Si fa presente tuttavia, che la percentuale di passaggio dal I al II livello dipende essenzialmente dall'organizzazione del servizio e dai livelli di competenza conoscitiva ed operativa degli addetti.

2. La tariffazione riguarda il caso chiuso e gestito.

**Quesito 11)**

Si domanda se la stazione appaltante preferisca indicare le caratteristiche hardware e software delle postazioni di lavoro, ovvero se sia sufficiente rendere oggetto di offerta caratteristiche hardware e software idonee ad efficacemente erogare il servizio proposto.

**R.** Trattandosi di aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa, resta a carico dell'offerente la dichiarazione dei requisiti tecnici hardware e software, come indicato all'art. 5.5 paragrafo III punto 3 (pag. 31) del Disciplinare di gara e fermo restando che gli stessi devono essere adeguati agli standard minimi richiesti per il servizio.

**Quesito 12)**

Si domanda se la barra telefonica sia di proprietà della stazione appaltante; in caso di risposta affermativa, si domandano istruzioni al fine di comprendere le modalità con le quali l'Operatore Economico potrà custodire le registrazioni.

**R.** La risposta è negativa. In ogni caso le modalità di tracciatura, comunicazione custodia dei dati e delle registrazioni saranno oggetto di specifico documento prodotto in sede di nomina dell'appaltatore quale responsabile del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 3 dello schema di contratto (pag. 3).

**Quesito 13)**

Si domanda quale sia la percentuale/durata di formazioni/aggiornamenti nella fase rolling.

**R.** I dati relativi alla formazione iniziale sono stabiliti dettagliatamente dall'art. 4 del capitolato tecnico prestazionale.

**Quesito 14)**

Si domanda di voler esplicitare i termini di fatturazione.

**R.** Sono stabiliti dall'art. 18 dello schema di contratto.

### **Quesito 15)**

Si domanda conferma che non sia oggetto di richiesta l'erogazione del servizio da un'area dedicata in esclusiva alle attività riservate a Soris.

**R.** La risposta è negativa per evidenti ragioni di servizio pubblico e di riservatezza delle questioni trattate. La struttura dovrà avere a propria disposizione spazi e risorse idonee al corretto svolgimento del servizio, anche sotto i profili dell'efficienza, sicurezza dei dati, riservatezza, non commistione, ecc. e sarà oggetto di specifico sopralluogo e verifica da parte di Soris spa, come indicato all'art. 2.2 del Disciplinare di gara.

### **Quesito 16)**

Si richiede gentile conferma, per quanto indicato al punto 14 del paragrafo 5.4 del Disciplinare di Gara, che la sede richiesta per l'erogazione dei servizi debba necessariamente essere attiva nell'area metropolitana di Torino.

**R.** Si conferma che la sede cui si allude al punto 14 dell'art. 5.4. del Disciplinare è la sede di cui all'art. 2.2. del Disciplinare di gara ossia "la sede operativa, attraverso la quale vengono svolte le attività principali oggetto dell'appalto" che "dovrà essere inderogabilmente ubicata nel territorio della Città Metropolitana di Torino ed avere dotazioni di risorse umane e strumentali idonee alle funzioni assegnate, nel rispetto dei requisiti minimi chiariti nel Capitolato tecnico-prestazionale e degli altri documenti di gara".

### **Quesito 17)**

Premesso che, ai sensi del Capitolato Tecnico-Prestazionale (cfr. par. 2.1 pag.3) "Tutta l'attività dovrà basarsi sulla sicura identificazione dell'utente (C.F./P.IVA e codice pratica)", si prega di voler confermare che all'atto della eventuale richiesta dei file audio di registrazione Soris S.p.A. comunicherà al fornitore almeno i dati sopra citati.

**R.** Le richieste verranno effettuate utilizzando la combinazione [CF/piva + codice pratica] come chiave di estrazione, come indicato all'art. 2.3 del Capitolato Tecnico - Prestazione laddove è disposto che *"Il sistema dovrà consentire, al più presto possibile, attraverso l'identificazione del codice della pratica o del contribuente, l'immediato reperimento di tutti i dati utili"*.

Soris s.p.a. richiederà che vengano forniti in formato filtrabile/estraibile (excel, csv, txt) anche gli ulteriori dati utili (data/ora chiamata, n. telefonico, ecc).

### **Quesito 18)**

In riferimento al paragrafo 2.3 Altre attività: servizi aggiuntivi si fa riferimento a strumenti del capitolato tecnico, per determinare un miglioramento nella fruizione del servizio quali, a titolo di esempio:

(...) • supporto alle attività tramite smart advisor, con condivisione di schermi ed e-signing.

Si chiede di specificare se si intende assegnare ai richiedenti dotati di firma elettronica una qualifica abilitativa a servizi online che prevedono modalità di fruizione specifiche, o comunque di chiarire per quale funzionalità viene previsto il riconoscimento o l'adozione di firma elettronica.

**R.** Le funzionalità utilizzabili possono essere molteplici ed anche suscettibili di sviluppo in base a successivi progetti della committente ed alle nuove tecnologie disponibili.

**Quesito 19)**

Con riferimento a quanto da Voi risposto al Quesito 11) della “ COMUNICAZIONE PER I CONCORRENTI – 3”, si chiede quindi di voler confermare, a titolo di esempio, che nel periodo di Settembre 2017 il tempo medio di conversazione delle 8.297 chiamate gestite è stato pari a 2,96 minuti, al fine di fugare possibili equivoci sul senso da attribuire all’espressione “Tempo Medio di Risposta”.

**R.** No, i tempi sopra indicati sono i tempi di risposta. Il tempo medio di conversazione rilevato è di 5,2 minuti. Si veda in proposito la risposta al quesito 1 di cui alla presente comunicazione.

I tempi indicati nella tabella relativa alla risposta al Quesito 6 di cui alla “comunicazione per i concorrenti – 1”, cui rimanda la risposta relativa al Quesito 11 di cui alla “comunicazione per i concorrenti – 3” sono i tempi medi di risposta e non i tempi medi di conversazione.

In particolare, si evidenzia che il dato di conversazione attualmente rilevato corrisponde all’attuale organizzazione aziendale del fornitore, che non prevede tre livelli di gestione delle chiamate. Si avverte pertanto che il dato non è quindi dirimente rispetto al futuro servizio che viene invece chiesto su tre livelli di complessità.

**Quesito 20)**

Tempo Medio di Gestione delle telefonate e delle email?

**R.** Una parte dei dati è stata già oggetto di pubblicazione (comunicazione n. 1 – q. 6) si veda anche il quesito 1 di cui alla presente comunicazione.

**Quesito 21)**

Che tipo di servizio senza operatore è previsto dal lunedì alla domenica H24 (IVR con indicazione di richiamare oppure raccolta dati per il ricontatto? Email presidiate H24 con gestione immediata?)

**R.** Risposta automatica e raccolta dati per il ricontatto. La risposta automatica per la mail può essere limitata alla comunicazione di presa in carico.

**Quesito 22)**

E’ possibile avere un calendario con l’indicazione della curva periodica dei picchi di chiamate/email (per esempio in occasione di scadenze fiscali?)

**R.** Essendo l’attuale servizio sostanzialmente differente rispetto a quello in gara, non si dispongono di dati utili per quanto riguarda le telefonate. Per quanto riguarda le mail, il dato, relativo alla attuale gestione che viene svolta in forma internalizzata non è significativo in quanto il nuovo servizio prevede che solo una parte di dette mail saranno assegnate al fornito. Restano fermi gli impegni di copertura rispetto alla media indicata nei documenti di gara (2.000/mese) con le percentuali di variazione ivi indicate (par. 2.2.1 del disciplinare di gara).

**Quesito 23)**

Che scadenza hanno le sessioni annuali di attività formativa già previste da parte di

Soris?

**R.** Oltre quanto già previsto dai documenti di gara di cui all'art. 4 del Capitolato Tecnico-Prestazionale, le effettive scadenze verranno individuate dal direttore dell'esecuzione, concordando un programma con l'appaltatore nel rispetto degli standard richiesti e di quelli migliorativi eventualmente offerti.

**Quesito 24)**

Quante telefonate in percentuale rientrano nel primo livello (gestite autonomamente), nel secondo livello (con ricontatto successivo) e nel terzo livello (che prevede il passaggio a Soris)?

**R.** E' lasciata alla esperienza e valutazione del concorrente, trattandosi di modalità che si verificherà con il nuovo servizio, operare una possibile stima.

**Quesito 25)**

Le chiamate che prevedono un recall da parte nostra all'utente per la risoluzione della richiesta, come vengono valorizzate?

**R.** Sono considerate parte della procedura della chiamata di richiesta.

**Quesito 26)**

QUESITI ECONOMICI: possibile avere evidenza se gli importi economici esposti si riferiscono al solo primo anno, o al trimestre contrattuale?

**R.** A termini dell'art. 3 del Disciplinare di gara *"il valore stimato della gara è di € 2.106.000 oltre iva comprensivo del primo periodo triennale contrattuale e dell'eventuale opzione per un ulteriore periodo biennale. Si precisa che il valore dell'appalto è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno futuro della Soris spa. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa né vincolante nei confronti degli aggiudicatari della gara medesima. Trattasi infatti di contratto, per sua natura, di importo da determinarsi, il cui corrispettivo sarà fissato unicamente dalle tariffe unitarie del servizio, come risultanti dallo sconto praticato, moltiplicato per le prestazioni effettivamente richieste ed effettuate. Le tariffe poste a base di gara sono quelle indicate nel Capitolato Tecnico-Prestazionale"*.

**Quesito 27)**

QUESITI ECONOMICI: possibile avere evidenza dell'inquadramento del possibile ampliamento contrattuale per il 4 e 5 anno?

**R.** Si tratta di mera estensione, a seguito di esercizio dell'opzione, del contratto alle condizioni già previste per il primo triennio.

Il Responsabile Unico del  
Procedimento  
Dott. Stefano DI BARTOLO

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE