

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 – 1

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

Quesito 1)

È possibile avere il modello DGUE in formato word editabile?

R. Sì, il documento richiesto è pubblicato sul link <http://www.soris.torino.it/cms/societa-trasparente/345-bandi-di-gara-e-contratti/atti-delle-amministrazioni-aggiudicatrici-e-degli-enti-aggiudicatari/avvisi-e-bandi>

Quesito 2)

Si chiede di confermare che all'interno della busta A l'offerente dovrà inserire solo copia del Codice etico debitamente sottoscritto per accettazione e non anche i restanti documenti ovvero Disciplinare di Gara, Capitolato tecnico, DGUE etc.

R. Non si conferma: come specificato dal punto 5.4 dell'art. 5 del Disciplinare di gara, nella busta A devono essere inseriti **tutti i documenti richiesti dal disciplinare di gara e afferenti all'istanza di partecipazione**, ivi compresi, ovviamente, l'istanza stessa, le dichiarazioni di responsabilità ed il DGUE, in formato cartaceo e digitale (chiavetta o altro supporto informatico), con la sola esclusione di quelli riguardanti l'offerta tecnica (busta B) e l'offerta economica (busta C).

Quesito 3)

Si chiede di confermare che per ottemperare al punto 26 del Disciplinare di gara, l'offerente dovrà predisporre un'autodichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 s.m.i. su propria carta intestata affermando di possedere i requisiti richiesti da bando ed elencati di seguito al punto 26 (26.1,26.2,26.3,26.4,26.5).

R. Si conferma. La stessa dovrà essere inserita nella Busta A.

Quesito 4)

Tra i documenti di gara sembra non essere presente il modello "Istanza di ammissione alla gara" o "Domanda di partecipazione". L'offerente dovrà presentare una domanda di partecipazione in forma di autodichiarazione su carta intestata?

R. Si conferma

Quesito 5)

Si chiede di confermare che ai fini della valutazione del punteggio tecnico si richiede di allegare all'offerta tecnica i curricula professionali delle figure richieste all'art.8, pagina 8 del Capitolato Tecnico?

In caso di risposta affermativa si chiede:

- Si dovranno allegare i CV di tutte le figure ovvero Rappresentante dell'Appaltatore, Referente IT, Team Leader, Supervisore dei controlli di qualità e di tutti gli Operatori?
- In quali modalità si dovranno presentare i CV (formato europeo/europass, anonimizzati, sottoscritti dal candidato etc.)

R. Dovranno essere allegati i curriculum vitae per ogni ruolo e per ogni profilo professionale impiegato. Il Disciplinare non impone particolari prescrizioni sulla forma, fermi restando i contenuti richiesti. Il formato europeo/europass risponde pienamente alle esigenze, potendo tra l'altro essere completato, nella sezione "ulteriori informazioni", con le informazioni richieste, più specifiche della gara, che non trovino eventualmente posto nelle precedenti sezioni. Poiché non viene richiesta la disponibilità attuale del personale, ma soltanto l'impegno ad assumerlo entro i termini richiesti dai documenti di gara, è anche possibile presentare un curriculum/tipo, che costituirà, al pari di quello effettivo, impegno contrattuale per l'offerente. Naturalmente, la maggiore specificità e completezza dei contenuti del curriculum (tipo o concreto) sarà oggetto di valutazione positiva in sede di attribuzione del punteggio.

Quesito 6)

Si chiede di avere le seguenti informazioni di volumi e relative tempistiche di gestione suddivisi per:

- totale chiamate inbound e relativo tempo medio di gestione della chiamata (indicando anche il tempo di after call work)
- totale e-mail e relativo tempo medio di gestione (indicando anche il tempo di after call work)
- totale contatti tramite live chat e/o *videochat* con operatore e relativo tempo medio di gestione
- tramite contatti tramite chatbot e/o assistente virtuale e relativo tempo medio di gestione

R. La tabella sottostante riassume i dati richiesti rilevabili nell'attuale servizio, salvo per i contatti tramite mail, che vengono gestite al di fuori del contratto di contact center, nonché chat, *videochat*, chatbox, che attualmente non vengono utilizzate, essendo una novità introdotta nel nuovo appalto.

PERIODO	Chiamate gestite	Tempo Medio di Risposta (min)
set-17	8.297	2,96
ott-17	10.624	2,96
nov-17	9.914	2,96
dic-17	8.034	5,03
gen-18	10.034	3,68
feb-18	6.970	1,17
mar-18	9.294	2,10

apr-18	6.614	2,81
mag-18	7.344	2,89
giu-18	6.646	1,59
lug-18	7.268	2,20
ago-18	4.930	1,09
set-18	7.357	2,04
ott-18	10.519	3,48

Si specifica peraltro che i dati forniti non possono essere ritenuti come base per la nuova offerta, in quanto il nuovo appalto è orientato su standard qualitativi più elevati.

Quesito 7)

A pagina 5 del Capitolato tecnico di gara, si legge che l'eventuale picco di chiamate possa essere di 440 chiamate/giorno e oltre. Si chiede di chiarire quale può essere il numero massimo di chiamate da dover gestire in una giornata lavorativa. Si chiede pertanto di avere le curve di traffico su base oraria giornaliera e mensile delle chiamate in arrivo.

R. Gli specifici impegni di copertura dell'appaltatore sono dettagliati al punto 2.21 del Disciplinare di gara, rubricato "Dimensione del servizio e composizione del gruppo di lavoro":

"Il servizio di Contact Center dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita per i contatti telefonici nel corso dell'anno settembre 2017/agosto 2018 pari a circa 11.000 (undicimila) contatti/mese (compresi abbandoni), oltre ad ulteriori 2.000 richieste/mese dal canale e-mail.

Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a più o meno un 10% annuo. Il Fornitore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel range di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA. Le medie mensili hanno avuto, in base ai dati storici, oscillazioni con picco massimo del 71%, mentre il margine di scostamento medio è stato pari al 14%.

L'Appaltatore dovrà in ogni caso essere in grado di far fronte, con preavviso massimo di gg. 3 (o relativa rilevazione diretta dell'incremento), a picchi temporanei fino ad un massimo mensile del 70%, fermo restando l'impegno ad un rapido adeguamento anche per percentuali di incremento superiori."

Da quanto sopra, risulta che:

- 1) la struttura ordinaria dedicata al servizio dovrà essere dimensionata per gestire almeno 440 chiamate/giorno e in ogni caso per la media mensile di 11.000 contatti (oltre a 2.000 contatti mail);
- 2) il massimale temporaneo che l'appaltatore dovrà potere affrontare con preavviso massimo di 3 gg. è di 748 chiamate/giorno, fermo restando l'impegno ad un ulteriore adeguamento, nel più rapido tempo possibile per incrementi ancora maggiori e salva, in tal caso, come nel caso di permanenza della percentuale tale da determinare l'alterazione delle medie annue, e sempre che ne ricorrano i presupposti la clausola di adeguamento prezzi di cui all'art. 13 dello schema di contratto.

Quesito 8)

In riferimento al punto 7 del par. 5.4 del Disciplinare di gara, si chiede di confermare che l'applicazione della clausola sociale riguardi solo personale aggiuntivo rispetto al

dimensionamento base.

R. Si conferma, con la precisazione che il termine "aggiuntivo" va inteso con riferimento all'organico già disponibile presso l'offerente e dunque si applica anche in sede di primo approntamento della struttura dedicata, laddove la stessa richieda nuove assunzioni. Detto impegno è, inoltre temperato dalla previsione che l'obbligo sarà subordinato a:

- "*parità di condizioni rispetto a soggetti terzi, in termini di qualifica, inquadramento e trattamento economico*",
- che si tratti di "assunzione del personale risultante alle dipendenze del fornitore uscente da almeno sei mesi, al termine finale di efficacia del precedente contratto di appalto,
- alla "condizione che ciò non pregiudichi l'efficienza della propria organizzazione imprenditoriale in linea con quanto previsto dall'art. 41 Cost.;
- alla condizione che "*ciò non alteri e modalità di erogazione del servizio definite nell'offerta tecnica*".
- che siano rispettate le altre "*modalità operative di cui all'art. 50 D.Lgs. 50/2016 s.m.i.*".

Quesito 9)

In considerazione del fatto che per l'appalto si dovrà dare applicazione alla c.d. "clausola sociale", si chiede se è possibile avere un dettaglio, in forma anonima, del personale attualmente impegnato ed elencato in clausola sociale.

R. Al momento il personale impiegato per il servizio è quello illustrato di seguito:

Sede di Lavoro del Personale Impiegato	Crotone
Numero di Addetti al Servizio	10 FTE* + 01 Assistente di Sala
Profilo Professionale del personale	Operatori Call Center specializzati sia in front che Back Office
Tipo di Contratto di Lavoro	Tempo Indeterminato delle telecomunicazioni imprese

*5 full time e 10 part time al 50%

Quesito 10)

In riferimento al requisito di capacità tecnica per il quale si chiede "l'elenco dei principali servizi e forniture prestati negli ultimi 3 (tre) anni dalla pubblicazione del Bando, e nell'ambito di questi, dei principali servizi analoghi a quelli oggetto della gara, svolti nell'ambito di utilities e/o servizi pubblici di importo complessivo non inferiore ad € 2.000.000,00 con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi stessi"; si chiede di chiarire meglio cosa si intende per servizi analoghi a quelli oggetto di gara e di specificare cosa rientra negli ambiti utilities e servizi pubblici.

R. Per "servizi analoghi" si intendono quelli che rientrano nel medesimo settore imprenditoriale professionale. Nel nostro caso, il capitolato specifica ulteriormente la richiesta, esigendo che detti servizi siano "*svolti nell'ambito di utilities e/o servizi pubblici*". Si deve trattare, in partica di servizi che presentino analoghe problematiche tecniche rispetto a quelli oggetto della gara, ovverosia, problematiche tipiche dell'utenza di servizi pubblici o di pubblico interesse (applicabilità di normativa specifica tecnico amministrativa, esistenza di termini perentori di legge, strutture procedurali, complessità burocratiche, esistenza di pluralità di interessi

concorrenti da tutelare, ecc.)

Inoltre, si precisa:

- a fronte del tenore dell'art. 5.4 punto 14 del Disciplinare di gara pag. 15 (“... *impegnarsi ad acquisire e mettere a disposizione ... una struttura ...*”) che non occorre il possesso al momento della presentazione dell'offerta della “struttura” contemplata nella norma di gara;
- a fronte del tenore dell'art. 5.4 punto 14 del Disciplinare di gara pag. 15 (“*struttura con sede sul territorio della Città Metropolitana...*”), che strutture tecnologiche quali server, strutture di ridondanza o di collegamento per connettività, possono essere ubicate anche in remoto e possono, inoltre, essere previste sedi remote di integrazione e potenziamento del servizio;
- a fronte del tenore dell'art. 5.4 punto 14 del Disciplinare di gara pag. 15 (“*struttura con sede sul territorio della Città Metropolitana di Torino...*”), che si intende l'area territoriale della Città metropolitana di Torino ossia ad una area territoriale che corrisponde a quella dell'ente territoriale di area vasta, di secondo livello, istituito dalla l. 56/2014 e corrispondente alla già provincia di Torino.

Il Responsabile Unico del Procedimento
Dott. Stefano DI BARTOLO

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE