

D:

La presente per chiedere conferma che le dichiarazioni integrative e la documentazione a corredo, presenti all'interno della documentazione amministrativa indicata, siano facoltative e non obbligatorie, anche in considerazione del fatto che non ci sono template di riferimento. I requisiti previsti dai punti 7.1, 7.2 e 7.3 del disciplinare vengono compilati anche all'interno del DGUE.

All' interno della busta amministrativa sono inoltre presenti n. 3 campi obbligatori all'interno dei quali indicare i requisiti di idoneità, di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale.

Si chiede di specificare se debbano essere caricate n.3 dichiarazioni singole o se sia sufficiente replicare il caricamento del DGUE negli appositi campi obbligatori suindicati.

R:

Si conferma che le dichiarazioni integrative e la documentazione a corredo sono facoltative.

Nella busta amministrativa vanno caricate singole dichiarazioni, ciascuna completa delle informazioni e dei documenti richiesti dal disciplinare (punti 7.1, 7.2 e 7.3).

D: Buongiorno, all'interno del DGUE non risulta essere presente la tabella relativa all' utilizzo del subappalto.

Nel caso si decida di ricorrere a tale istituto si chiede di specificare se le attività oggetto di subappalto debbano essere indicate all'interno dell'offerta tecnica o se sia necessaria una dichiarazione a parte da inserire all'interno della busta amministrativa.

R: Si conferma che, in caso di ricorso al subappalto, è necessario produrre una dichiarazione a parte da inserire all'interno della busta amministrativa.

D:

1) Rif. Capitolato tecnico, Punto 3.1 Fornitura Hardware e Software, Software di Customer relationship management (CRM): La soluzione automatizzata basata su intelligenza artificiale (chatbot) che il CRM dovrà incorporare è uno strumento che l'Autorità metterà a disposizione?

2) Rif. Capitolato tecnico, Punto 4 Servizio di conduzione con operatori, Requisiti minimi del personale impiegato: Si chiede se la conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti, vale a dire NethCTI e il CRM ed altri applicativi strettamente correlati all'oggetto della presente gara, sia condizione obbligatoria affinché un/a candidato/a possa essere assunto/a dall'aggiudicatario, oppure se per conoscenza si intenda dimestichezza con strumenti informatici a supporto di attività operative non necessariamente correlate al servizio oggetto dell'appalto.

3) Rif. Capitolato tecnico, Punto 4 Servizio di conduzione con operatori, Requisiti minimi del personale impiegato: Si chiede se nel gruppo di addetti indicati alla Tabella 1., Prospetto personale clausola sociale, una delle otto risorse elencate abbia competenze di Web Content Editor o se di fatto si richieda di integrare alle otto risorse dell'organico operativo un'ulteriore risorsa con le specifiche competenze indicate di Web Content Editor.

4) Rif. Capitolato tecnico, Punto 4 Servizio di conduzione con operatori, Requisiti minimi del personale impiegato: Si chiede se la risorsa con mansione di team-leader indicata nella Tabella 1., Prospetto personale clausola sociale, sia maggiormente qualificata ed abbia una esperienza di lavoro di almeno quattro anni a cui attribuire il ruolo di Team Leader secondo i requisiti del presente appalto.

5) Rif. Capitolato tecnico, Punto 4 Servizio di conduzione con operatori, Requisiti minimi del

personale impiegato: Si chiede se l'eventuale richiesta che l'Autorità si riserva di avanzare in relazione all'integrazione di altre risorse, fino ad un massimo di n. 4 unità, comporti l'integrazione di altrettante postazioni di lavoro attrezzate presso la sede di erogazione AGCOM a Napoli o se le integrazioni, sia delle risorse che della strumentazione, possano avvenire presso sedi dell'Aggiudicatario. Si chiede se per soddisfare tali esigenze integrative si possa anche eventualmente optare per soluzioni di lavoro agile.

6) Rif. Capitolato tecnico, Punto 4 Servizio di conduzione con operatori, Requisiti minimi del personale impiegato: Qui di seguito si cita il paragrafo del Capitolato Tecnico: << Le postazioni-operatore saranno collocate, salvo indicazioni diverse della committenza presso la sede di Napoli dell'Autorità. Previo consenso dell'Autorità, a rotazione, i servizi prestati da massimo n. 4 postazioni-operatore possono essere remotizzati presso l'Aggiudicatario, consentendo l'utilizzo di personale dell'Aggiudicatario locati in sedi differenti dalla sede di Napoli dell'Autorità>>. Con riferimento al paragrafo qui riportato, si chiede se le 4 postazioni-operatore remotizzate siano parte delle 8 postazioni-operatore richieste al punto 2. del Capitolato Tecnico, Oggetto della fornitura, e quindi, nell'ipotesi, sottratte in termini di effort (ore di prestazione) al servizio svolto direttamente presso la sede dell'Autorità, facendo dunque affidamento complessivamente a 4 postazioni-operatore attive presso la sede dell'Autorità e a 4 postazioni-operatore remotizzate, o se si riferiscano alle sole postazioni-operatore fino ad un massimo di 4 eventualmente richieste ad integrazione delle 8 postazioni-operatore principali oggetto della fornitura. Inoltre, si richiede di fornire alcuni esempi per descrivere il concetto di rotazione.

7) Rif. Capitolato tecnico, Punto 4 Servizio di conduzione con operatori, Requisiti minimi del personale impiegato: Si chiede se per l'applicazione del CCNL di settore si intenda l'applicazione del CNL Metalmeccanici.

8) Rif. Allegato A, Dati statistici: Si chiede quali siano i canali di riferimento per i 200 contatti al giorno. Inoltre, si chiede se per contatti entranti si intenda quelli con risposta dell'operatore vista l'indicazione della durata media di 10 minuti incluso wrap-up time e se si ha indicazione del volume complessivo dei contatti che pervengono sulle piattaforme prima del loro trattamento con operatore. In relazione ai contatti ricevuti si chiede di ricevere le curve di traffico su base oraria, giornaliera, mensile.

9) Rif. Allegato B, S3. Efficienza del servizio di risposta da canale sincrono: Si chiede quali canali afferiscano al canale sincrono. Inoltre, si chiede conferma se 180` secondi sia rapportato al totale dei contatti ricevuti e ancora non trattati da operatore.

10) Rif. Disciplinare, Punto 3. Oggetto dell'Appalto, Suddivisione in lotti e base d'asta: Si chiede se i costi della manodopera stimati in euro 576.707,04 afferiscano alle sole RAL dei dipendenti o se di fatto corrispondano al costo del lavoro del personale complessivo comprensivo di tutti gli oneri dell'azienda che afferiscono al personale.

11) Rif. Disciplinare, Punto 17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica, Tabella 2, 1. Struttura e modello organizzativo, Valutazione dei CV degli operatori da adibire al servizio di conduzione: Presumendo che in sede di presentazione di offerta tecnica, la società che partecipa alla gara non sia tenuta a presentare i CV degli operatori attualmente in esercizio e in clausola sociale, si chiede di indicare per quali operatori in questa fase di presentazione dell'offerta tecnica siano da presentare i CV.

12) Rif. Disciplinare, Punto 17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica, Tabella 2, 1. Struttura e modello organizzativo, Valutazione dei CV degli operatori da adibire al servizio di conduzione: Si chiede se i CV degli operatori e delle figure professionali siano da includere nel documento relativo all'offerta tecnica e, se previsto, concorrano al numero massimo di pagine o se siano da considerarsi escluse dal conteggio.

13) Rif. Disciplinare, Punto 17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica, Tabella 2, 2. Presa in carico, Valutazione soluzione tecnico/progettuale proposta per l'integrazione del nuovo CRM nell'infrastruttura di calcolo esistente ovvero valutazione degli adempimenti proposti all'infrastruttura e definizione delle relative modalità organizzative e di processo: Si chiede conferma che la definizione delle relative modalità organizzative e di processo siano riferite alle sole fasi di presa in carico del servizio.

14) Si chiede se l'offerta tecnica contenga dei limiti afferenti al numero delle pagine.

R:

- 1) No, si chiede che il CRM proposto incorpori anche una soluzione di chatbot.
- 2) Si fa riferimento non a una conoscenza di generici strumenti informatici e di supporto, ma alla dimestichezza con quelli che solitamente sono utilizzati nell'ambito delle piattaforme di contact center.
- 3) Non si richiede una risorsa ulteriore rispetto alle otto dell'organico operativo e si conferma che nel personale di cui alla clausola sociale almeno una unità ha competenze di Web content editor.
- 4) Si conferma che l'operatore Team leader di cui alla Tabella 1 possiede i requisiti di cui al Capitolato per l'attribuzione del ruolo di Team leader.
- 5) La richiesta è funzionale a garantire l'eventuale scalabilità del servizio sino ad ulteriori 4 risorse qualora sussista la relativa esigenza. Trattandosi di esigenze eventuali e prospettiche, non è possibile fornire allo stato indicazioni circa i futuri orientamenti dell'Amministrazione.
- 6) La possibilità di una remotizzazione delle postazioni operatore, fino a 4, può prospettarsi qualora l'Autorità fornisca il proprio nulla osta e può interessare globalmente o parzialmente sia le postazioni operatore individuate all'avvio del servizio che quelle oggetto di successiva acquisizione. Per rotazione si intende che non potranno essere sempre le stesse risorse a svolgere la prestazione presso postazioni remote, ma posto che l'Amministrazione fornisca il nulla osta si dovrà pianificare una rotazione per periodi: ad esempio 4 risorse che abbiano lavorato su postazioni remotizzate per un semestre, nel semestre successivo dovranno fornire la prestazione dalla sede di Napoli dell'Autorità interscambiandosi con le altre.
- 7) Si fa riferimento a un CCNL che, ai sensi della normativa vigente, possa essere applicato nei confronti del personale impiegato per lo svolgimento di servizi di contatto.
- 8) I 200 contatti al giorno sono quelli gestiti in media tra chiamate, caselle vocali e e-mail gestite dal Contact center. Il sistema CTI consente di avere il dato del volume complessivo delle chiamate entranti anche prima del trattamento e di poter così stimare anche il tasso di perdita come indicato nel manuale della CTI Asterix/Base Comunica in uso (all. 1). Si ritiene che non sia rilevante l'acquisizione delle curve di traffico ai fini della predisposizione dell'offerta in quanto il dimensionamento del servizio (ossia 8 postazioni operatore) è un parametro predefinito dalla committenza.
- 9) Per sincrono si intende certamente l'inbound telefonico, e qualsiasi altro canale che si decidesse di utilizzare in modalità sincrona quale ad esempio una chat o i canali social. Gli 80 secondi dell'indicatore riferito all'efficacia dell'attività inbound sono parametrati ai contatti gestiti e quindi trattati.
- 10) Come indicato all'articolo 3, pag. 11, del Disciplinare di gara, il costo della manodopera stimato dalla stazione appaltante in euro 576.707,04 si riferisce ai soli addetti alle postazioni-operatore (cinquecentosettantaseimilasettecentosette/04). Tale costo è calcolato a partire dalle retribuzioni annue lorde corrisposte in favore degli addetti in base al contratto in esecuzione, considerando altresì le sostituzioni (20%) e il costo del lavoro diverso dalle retribuzioni (40%).

11) Come indicato nella tabella di cui al Disciplinare, punto 17.1, si intendono i CV di tutti degli operatori che svolgono il servizio in via stabile e continuativa, come pure delle risorse sostitutive e di quelle aggiuntive di cui al punto 1,2,2 del Capitolato tecnico. Nell'ambito, invece, del criterio di valutazione sull'organizzazione del servizio, con riferimento al sub-criterio "Organizzazione del team di lavoro e descrizione dei processi di conduzione e monitoraggio del servizio" saranno valutati i CV di tutto il personale variamente coinvolto nell'avvio, nella conduzione e nel monitoraggio del servizio.

12) L'offerta tecnica, come prescritto dall'art. 15 del disciplinare, deve contenere: a) la relazione tecnica dei servizi offerti; b) curriculum vitae delle figure professionali preposte. Il disciplinare di gara non prevede limiti di pagine per l'elaborazione dell'offerta tecnica

13) Le modalità organizzative e di processo di cui al criterio di valutazione indicato fanno riferimento al complesso di attività a cui di darà corso ai fini dell'implementazione della soluzione tecnico-progettuale proposta dall'offerente per integrare il nuovo CRM nell'infrastruttura di calcolo esistente e per i relativi adeguamenti.

14) Il disciplinare di gara non prevede limiti di pagine per l'elaborazione dell'offerta tecnica. Restano fermi i limiti di dimensione previsti dalla piattaforma per l'upload dei file (punto 12.1 del disciplinare).

D: Il documento di offerta prevede un numero massimo di pagine?

R: Il disciplinare di gara non prevede limiti di pagine per l'elaborazione dell'offerta. Restano fermi i limiti di dimensione previsti dalla piattaforma per l'upload dei file (punto 12.1 del disciplinare).

D: I curricula da sottoporre all'Amministrazione possono essere presentati in forma anonima?

R: I curricula rappresentano una parte rilevante dell'offerta tecnica. Pertanto, ai fini di una corretta valutazione della stessa, si ritiene indispensabile che la stazione sia posta nella condizioni di verificare la piena corrispondenza tra il personale effettivamente impiegato nella commessa, per i vari profili di attività, e quelli esaminati da parte della Commissione di gara.

D: In relazione al riassorbimento del personale attualmente in forza al *contact center*, è possibile averne i curricula (anche anonimizzati)?

R: Si veda il documento All. 2

D: Nei costi della manodopera sono stati inclusi eventuali scatti di anzianità, superminimi, benefit ed eventuali altre voci?

R: Come indicato all'articolo 3, pag. 11, del Disciplinare di gara, il costo della manodopera stimato dalla stazione appaltante in euro 576.707,04 si riferisce ai soli addetti alle postazioni-operatore (cinquecentosettantaseimilasettecentosette/04). Tale costo è calcolato a partire dalle retribuzioni annue lorde corrisposte in favore degli addetti in base al contratto in esecuzione, considerando altresì le sostituzioni (20%) e il costo del lavoro diverso dalle retribuzioni (40%).

D: In relazione a quanto indicato nel documento <<capitolato tecnico>>, capitolo 4, tabella 1, si chiede di integrare le informazioni riportate specificando per ogni operatore, oltre alla RAL, anche la data di assunzione, i mesi di anzianità di servizio, gli scatti maturati, le eventuali indennità riconosciute, la percentuale di part time, la percentuale di impiego sul servizio, l'eventuale

assegnazione di buoni pasto, l'attuale dislocazione lavorativa e l'eventuale appartenenza a categorie protette. Si chiede altresì di specificare se lavorano in sede o in smartworking.

R: si veda il documento allegato 3.