

Oggetto:
risposte a quesiti
gara servizio call center
(cig 8747815D4B)

SPETT.LE
OPERATORE ECONOMICO
A mezzo pubblicazione sito

Si riportano di seguito le risposte ai quesiti pervenuti riguardanti la gara in oggetto:

Quesito 30. Si richiede di chiarire se sia possibile indicare l'esperienza su servizi di previdenza complementare (es: piani pensionistici individuali, fondi pensioni aperti etc.) e se queste referenze diano diritto ad un punteggio.

Risposta 30. Per i criteri di valutazione e relativi punteggi dell'offerta tecnica si rimanda a quanto previsto dal paragrafo 18.1 del disciplinare di gara.

Quesito 31. E' possibile avere la distribuzione delle chiamate inbound per mese, giorno della settimana, fascia oraria, suddivise per team L1 e team L2?

Risposta 31. Si rimanda ai dati statistici disponibili del capitolato speciale (nello specifico ultima pagina) per gli operatori L1 facendo presente che il servizio attualmente gestito è svolto da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00. Si ricorda infine che il numero delle risorse dedicate al servizio L2 è calcolato con il metodo full-time equivalent con un compenso onnicomprensivo per ogni risorsa (impegnata full-time equivalent).

Quesito 32. Si chiede conferma che il CCNL sia quello delle Telecomunicazioni.

Risposta 32. Si rimanda alla risposta n. 7 già pubblicata.

Quesito 33. Si chiede di specificare le retribuzioni applicate agli operatori oggetto di clausola sociale.

Risposta 33. Si rimanda alla risposta n. 7 già pubblicata.

ROMA

04/06/2021

PROT

146293

ALL.N.

Cassa Nazionale
di Previdenza e Assistenza Forense
Sede legale
Via E. Q. Visconti 8, 00193 Roma
Codice fiscale: 80027390584
www.cassaforense.it

Sede operativa
Via G. G. Belli 5, 00193 Roma
Call Center Cassa 06 362111

Quesito 34. Si richiede di sapere se le dichiarazioni integrative di cui al punto 15.3.1 del disciplinare di gara sono da considerarsi già fornite tramite la domanda di partecipazione allegata. In caso di risposta negativa, le dichiarazioni vanno fornite separatamente o è possibile raggrupparle in un'unica dichiarazione?

Risposta 34. Le dichiarazioni di cui sopra possono essere fornite con qualsiasi modalità, tenendo presente quelle già contenute nella domanda di partecipazione.

Quesito 35. Al terzo bullet di pag 10 del paragrafo 2.10.4 è indicato che: "Il costo del servizio di risposta via e.mail e/o mediante tutti quegli strumenti previsti che consentono modalità di risposta con messaggi degli operatori L1 è pari a 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto." Da quanto qui esposto si deduce che il costo di una email è pari a 3 minuti. Nelle pagine dove vengono indicati i volumi e i minuti, dalla pagina 17 alla pagina 19, per le email operatori si indica "Mail operatori L1 in Quantità (min. 4)". Qual è il tempo medio di gestione delle email ai fini del calcolo dei ricavi riconosciuti?

Risposta 35. Si conferma che il costo del servizio di risposta via e.mail è pari a 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto. I dati delle statistiche "Mail operatori L1 in Quantità (min. 4)" si riferiscono alle condizioni della precedente gara. Le statistiche a disposizione sono state pubblicate nel capitolato speciale.

Quesito 36. Al quarto bullet di pag 10 del paragrafo 2.10.4 è indicato che: "Il costo del servizio Chat, degli operatori L1 è pari a 1,20 volte il costo del contatto/minuto considerando solo il periodo di tempo relativo alla risposta dell'operatore L1 e con un tetto massimo a contatto pari a 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto". Da quanto qui esposto, è corretto dedurre che il tempo medio di gestione vari da 1,2 minuti a 3 minuti a chat e quindi il



ricavo riconosciuti per chat sia compreso tra "costo contatto/minuto * 1,20" e "costo contatto/minuto * 3"?

Nelle pagine dove vengono indicati i volumi e i minuti, dalla pagina 17 alla pagina 19, per le Chat (ad esempio per il 2020) i volumi gestiti sono 61.985 e i minuti totali 186.711 da cui si evince che il tempo medio di gestione Chat è stato di 3 minuti.

Risposta 36. Si conferma che il costo riconosciuto per la CHAT va da 1,20 volte il costo del contatto/minuto ad un tetto massimo di 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto (considerando solo il periodo di tempo relativo alla risposta dell'operatore L1). In base ai dati storici, ai suddetti volumi gestiti corrispondono i minuti totali riconosciuti secondo la suddetta struttura di costo.

Quesito 37. Per la gestione di Whatsapp: nella tabella a pag. 19 vediamo lo spaccato tra Whatsapp gestite e Whatsapp Msg ricevuti - inviati. Per il 2020:

- WHATSAPP quantità gestiti (inviati) : 8.490
- WHATSAPP quantità somma tra ricevuti e inviati: 22.293.

Quali sono i contatti da considerarsi ai fini del calcolo dei ricavi riconosciuti? E' corretto assimilare il servizio WhatsApp alla descrizione del quarto bullet di pag. 10 del paragrafo 2.10.4 relativo alla Chat?

Risposta 37. Per il costo del servizio Whatsapp si rimanda al paragrafo 2.10.4 del capitolato speciale e nello specifico a: " Il costo del servizio di risposta via e.mail e/o mediante tutti quegli strumenti previsti che consentono modalità di risposta con messaggi degli operatori L1 è pari a 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto."

Pertanto si prenderanno in considerazione esclusivamente le risposte e quindi i messaggi inviati/gestiti.

Quesito 38. Si richiede di indicare la data presunta di avvio del servizio. Inoltre, per la progettazione e l'implementazione delle soluzioni informatiche e/o

eventuali integrazioni tecnologiche necessarie per l'erogazione del servizio, ci confermate la disponibilità ad avviare dei tavoli di lavoro operativi al fine di definire le specifiche di dettaglio delle soluzioni tecnologiche?

Risposta 38. Si rimanda a quanto previsto dal paragrafo 6 "Avvio dell'esecuzione e durata del contratto" del capitolato speciale descrittivo e prestazionale e, conformemente agli atti di gara, saranno fornite tutte le informazioni necessarie e la collaborazione per la parte operativa.

Quesito 39. Si rammenta che l'Art. 48 (Raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari di operatori economici), comma 2, del D.Lgsvo n. 50/2016 e smi prevede che "Nel caso di forniture o servizi, per raggruppamento di tipo verticale si intende un raggruppamento di operatori economici in cui il mandatario esegue le prestazioni di servizi o di forniture indicati come principali anche in termini economici, i mandanti quelle indicate come secondarie; per raggruppamento orizzontale quello in cui gli operatori economici eseguono il medesimo tipo di prestazione; le stazioni appaltanti indicano nel bando di gara la prestazione principale e quelle secondarie". Pertanto si chiede di confermare la possibilità di partecipazione alla Gara di Appalto nella forma di "Raggruppamento Temporaneo di Imprese di tipo Verticale"; ed a tal fine si chiede altresì a codesta Stazione Appaltante di volere indicare specificatamente la prestazione principale e quella secondaria.

Risposta 39: Si rimanda alla risposta n. 14 già pubblicata.

Quesito 40. Spett.le Amministrazione, dal momento che quella oggetto di gara è un'attività composta che oltre alla esecuzione delle prestazioni proprie del contact center prevede anche prestazioni di natura tecnico-informatica, si chiede che venga concessa la possibilità di poter presentare offerta in RTI di tipo verticale. Invero, pur essendo noto l'orientamento giurisprudenziale che prevede come negli appalti di servizi laddove non sia specificata l'attività secondaria sia impossibile presentare offerta in RTI verticale, nel caso in esame



è doveroso che tale forma partecipativa venga consentita. Infatti, il mercato di riferimento è composto non solo da imprese che gestiscono l'attività di contact center ma anche da operatori specializzati nelle attività più prettamente informatiche. Ne discende che appare necessario consentire anche a queste ultime di poter avere accesso alla procedura in oggetto. In altri termini, proprio al fine di ampliare al massimo la partecipazione e garantire il relativo principio del favor participationis si chiede che, anche mediante una modifica degli atti di gara, ove ritenuta necessaria, sia permessa la partecipazione in RTI di tipo verticale e ciò anche per consentire a codesta Spett.le Amministrazione di poter vedere la massima affluenza alla gara de qua.

Risposta 40. Si rimanda alla risposta n. 14 già pubblicata.

Quesito 41. Si può prevedere in fase di progetto, oltre alla sede principale ubicata nell'area di Roma, una seconda sede in una regione diversa dal Lazio nella quale saranno impiegate le risorse ad integrazione di quelle indicate nell'elenco relativo alle clausole sociali?

Risposta 41. Si rimanda alla risposta n. 1 già pubblicata.

Quesito 42. Con riferimento alla procedura in oggetto e, nello specifico, al requisito di capacità tecnico-professionale di cui al punto 7.3 del Disciplinare di gara ovvero "a) esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi: Il concorrente deve aver gestito nell'ultimo triennio (2018-2019-2020) almeno un servizio di call center verso un unico cliente con un numero di potenziali contatti non inferiori a 170.000 annuali, si chiede conferma che con il termine "potenziali contatti" si debba intendere il numero minimo di contatti annuali che il fornitore si impegna a gestire, previsti dal committente e quindi potenziali o presunti, riportati all'interno di un unico contratto di gestione del servizio call center, a prescindere dalla quantità effettivamente realizzata.

Risposta 42. Si conferma che il concorrente deve aver gestito nell'ultimo triennio (2018-2019-2020) almeno un servizio di call center verso un unico



cliente con un numero di potenziali contatti non inferiori a 170.000 annuali previsti e dimostrabili mediante documenti contrattuali riferiti al predetto periodo anche se il citato numero potenziale di contatti non sia stato effettivamente raggiunto.

Quesito 43. Spett.le Stazione appaltante, in merito alla possibilità di ricorrere all'istituto del subappalto, secondo i limiti previsti dal codice degli appalti all'art. 105, possono essere prese in considerazione le sentenze della Corte di Giustizia Europea n. C-63/18 del 26.09.2019 e n. C- 402/18 del 27.11.2019, inerenti il superamento di detti limiti?

Risposta 43. Alla data di pubblicazione del bando della presente gara, l'art. 105 co. 2 del d.lgs. 50/2016 prevedeva che l'eventuale subappalto non potesse superare la quota del 40 per cento dell'importo complessivo del contratto.

Quesito 44. Si chiede di indicare quale CRM è ad oggi utilizzato.

Risposta 44. Ad oggi, piattaforma PegaSystem

Distinti saluti

Dott. Michele Proietti

Direttore Generale

