

Oggetto: SPETT.LE  
risposte a quesiti  
gara servizio call center OPERATORE ECONOMICO  
(cig 8747815D4B)  
A mezzo pubblicazione sito

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

**Quesito 45.** E' possibile chiarire quali siano le funzionalità richieste nel CRM? Dalla descrizione abbiamo dedotto che si tratti di uno strumento di trouble ticketing per la gestione delle Service Request (SR) all'interno dei vari livelli L1, L2. Inoltre, questo strumento deve essere integrato con il sistema utilizzato da Cassa Forense per gli operatori L3. Si prega di confermare questa ipotesi.

**Risposta 45.** Il CRM dovrà essere implementato dal fornitore e messo a disposizione della Committente che lo utilizzerà per il tramite degli operatori L3 di Cassa Forense dedicati alle attività di Contact Center Delegati e Ordini; la soluzione proposta in offerta tecnica dovrà essere caricata sulle postazioni (da 4 a 10) allo scopo fornite dall'appaltatore medesimo; per quanto attiene alla soluzione proposta per il sistema di trouble ticketing del livello di attività L3-S vale quanto indicato al paragrafo 2.12 in termini di compatibilità del sistema proposto con le applicazioni core della Fondazione.

**Quesito 46.** A Pag. 22 punto 9 del disciplinare di gara è riportata l'affermazione: "UTILIZZO DI ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION", si chiarisca cosa si intende con il termine utilizzo?

ROMA

07/06/2021

PROT

147230

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

**Risposta 46.** Il fornitore dovrà garantire l'attivazione e la gestione della Customer Satisfaction con le sue risorse; tale attività, si ricorda, è oggetto di valutazione dell'offerta tecnica come richiesto nel capitolato speciale.

**Quesito 47.** In fase di presentazione dell'offerta è sufficiente indicare, all'interno della domanda di partecipazione, il possesso di copertura assicurativa oppure va allegata la polizza?

**Risposta 47.** Nella domanda di partecipazione è richiesta solo la dichiarazione sul possesso della polizza in corso di validità alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

**Quesito 48.** Il link del modello di organizzazione Gestione e Controllo presente nella domanda di partecipazione non è raggiungibile, dove è possibile visionare il documento?

**Risposta 48.** Il predetto documento è pubblicato nel sito della Cassa Forense e lo si può trovare seguendo il percorso: home page in fondo a destra Cassa Forense Trasparente \ Atti di carattere generale \ Modello ex D.lgs. 231/2001 \ parte generale.

**Quesito 49.** Si richiede di specificare per il personale attualmente impiegato sul servizio in oggetto (operatori, supervisori, responsabile progetto):

- CCNL e livello di inquadramento - qualifica
- Date assunzioni - Durata contratto di lavoro
- Retribuzione mensile lorda
- Scatti di anzianità
- Categoria di appartenenza (normodotato/diversamente abile)
- Eventuale tipologia di disabilità
- Eventuali indennità di servizio

**Risposta 49.** Si rimanda alla risposta già pubblicata n.7.

**Quesito 50.** A pag. 2 del Capitolato Speciale si riporta servizio di risposta automatica: si intende di tipo IVR o anche CHAT BOT?

**Risposta 50.** Si intende di tipo IVR, il CHAT BOT fa parte delle proposte valutate in offerta tecnica.

**Quesito 51.** A pag. 2 del Capitolato Speciale si riporta Call Back System: spiegare meglio 1) Se si intende sistema di possibilità di riprenotazione di chiamata 2) oggi è già attivo? 3) Con quali funzionalità e regole? Si è attivo, e le richiamate vengono gestite dagli operatori di livello 1.

**Risposta 51.** Per Call Back System si intende il sistema di richiamata dell'utente che abbia lasciato i propri recapiti; si conferma che il sistema oggi è attivo e in capo all'attuale fornitore sulla base della soluzione illo tempore proposta in conformità al Capitolato speciale; le richiamate vengono gestite sulla base dell'organizzazione proposta per il servizio in ossequio al Capitolato speciale.

**Quesito 52.** A pag. 2 del Capitolato Speciale laddove si scrive Call center di secondo livello "dovrà inoltre essere utilizzato in caso di sovraccarico degli operatori L1": cosa si intende?

**Risposta 52.** Se gli operatori di 1° liv. sono in sovraccarico di chiamate, tali chiamate devono poter essere smaltite anche dagli operatori di 2° livello, fermo restando il servizio opzionale di Call Back System oltre i 90 secondi di attesa.

**Quesito 53.** A pag. 2 del Capitolato Speciale laddove si scrive La verbalizzazione (ticket) di tutte le info relative al contatto attraverso un apposito software come da proposta in sede di procedura di gara: si

intende software di proprietà del fornitore? Qual è il set minimo di informazioni da raccogliere e tracciare per ogni contatto?

**Risposta 53.** Si conferma che la verbalizzazione (ticket) riguarda tutte le informazioni relative al contatto mediante l'uso di apposito software così come da offerta tecnica del concorrente.

**Quesito 54.** Si richiede di specificare la differenza tra ticket ed SR e se l'utilizzo/accesso a questi oggetti debba prevedere delle profilazioni differenti a seconda degli utenti.

**Risposta 54.** Per la SR si rimanda alle definizioni di cui a pag. 1 del Capitolato speciale; il ticket si riferisce allo strumento di verbalizzazione e tracciamento delle attività messe in campo per soddisfare la SR. Le profilazioni degli utenti interni sono specificate nei vari paragrafi del Capitolato speciale.

**Quesito 55.** A pag. 2 del Capitolato Speciale si riporta Registrazione audio del contatto chiede di precisare se vanno registrate tutte le telefonate.

**Risposta 55.** Sì tutte, per la loro conservazione si rimanda al paragrafo 2.2 del capitolato speciale.

**Quesito 56.** A pag. 3 del Capitolato Speciale laddove si riporta il consulto degli operatori di Cassa Forense per la gestione dei casi L2: qual è il processo e il sistema attraverso il quale inoltrare la richiesta di consulto? E' previsto che ci siano degli SLA e nel caso ci fossero, quali?

**Risposta 56.** Il processo e il sistema attraverso il quale inoltrare la richiesta di consulto è quella che verrà indicata dal concorrente in offerta tecnica; per gli SLA si rimanda al paragrafo 4 del Capitolato speciale.

**Quesito 57.** A pag. 3 del Capitolato Speciale si riporta CRM per Contact Center Delegati si precisi se è lo stesso messo a disposizione di L1 e L2

con eventuale profilazione di accesso differenziato alle informazioni/funzionalità specialistiche?

**Risposta 57.** No, il CRM dedicato al Contact Center delegati e Ordini verrà fornito dal concorrente e gestito esclusivamente dagli operatori L3 di Cassa Forense (vedere anche risposta al quesito n. 45).

**Quesito 58.** Si richiede di descrivere più dettagliatamente il flusso della lettera b pag. 4 del Capitolato Speciale.

**Risposta 58.** Le residuali richieste di informazioni generiche pervenute erroneamente alla Fondazione verranno inoltrate sul canale proposto dal fornitore per i relativi riscontri; questi ultimi dovranno tornare anche nella disponibilità della Committente per i necessari aggiornamenti del documentale istituzionale.

**Quesito 59.** Canali asincroni lettera b) pag. 4 del Capitolato Speciale acquisizione richieste "in parola" si precisi cosa si intende?

**Risposta 59.** Si intendono le richieste residuali di cui alla risposta al precedente quesito 58.

**Quesito 60.** In riferimento al punto 2.4 b) pag. 4 del Capitolato laddove si chiede che l'aggiudicatario deve garantire l'accesso al servizio attraverso posta elettronica strutturata e veicolata via portale web si chiede di dettagliare se l'aggiudicatario dovrà gestire anche i moduli presenti sul portale web nonché le logiche di instradamento dei messaggi sotto forma di posta elettronica.

**Risposta 60.** Attraverso il portale di Cassa Forense possono essere richieste informazioni tramite un percorso guidato di forms organizzate per aree tematiche e relativi argomenti specifici completati dalla possibilità di inserire testo libero. Il tutto viene poi trasmesso al gestore del servizio a mezzo mail in formato standardizzato.

**Quesito 61.** Nel dettaglio del "Punto c)" del Capitolato Speciale "migrazione dei contatti": si intende importazione della base dati di whatsapp o dell'elenco degli utenti?

**Risposta 61.** Si conferma che come previsto dal paragrafo 2.4 del capitolato speciale la migrazione dei contatti si riferisce agli utenti che hanno già richiesto l'abilitazione a tale servizio.

**Quesito 62.** Una volta importati i dati come dovranno essere utilizzati nelle lavorazioni via whatsapp?

**Risposta 62.** Il servizio prevede la risposta immediata alle richieste pervenute tramite whatsapp.

**Quesito 63.** E' prevista autenticazione degli utenti che vogliono usufruire del servizio whatsapp? Se sì, con quale piattaforma?

**Risposta 63.** È prevista l'autenticazione preliminare nell'ambito dell'accesso alla posizione personale di ogni iscritto, sul sito Cassa Forense, attraverso la quale è possibile iscriversi al servizio.

**Quesito 64.** Durante la gestione del servizio in capo all'aggiudicatario in che termini dovrà essere aggiornata la base dati dei contatti?

**Risposta 64.** In via primaria per mezzo di una estrazione anagrafica giornaliera messa a disposizione di Cassa Forense su una cartella FTP, in via secondaria per mezzo dei messaggi ricevuti attraverso posta elettronica strutturata veicolata tramite il portale di Cassa Forense. In entrambi i casi il Fornitore dovrà importare il delta rispetto a quanto già registrato.

**Quesito 65.** In riferimento Punto 6 di pagina 13 del Capitolato Speciale si chiede di definire cosa si intende per "risposta esaustiva" e come viene calcolata?

**Risposta 65.** Per risposta esaustiva si intende quella dalla cui verbalizzazione è possibile dedurre un soddisfacente riscontro alla richiesta dell'utente.

**Quesito 66.** In riferimento Punto 7 di pagina 13 del Capitolato Speciale si richiede cosa si intende per "richiamata" e come viene calcolata?

**Risposta 66.** Per richiamata si intende il servizio di call back con contatto di almeno il 95% degli interessati in meno di due giorni. Essa è calcolata come specificato dal capitolato speciale nel paragrafo 2.10.4.

**Quesito 67.** Si chiede di dettagliare come si prevede che funzioni la gestione del servizio relativamente ai contatti che perverranno da piattaforme webex, teams, zoom e skype. Nello specifico si richiede di dettagliare il livello di integrazione che CASSA FORENSE richiede in relazione alle piattaforme offerte dal fornitore con quelle sopra menzionate.

**Risposta 67.** Si rimanda alla elaborazione delle soluzioni proposte dai concorrenti in accordo ai criteri di valutazione dell'offerta tecnica. Si tratta di argomenti eventuali e aggiuntivi da approfondire nel corso dell'appalto.

**Quesito 68.** Premesso che la piattaforma LinkedIn non offre API per l'interfacciamento con la stessa da parte di piattaforme terze si chiede di dettagliare il livello di integrazione che CASSA FORENSE richiede in tal senso.

**Risposta 68.** Vedere risposta al precedente quesito n. 67.

**Quesito 69.** E' previsto il rilascio di un documento sui requisiti funzionali per le piattaforme che dovranno essere rese disponibili dal fornitore subentrante?

**Risposta 69.** E' previsto che le piattaforme rese disponibili dal fornitore soddisfino i requisiti richiesti, se del caso anche in termini di documentazione progettuale esplicitante l'offerta tecnica.

**Quesito 70.** Si chiede conferma se le tecnologie sopra indicate sono esclusivamente a titolo esemplificativo e che quindi per i canali da considerare occorre far riferimento esclusivamente al capitolo "2.4 Canali di accesso al servizio" e alla tabella di valutazione al punto 8).

**Risposta 70.** Vedere risposta al precedente quesito n. 69.

**Quesito 71.** Verrà fornita l'anagrafica completa di Cassa Forense da importare sui sistemi del fornitore con evidenza delle diverse tipologie di clientela? O integrazione con i sistemi proprietari di Cassa.

**Risposta 71.** Si rimanda all'ultimo capoverso del paragrafo 2.8 del Capitolato.

**Quesito 72.** Il Fornitore dovrà prevedere, allo stesso modo di tutta la parte di connettività, anche la fornitura di linee e traffico telefonico? In caso negativo--> Linee: sono in casa cassa Forense? Il numero dove sta? I flussi dove arrivano? Sono ISDN o Voip.

**Risposta 72.** Si conferma, come nel caso della connettività dati, che il fornitore dovrà dotarsi di adeguate linee telefoniche a suo esclusivo carico.

**Quesito 73.** Il Numero di Telefono sarà mantenuto l'attuale, verrà sostituito da Cassa Forense o potrà essere fornito ex novo dal Fornitore.

**Risposta 73.** Possibilmente va mantenuto il numero attuale.



**Quesito 74.** Riferimento Capitolato Speciale

Al fine di realizzare il corretto dimensionamento suddiviso tra i livelli L1 ed L2, con riferimento alle tabelle inserite nell'ultima pagina del Capitolato, che riportano lo storico dei volumi gestiti e relativamente all'anno 2020, si chiede di specificare:

- Numero di chiamate mensili gestite dal Livello L1
- Tempo medio di conversazione di una chiamata di L1
- Numero chiamate mensili gestite dal Livello L2
- Tempo medio di conversazione di una chiamata di L2

**Risposta 74.** Le statistiche a disposizione sono state pubblicate nel capitolato speciale.

**Quesito 75** Riferimento Capitolato Speciale

Si chiede di indicare la percentuale di distribuzione del traffico inbound per giorni della settimana e per fasce orarie.

**Risposta 75.** Vedere risposta al precedente quesito n. 74.

**Quesito 76.** Riferimento Capitolato Speciale

Con riferimento alle tabelle inserite nell'ultima pagina del Capitolato, che riportano lo storico dei volumi gestiti e relativamente all'anno 2020, si chiede di chiarire se la voce "servizio richiamata" corrisponda alla voce "CMB IN MINUTI". In caso di risposta negativa si chiedono chiarimenti.

**Risposta 76.** Si conferma.

**Quesito 77.** Riferimento Capitolato Speciale

Con riferimento alle tabelle inserite nell'ultima pagina del Capitolato, che riportano lo storico dei volumi gestiti e relativamente all'anno 2020, si chiede di chiarire come mai i volumi del "servizio\_richiamata" essendo un'attività outbound siano considerati nel conteggio delle attività inbound.

**Risposta 77.** Si conferma che il servizio di richiamata è un'attività outbound e come da capitolato speciale sarà considerata.

**Quesito 78.** Articolo 9 della scheda di contratto; Vorremmo sapere se un possibile aumento da 10 risorse a 12 prevede una revisione costi.

**Risposta 78.** Le unità aggiuntive saranno remunerate in base all'offerta economica presentata dall'operatore economico.

**Quesito 79.** Si chiede di confermare che le postazioni fornite saranno su rete della committenza e gestite dalla stessa.

**Risposta 79.** Sì, vedere anche risposta del precedente quesito n. 45.

**Quesito 80.** Si chiede di esplicitare la piattaforma ICT utilizzata dall'attuale fornitore, in particolare: CRM, Sistema di ticketing e Sistema di Contact Center/CTI?

**Risposta 80.** Si rimanda alla risposta del precedente quesito n. 44.

**Quesito 81.** Art. 7.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale  
In ordine alla comprova del requisito di cui al punto a) si chiede se è possibile produrre delle dichiarazioni sostitutive e copia dei contratti relativamente ai servizi resi a favore di committenti privati e/o enti pubblici.

**Risposta 81.** Si rimanda alla risposta del precedente quesito n. 4.

**Quesito 82.** Clausola sociale. Sono previste erogazioni Welfare? In caso affermativo qual è l'importo annuo a dipendente? E' prevista un'assistenza sanitaria integrativa? In caso affermativo qual è il contributo complessivo pro capite?

**Risposta 82.** Si rimanda alla risposta del precedente quesito 7.

Distinti saluti

Dott. Michele Proietti

Direttore Generale

