

QUESITI

Quesito 1

Si chiede di chiarire se sia prevista l'applicazione della clausola sociale. In caso affermativo, con riferimento a ciascuna delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato in maniera esclusiva e continuativa da almeno 6 mesi sul servizio oggetto di gara, si chiede di riportare le seguenti informazioni:

- 1) Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro applicato, sede di appartenenza; età anagrafica;
- 2) data assunzione; mansione (addetto al servizio, team leader, staff); livello di inquadramento contrattuale, nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), full time/part time (con indicazione della %), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- 3) elementi retributivi: retribuzione contrattuale, quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, retribuzioni variabili, etc.); consistenza TFR maturato con indicazione della destinazione (azienda, fondo complementare);
- 4) personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;
- 5) lavoratori disabili, in adempimento alla L. 68/99; persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92; dipendenti prossimi alla pensione; dipendenti assunti in data successiva al 7 marzo 2015 (data di entrata in vigore del D.lgs. 23/2015 che ha modificato l'art. 18 St. lavoratori);
- 6) dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).

Risposta 1

Alla Sezione VI: Altre informazioni del Bando di gara, all'art. VI).3.15) è prescritto: *“Ai sensi dell'art. 50 del d.lgs. 50/2016, l'Appaltatore, nel rispetto dei principi dell'Unione europea, al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, è tenuto ad osservare le clausole sociali previste dal CCNL di settore”*. Tutte le altre informazioni necessarie per la partecipazione alla procedura sono contenute negli elaborati a base di gara.

Quesito 2

Si chiede se all'avvio del servizio sia previsto un *grace period* durante il quale non verranno applicate le penali in caso di mancato raggiungimento degli SLA. In caso affermativo, si chiede di esplicitare la durata di tale periodo.

Risposta 2

Si prevede un periodo di avviamento di 2 mesi durante il quale non saranno applicate le penali previste dal Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale.

Quesito 3

In merito alla “significativa esperienza maturata” richiesta per gli operatori nel punto 21.9.7. del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, si richiede di esplicitare l'esperienza minima richiesta.

Risposta 3

Gli operatori telefonici impiegati devono avere le conoscenze base, acquisite in precedenti esperienze nell'ambito del *customer care* per Società di “Utility” e riportate nei singoli *Curriculum Vitae*, al fine di avviare in tempi brevi le prestazioni previste dall'appalto.

Quesito 4

Si richiede di specificare se i volumi, seppur indicativi, individuati nel punto 3.2 del Capitolato, siano da considerarsi riferiti ad un anno o se calcolati su 24 mesi.

Risposta 4

Il volume delle attività indicate negli atti di gara, seppur indicativo, è riferito all'intera durata contrattuale pari a 24 mesi

Quesito 5

In merito all'ubicazione della sede operativa, si chiede di specificare se sia sufficiente una dichiarazione d'impegno del Fornitore a dotarsi di tale polo operativo o se sia necessario presentare un atto che attesti il possesso di tale sede. Nel primo caso si chiede di esplicitare entro quanti giorni dall'aggiudicazione la sede debba essere operativa.

Risposta 5

Il requisito della sede operativa prevista all'articolo 32.1 del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale è un requisito di esecuzione. La sede dovrà essere pienamente operativa entro i due mesi previsti per l'avviamento delle attività.

Si chiarisce che tale sede, ubicata ad una distanza massima di 30 km dal comune di Ercolano, dovrà essere obbligatoriamente ubicata in uno dei Comuni del territorio dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano della Regione Campania.

Quesito 6

Si chiede di precisare, in caso di partecipazione alla gara di un costituendo raggruppamento di imprese, come debbano essere posseduti i requisiti di partecipazione.

Risposta 6

In merito ai RTI, si applicano le disposizioni previste dal d.lgs. 50/2016

Quesito 7

Riferimento all'Allegato N.1 – A completamento di quanto già indicato nell'Allegato N. 1 all' APPENDICE: CURVE DI CARICO SERVIZI CALL CENTER, si richiede la curva di carico stimata delle chiamate per ogni mese dell'anno.

Risposta 7

Premesso che, come riportato nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, l'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di Contact Center per le attività di Inbound telefonico, integrando la gestione delle chiamate inbound da parte del personale di GORI s.p.a. tramite affidamento a un fornitore esterno in regime di outsourcing di tutto il traffico in overflow rispetto alla capacità di evasione delle postazioni operatore di GORI, la media di chiamate mensili ricevute da GORI è di circa 55.000.

Quesito 8

Riferimento all'Allegato N.2 – Non si ravvisa la pertinenza con l'Appalto in oggetto del punto §1.1 Requisiti Tecnici Mobile e dei punti nei successivi capitoli dell'Allegato in cui si parla di dispositivi mobili, di tablet, di Pianificatore, di SIM, di Squadra, e di connettività mobile con gli applicativi di GORI. Nel caso in cui si trattasse di un refuso o di un documento generale polifunzionale, si richiede di identificare gli elementi che non si applicano all'Appalto in oggetto.

Risposta 8

Trattasi di un documento polifunzionale, pertanto per espletare il Servizio per GORI S.p.A. nella fattispecie occorrono le seguenti licenze per ciascun addetto:

- Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (SAP ECC /SAP CRM)
- Canone Licenza Software Pianificatore/Utente VPN (Una Licenza ogni PC)
- Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico)
- Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (Salesforce)

Quesito 9

Riferimento all'Allegato N.2 – Al netto di quanto richiesto sopra e per evitare controquesiti, si richiedono da subito le seguenti informazioni di dettaglio, necessarie alla definizione del modello architetturale:

- i. La Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Appaltatore la propria piattaforma telefonica? ii. In caso affermativo, si conferma che la piattaforma telefonica è Genesys Cloud? in quale versione specifica?
- iii. La Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Appaltatore il proprio CRM?
- iv. In caso affermativo, si tratta di SAP CRM ovvero di Salesforce ovvero di entrambe le soluzioni?
- v. La connessione delle postazioni di lavoro dell'Appaltatore dovrà essere effettuata attraverso una VPN?
- vi. In caso affermativo, secondo quali caratteristiche?
- vii. Quali licenze sono necessarie, rispettivamente, per ciascuna postazione degli Operatori e per ciascuna postazione dei Team Leader?

Risposta 9

- A. La Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Appaltatore la propria piattaforma telefonica, in particolare Genesys Cloud versione 1.0.4;
- B. Sì, la Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Appaltatore il proprio CRM
- C. Entrambe le soluzioni – (implica doppia licenza già inserita nelle altre risposte)
- D. VPN
- E. La connessione avviene tramite client VPN installato su singola macchina
- F. Team Leader\ operatori stesse licenze [Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (SAP ECC /SAP CRM) - Canone Licenza Software Pianificatore/Utente VPN (Una Licenza ogni PC) - Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico) - Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (Salesforce)]

Quesito 10

Riferimento all'Allegato N.2, punto §1.3. Requisiti Tecnici di Connettività – Al netto di quanto richiesto sopra e sempre per evitare controquesiti, si richiede da subito:

- i. la collocazione geografica del Data Center della Committente
- ii. la conferma che il collegamento tra il Data Center della Committente e quello dell'Appaltatore possa essere realizzato con VPN su Internet e – quindi – non sia richiesta una connettività dedicata o MPLS
- iii. la conferma che detta connettività debba essere ridondata con una linea di backup secondo il medesimo schema di VPN su Internet

Risposta 10

- A. Genesys è un servizio cloud, la VPN sarà attestata presso il Datacenter di Ercolano (NA). Allo stato non si escludono altri Datacenter futuri.
- B. Non è richiesta MPLS, verrà utilizzato un client VPN installato su singola macchina che sfrutterà la connessione internet dell'impresa appaltatrice.
- C. La stessa dovrà garantire una connessione ad Internet con relativo backup in linea alle specifiche già previste nel paragrafo 1.3 (Requisiti Tecnici di Connettività), per mitigare degrado prestazionale ed interruzioni di servizio sia verso i sistemi cloud che in VPN.

Quesito 11

Riferimento al Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale – al § 3.17 viene indicato che “Le Attività di Caring Inbound devono essere gestite dall’ Appaltatore con **Operatori dedicati esclusivamente a GORI**”; al § 21.9.7 viene richiesto che “l’Appaltatore [...] componga i singoli turni di lavoro con **Operatori dedicati e specializzati sui servizi e processi della Società** (Operatori con skill e competenze dedicate GORI S.p.A.)”; al § 29.11 è indicato che “L’Appaltatore si impegna a non far svolgere agli **Operatori dedicati all’espletamento del Servizio attività simili per conto di società concorrenti della Committente**”. Appare evidente che gli Operatori che svolgeranno le attività d’Appalto per GORI non svolgere attività per Società concorrenti della Committente; si richiede perciò conferma che – a tutela del profilo di sostenibilità economica dell’Appalto - detti Operatori possano svolgere attività per altri Clienti dell’Appaltatore, garantendo il rispetto della turnistica e dei livelli di servizi di GORI

- i. in turni in cui non saranno dedicati alle attività per GORI
- ii. in momenti di off-duty causati da traffico molto minore rispetto alle previsioni e allo staffing

Risposta 11

Si conferma quanto esposto nel quesito

Quesito 12

Riferimento al Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale – al § 29.8 si parla di eventuali “sedi secondarie dell’Appaltatore”, “consentite solo a valle della richiesta esplicita del progetto di dislocazione al Committente e della successiva eventuale approvazione”. Si richiede di chiarire:

- i. Quali siano le eventuali condizioni per le quali potrebbe essere consentita la dislocazione di parte delle attività in una sede secondaria
- ii. Quali siano i requisiti geografici di una eventuale sede secondaria

Risposta 12

La sede secondaria ha interesse nel caso in cui vi siano problematiche *temporanee* di gestione legate alla sede operativa di cui all’art.32 del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale.

La sede secondaria deve essere ubicata nell’ambito del territorio nazionale.

Quesito 13

Riferimento al Disciplinare di Gara, § 4. Modalità di presentazione e criteri di ammissibilità delle offerte” – Posto che di tutti i documenti richiesti in forma cartacea sarà resa “*anche copia in formato elettronico [...] su apposito supporto informatico (Pen drive, SSD, CD-Rom, DVD, ecc.)*”, tali documenti cartacei dovranno essere sottoscritti con firma olografa di pugno, ovvero potranno essere sottoscritti con firma digitale certificata PADeS in modalità di “firma grafica”, ben visibile e riscontrabile nel formato elettronico?

Risposta 13

La documentazione potrà essere tutta firmata digitalmente secondo quanto stabilito nel disciplinare di gara

Quesito 14

Riferimento al Disciplinare di Gara, § 4. Modalità di presentazione e criteri di ammissibilità delle offerte” – In particolare, al fine di evitare il Soccorso Istruttorio in caso di imprecisione, si richiedono le modalità precise di firma della Garanzia Provvisoria da parte dell’Emittente e del Concorrente (o dei Concorrenti in caso di RTI).

Risposta14

La cauzione dovrà essere firmata in originale (anche solo con firma digitale) sia dal concorrente o in caso di RTI da tutti i concorrenti, sia dalla compagnia che emette la cauzione.

Quesito 15

Con riferimento alla risposta relativa al quesito n.1 (clausola sociale) presentato in data 4/03/2022 e pubblicata sul portale, al fine di eseguire una stima dei costi ed un ottimale dimensionamento, si prega di esplicitare il numero degli operatori coinvolti in maniera esclusiva e continuativa da almeno 6 mesi sul servizio oggetto di gara.

Risposta 15

Al momento non ci sono operatori coinvolti

Quesito 16

Con riferimento alla risposta relativa al quesito n. 3 presentato in data 4/03/2022 e pubblicata sul portale, si prega di esplicitare se è necessario o meno presentare i Curricula delle risorse allocate sul servizio in quanto tale richiesta non è presente all'interno della documentazione di gara.

Risposta16

Per la partecipazione alla procedura non è necessaria la presentazione di *curriculum vitae*, ma gli stessi dovranno essere disponibili in caso di aggiudicazione a richiesta della Stazione Appaltante.

Quesito 17

Si prega di esplicitare la data di avviamento dell'attività

Risposta 17

L'attività verrà avviata alla data di stipula del contratto di appalto o del verbale di consegna in caso di affidamento sotto riserva di legge.

Quesito 18

- 1.in riferimento al requisito 3.3 del Disciplinare di Gara, si chiede se il Fatturato globale d'Impresa debba essere riferito alle attività di Inbound telefonico in settori generici o nel settore idrico;
- 2.in merito a quanto richiesto nel Capitolato relativamente all'Art. 4 "Norme di sicurezza", si chiede se i file "check list infortuni su commesse Acea" e "check list infortuni e malattie professionali" debbano essere compilati successivamente alla fase di aggiudicazione;
- 3.in merito a quanto richiesto nel Capitolato relativamente all'Art. 16 Oneri e Obblighi a carico del Fornitore, si chiede se sia sufficiente possedere un sistema interno di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, conforme alla UNI ISO 45001:2018, o sia necessario aver già ottenuto la Certificazione UNI ISO 45001:2018. Nel caso sia necessaria la certificazione in parola, si chiede se sia sufficiente aver avviato l'iter finalizzato al suo conseguimento;
- 4.in riferimento ai requisiti tecnici, si chiede di chiarire se la figura relativa al "pianificatore" faccia riferimento al responsabile di commessa.

Risposta 18

- A. il requisito di cui all'art. 3.3 del disciplinare di gara afferisce al fatturato globale dell'impresa realizzato negli ultimi tre esercizi fiscalmente chiusi
- B. i file "check list infortuni su commesse Acea" e "check list infortuni e malattie professionali" devono essere compilati successivamente alla fase di aggiudicazione, qualora si verificano le relative situazioni
- C. per la partecipazione alla procedura non è necessaria la certificazione UNI ISO 45001:2018
- D. per le figure professionali impiegate nell'appalto si faccia riferimento al Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale

Quesito 19

Relativamente alle curve di carico call center “all'allegato 1 – Servizi Gori”, si chiede di specificare se sia rappresentato il carico di tutto il numero verde, incluse cioè anche le chiamate gestite dal personale interno GORI o se sia rappresentato il carico del solo servizio overflow da esternalizzare.

Risposta19

Le curve di carico di cui all'allegato 1 fanno riferimento a tutto il numero verde, incluse le chiamate gestite dal personale interno.

Quesito 20

Si chiede, inoltre, di specificare la sostanziale differenza tra i volumi 2021, di cui sempre “all'allegato 1 – Servizi Gori”, punto 2.1 di un volume di 480.000 chiamate nel 2021 (1 anno), a fronte di un volume a base di gara, come da punto 3.2 del “capitolato di gara”, che riporta un volume di 480.000 chiamate in 24 mesi (2 anni)

Risposta 20

Considerato che una parte del servizio viene gestito mediante risorse interne, sulla base dei volumi gestiti nell'anno 2021, si è inteso esternalizzare circa il 50% del servizio ovvero circa 20.000 chiamate mese.

Quesito 21

Per la procedura di gara di cui in oggetto, in relazione al livello di servizio denominato LS, descritto a pag. 9 dell'Allegato 1: “Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A.”, si chiede conferma se i valori percentuali espressi nella colonna % sono applicati al fatturato del periodo di riferimento e, in caso di risposta affermativa, si chiede conferma che questo comporti, in caso di delta $\geq -10\%$ tra il LS contrattualmente previsto e il LS rilevato, lo storno dell'intero fatturato mensile.

Risposta 21

Come riportato nell'allegato 1, la terza colonna della tabella riporta le percentuali di premio riconosciute in caso di valori di consuntivo superiori al target e di penali applicate in caso di valori di consuntivo inferiori al target. In ogni caso, come riportato all'art. 12.3 del capitolato, il valore massimo applicabile come premio, ove previsto, o come penale, corrisponde al 10% del corrispettivo maturato, rispettivamente per le Attività di Call Center, nel mese in cui il premio è erogato o la penale è comminata.

È opportuno precisare che al KPI LS è stato attribuito peso pari al 50%.

Il monitoraggio e il calcolo di premi e penali saranno effettuati dal Committente con frequenza mensile.

Quesito 22

In riferimento all'APPENDICE: CURVE DI CARICO SERVIZI CALL CENTER di cui all'Allegato 1, si chiede gentilmente, onde poter valorizzare opportunamente l'impegno previsto per il personale dell'Appaltatore, se siano disponibili presso la Committente anche le % di distribuzioni delle chiamate per Tipologia delle stesse, intesa in riferimento alla Tabella riportata all'Art. Pricing SCHEMA B) del medesimo Allegato 1.

Risposta 22

In risposta al quesito, si riporta la distribuzione delle chiamate in base all'attuale configurazione dell'albero fonico.

Tipologia chiamate anno 2021	
Info bollette e duplicati	22%
Gestione del credito	7%
Cessazione contratto	2%

Parlare con operatore	53%
Preventivazioni e nuovi contratti	9%
Volture	6%
Uscite dai sistemi automatici di autolettura	1%

Quesito 23

In riferimento al P.to 3.13. del CT ove si legge "... assistenza relativa all'esportazione di tutti i dati presenti sui Sistemi... al fine di consentirne la migrazione verso altri sistemi o verso altri fornitori", considerato quanto riportato al P.to 3.18: "Risulta espressamente precluso all'Appaltatore l'utilizzo di qualsiasi altro sistema informatico", si chiede di specificare a quali Sistemi ICT faccia riferimento la richiesta di assistenza alla migrazione di cui al P.to 3.13.

Risposta 23

Si precisa che così come riportato all'Art. 3.15, ai fini dell'esecuzione delle Attività, il Committente metterà a disposizione dell' Appaltatore la propria infrastruttura tecnologica, costituita dai seguenti dispositivi informatici:

- Piattaforma telefonica per l'accoglienza e la qualificazione dei contatti;
- Suite applicativa per la gestione del contatto (di seguito anche "Suite Applicativa"), composta dal Customer Relationship Management ("CRM") e da un sistema di fatturazione;

Pertanto, quanto previsto all'art. 3.13 ha valenza generica in virtù di quanto previsto dall'art. 3.15 e 3.18.

Quesito 24

Si richiede conferma che i volumi rappresentati nell'allegato 1 nel paragrafo 2.1 pari a 480.000 contatti rappresentano il perimetro dell'overflow e dunque oggetto di gara.

Risposta 24

Si conferma

Quesito 25

In riferimento all'Allegato 1, si chiede di fornire il dettaglio, per mese e anno, dello storico dei volumi per tipologia di IR/SR tracciati dagli Operatori in merito alle attività identificate nello "SCHEMA B" presente nel paragrafo 2.2 dell'allegato stesso.

Risposta 25

Si rimanda a quanto riportato nella risposta al quesito n° 22.

Non è possibile fornire il dettaglio di cui allo schema B dell'allegato 1, in quanto non sono disponibili i dati storici a supporto considerando che tale modalità di gestione sarà operativa a partire dal 01.04.2022.

Tuttavia, per maggiore chiarezza, si riporta di seguito un dettaglio delle SR/IR registrate del I° trimestre 2022

	Volumi I° Trimestre 2022
Informazioni su fattura	
Analisi consumi	6984
Doppio pagamento	125
Errata lettura	30
Incasso da sportello	4
Mancata rettifica	5

Mancata riattivazione post distacco morosità	17
Mancato recapito	758
Mancato rimborso	79
Mancato storno canoni	3
Rateizzazione	637
Sollecito ricevuto	731
Stato pagamenti	13.282
Informazioni su processi commerciali	
Apertura preventivo	10
Assistenza tecnica web	65
Chiarezza Processi	8463
Mancato intervento tecnico	19
Modalità tempistiche e costi	413
Progetto sostituzione contatori	11
Stato della pratica	1285
Informazioni su stato preventivi	
Chiarezza processi	58
In attesa di attivazione	7
Mancato intervento tecnico	4
Modalità, tempistiche e costi	9
Sollecito intervento	20
Stato della pratica	187
Comunicazioni da parte del cliente	
Fine Lavori	4
Inizio Lavori	3
Realizzazione della nicchia	2
Gestione utenza	
Richiesta visura quote	43
Sostituzione misuratore guasto	291
Verifica da cliente	177
Sostituzione misuratore ghiacciato	7

Processi tecnici	0
Richiesta spostamento rete idrica	0
Processo commerciale	
Cambio d'uso	65
Cessazione	481
Fornitura provvisoria	0
Nuova attivazione	145
Richiesta preventivo acquedotto	246
Richiesta preventivo fognatura	2
Scissione d'utenza	0
Subentro	805
Trasformazione	2
Utenza non a ruolo	0
Variazione anagrafica	30
Variazione contrattuale	106
Variazione d'impegno	
Voltura	2155
Voltura a titolo gratuito	638
Richiesta post sales	
Bolletta web	3733
Dimostrato pagamento/distacchi/online	31
Domiciliazione bancaria/postale	46
Esenzione tariffa fogna e depurazione	2
Inserimento lettura	2441
Richiesta rateizzazione	3786
Rifatturazione	1699

Ristampa fattura+stampa bollettino	18029
Supporto web	0

Quesito 26

Si richiede conferma che dell'allegato 2_Requisiti tecnici ai fini della verifica dei requisiti necessari all'espletamento del servizio oggetto di gara ("Contact Center" per le attività di Inbound telefonico in regime di outsourcing di tutto il traffico in overflow) si debba far riferimento esclusivamente a quanto descritto nei paragrafi 1.1 e 1.3.

Risposta 26

Per il capitolo 1 - REQUISITI TECNICI Bisogna far riferimento ai Paragrafi:

1.2 Requisiti Tecnici Personal Computer

1.3 Requisiti Tecnici di Connettività

Quesito 27

Si chiede di confermare che i costi delle licenze esplicitati nel cap.2 "Info e Costi" del documento Allegato 2_Requisiti tecnici, non essendo di pertinenza dell'appalto, saranno a carico della stazione appaltante. In caso negativo, si chiede di confermare quali licenze software dovranno essere rimborsate dall'appaltatore alla stazione appaltante.

Risposta 27

Il costo delle licenze software dovrà essere rimborsato dall'appaltatore alla stazione appaltante. Pertanto, per espletare il Servizio per GORI spa, nella fattispecie occorrono le seguenti licenze per ciascun addetto:

- Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (SAP ECC /SAP CRM)
- Canone Licenza Software Pianificatore/Utente VPN (Una Licenza ogni PC)
- Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico)
- Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (Salesforce)

Quesito 28

In merito all'applicazione della clausola sociale ex art. 50 del D.Lgs. 50/2016 e in merito alla risposta n.1 pubblicata sul vostro portale web, si chiede di fornire le informazioni richieste nel quesito 1 poichè non rinvenibili nei documenti di gara.

Detta richiesta è in linea con quanto disposto dalla Linee Guida ANAC n.13 recanti "La disciplina della clausola sociale" che sancisce l'obbligo per la Stazione Appaltante di rendere note le informazioni ulteriori eventualmente richieste. Infatti recita "La stessa raccoglierà le richieste pervenute, acquisirà i dati che non sono in suo possesso dall'operatore uscente e li renderà noti a tutti i potenziali concorrenti, garantendo l'anonimato dei soggetti richiedenti."

Risposta 28

Si rimanda a quanto riportato nella risposta al quesito n° 15.
Al momento non ci sono operatori coinvolti

Quesito 29

Considerando che il numero di chiamate indicate per l'intera durata del contratto (24 mesi) è pari a 480.000 e che la durata media indicata è di 310 secondi, si è calcolato che i volumi delle chiamate, per l'intera durata del contratto, sono pari a 2.480.000 minuti (310 secondi per 480.000 chiamate). Considerando un costo al minuto a base d'asta di € 0,65, l'importo totale a base d'asta risulterebbe pari a € 1.612.000 anziché di € 1.591.200.

Volumi annui (telefonate) base 24 mesi	TMG (secondi)	Volumi annui (secondi) base 24 mesi	Volumi annui (minuti) base 24 mesi	Costo al minuto (Base D'asta)	Importo totale a Base d'Asta riproporzionato
480.000	310	148.800.000	2.480.000	0,65 €	1.612.000,00 €

I calcoli eseguiti sembrerebbero essere in contrasto con quanto riportato nel Capitolato al punto 3.2 dove i volumi annui (minuti) base 24 mesi sono invece indicati come pari a 2.448.000 e l'importo a base d'asta è € 1.591.200,00.

Si chiede di confermare i valori riportati al punto 3.2 del Capitolato

Risposta 29

I calcoli sono stati eseguiti considerando un tempo medio di gestione di 306 secondi, ovvero il TMG registrato in Gori da Febbraio 2021 a Dicembre 2021, periodo in cui una parte del volume di telefonate è stato gestito anche mediante risorse esterne.

Il tempo indicato di 310 secondi è comunque una stima che in ogni caso la Gori ritiene possa essere ridotto, anche in considerazione dell'uso di un nuovo CRM che prevede una riduzione nei tempi di gestione delle richieste degli utenti.

Quesito 30

Al Cap.2 Info & Costi dell'Allegato 2 vengono dichiarati i costi, a carico dell'Appaltatore, per licenze SAP, Genesys e VPN. Nel prospetto esemplificativo sottostante, inserito nell'all. 2 Requisiti Tecnici la somma delle singole voci dà un risultato di € 2.000 e non di € 2.100

Si riportano, a titolo di esempio, i costi annui che sosterrrebbe la ditta Y per un appalto di Servizi Telefonici per Commerciale, ponendo in servizio n.4 operatori telefonici

Numero addetti	Tipologia addetti	SAP ECC/CRM (€ 500,00 cad.)	VPN (€ 100,00 cad.)	Genesys (€ 1.400,00 cad.)	Totale Parziale annuo
4	Operatore telefonico	SI	SI	SI	€ 8.400,00
TOTALE ANNUO					€ 8.400,00

Inoltre prendendo tale dato come riferimento ed ipotizzando ad es. un impiego di 28 operatori ne deriva che il costo per l'intera durata del contratto per tali operatori è di € 112.000,00. Risulta palese che tale costo contribuisce di fatto a ridurre sensibilmente il costo al minuto a base d'asta indicato pari a € 0,65. Si chiede di specificare che è corretto considerare che questo costo riduce il costo per minuto indicato a base d'asta.

Risposta 30

Si conferma che si tratta di un costo a carico dell'appaltatore e che dovrà essere valutato dallo stesso in sede di offerta.

Quesito 31

Si chiede di confermare che all'Appaltatore verrà riconosciuto lo stesso importo di (€/min) di quello offerto in gara, anche per le chiamate indicate come quota aggiuntiva in ogni singola giornata, rispetto a quella minima fissata.

Risposta 31

Si conferma che all'Appaltatore verrà riconosciuto lo stesso importo di (€/min) di quello offerto in gara, anche per le chiamate indicate come quota aggiuntiva in ogni singola giornata, rispetto a quella minima fissata

Quesito 32

Si chiede di confermare che la scadenza dei chiarimenti è fissata al 2/04/2022 a soli 3 giorni dalla presentazione della risposta da parte dei partecipanti in quanto il termine di cui all'art. 74 comma 4 del D. Lgs. n. 50/2016 indica un periodo di sei giorni prima della scadenza del termine per la ricezione delle offerte.

Risposta 32

Si rimanda a quanto specificato negli atti di gara.

Quesito 33

Riferimento Allegato 2 – REQUISITI TECNICI, Cap. 2 INFO & COSTI: Nella tabella di esempio dei “costi annui che sosterrebbe la ditta Y per un appalto di Servizi Telefonici per Commerciale” sono elencate le licenze necessarie e il corrispondente costo totale per un team di 4 operatori, tuttavia il totale di 8.400 € non sembra corrispondere alla somma dei costi delle licenze per operatore, di a 500 € per licenza SAP ECC/CRM + 100 € per la licenza VPN + 1.400 € per la licenza Genesys, pari a 2.000 € per operatore e, quindi, 8.000 € per il team di 4 operatori. Qual è il valore corretto da considerare?

Risposta 33

Il costo corretto da considerare è pari ad € 2.000 per operatore, causa di un refuso è stato impropriamente riportato nella tabella esemplificativa un totale parziale annuo pari ad € 8.400 anziché di € 8.000.

Quesito 34

In che termini sarà consentita la gestione delle attività in modalità di Smart Working, ove il Concorrente abbia adottato in maniera strutturale, sistematica ed a rotazione tale modalità per le proprie attività?

Risposta 34

Sarà consentita la gestione delle attività in Smart working, qualora questo venga adottato in maniera strutturale.

Resta inteso che la gestione del contatto deve essere effettuata nel rispetto dei requisiti esposti al paragrafo 3.18 del capitolato.