

RISPOSTE AI QUESITI

Gara Servizi di IP Contact Center per la Fondazione Enasarco

Aggiornamento del 30 aprile 2012

1) Q: Entro quale data possono essere posti quesiti?

A: Il termine ultimo per porre quesiti è il 30.04.2012 ore 12.00, come indicato nel Bando di gara al punto IV.3.3 "Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare - Termine per il ricevimento o per l'accesso ai documenti".

2) Q: Il possesso di certificazione ISO 9001:2008 per l'erogazione di servizi di contact center (in assenza quindi della dicitura progettazione sul certificato) è condizione sufficiente per la partecipazione al Bando di gara?

A: No, per quanto riguarda il requisito di capacità tecnica richiesto alle imprese partecipanti, come indicato al punto III.2.3 del Bando di gara, al punto 3.4 lettera b) del Disciplinare di gara nonché al paragrafo 5.1 "Sistema Qualità", del Capitolato Speciale (Allegato 1 al Disciplinare di gara), dovrà essere dimostrato il possesso del certificato UNI EN ISO 9001:2008 specificatamente per la "progettazione e l'erogazione di servizi di contact center".

Resta inteso che, ai sensi e secondo le modalità di cui all'art. 49 del Codice degli Appalti, il concorrente (impresa ausiliata) – singolo o consorziato o raggruppato – può soddisfare i requisiti di capacità economica, finanziaria e/o tecnica previsti avvalendosi dei requisiti di altri soggetti (imprese ausiliarie).

3) Q: In caso di RTC o Avvalimento l'idonea certificazione in corso di validità, che attesti la conformità del proprio sistema qualità rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2008 specificatamente per la progettazione e l'erogazione di servizi di contact center deve essere posseduta solo dalla Capogruppo/Ausiliata o da tutte le imprese partecipanti.

A: Il suddetto requisito di capacità economica/tecnica dovrà essere posseduto almeno dall'impresa capogruppo mandataria o indicata come tale nel caso di raggruppamento non ancora costituito o, in caso di consorzio, almeno dall'impresa consorziata indicata come esecutrice dell'appalto. In caso di avvalimento si veda quanto disposto dal Disciplinare di gara e dall'attuale normativa in vigore.

RISPOSTE AI QUESITI

Gara Servizi di IP Contact Center per la Fondazione Enasarco

4) Q: E' necessario fornire i CV delle risorse interessate al servizio?

A: Come specificato nel Disciplinare di Gara al punto 6.3 – Offerta tecnica, i concorrenti dovranno fornire, tra la documentazione da valutare ai fini dell'attribuzione del punteggio, anche "il profilo professionale del personale coinvolto nel progetto". Per quanto riguarda il titolo di studio e le competenze delle figure professionali specifiche da utilizzare come operatori del Contact Center si rimanda a quanto stabilito nel Paragrafo 2.2.2 "Requisiti del personale da impiegare" Capitolato Speciale – (Allegato 1 al Disciplinare di Gara).

In fase di presentazione dell'offerta non viene richiesta la presentazione dei Curricula Vitae del suddetto personale.

5) Q: cosa possiamo ricomprendere nel fatturato specifico? È possibile ricomprendervi anche il fatturato generato dalla gestione e dal recupero del credito?

A: Per fatturato specifico deve intendersi quello generato da un'attività di realizzazione e/o gestione e/o progettazione di IP Contact Center (*settore di attività oggetto della gara*) e non da altre diverse attività che vengano realizzate tramite lo "*strumento*" del Contact Center.

Tale fatturato deve essere riferito ad attività *svolte* nel triennio 2009-2010-2011.

6) Q: Oltre al materiale pubblicato sul sito della Fondazione (Bando, disciplinare di gare e n. 6 allegati al disciplinare) è possibile reperire altra documentazione inerente la gara?

A: Tutta la documentazione necessaria alla partecipazione alla gara è stata debitamente pubblicata sul sito della Fondazione. I riferimenti del bando ad altra documentazione complementare sono da attribuire semplicemente all'utilizzo di un *Format predisposto per i bandi di gara Europei*.

RISPOSTE AI QUESITI
**Gara Servizi di IP Contact Center per la
Fondazione Enasarco**

7) Q: Lo strumento di monitoraggio real time della piattaforma verrà fornito dalla Fondazione?

A: Sì

8) Q: Per quanto riguarda la formazione degli operatori (punto 2.3 – allegato 1), preso atto che la formazione iniziale sarà da noi effettuata, da chi verrà effettuata al nostro formatore? Nello specifico considerando che dovremo redigere noi le procedure, chi ci illustrerà il processo e con quali tempistiche?

A: I formatori del fornitore saranno addestrati da personale della Fondazione Enasarco per una durata complessiva di 3 settimane.

La definizione e documentazione del processo formativo a regime è a carico del fornitore e deve essere parte della documentazione presente al momento dello start up del servizio.

9) Q: Per i refresh formativi da effettuare almeno ogni tre mesi, I moduli formativi ed i relativi questionari, verranno concordati preventivamente con Enasarco?

A: Sì

10) Q: Gli aggiornamenti procedurali con quali tempi e modalità ci verranno trasmessi? Avremo a disposizione una knowledge base?

A: Gli aggiornamenti vengono inviati tempestivamente via email dalla Fondazione Enasarco; in casi particolari di aggiornamenti complessi, è possibile organizzare una sessione formativa ad hoc.

Esiste una knowledge base all'interno del sistema CRM fornito dalla Fondazione.

RISPOSTE AI QUESITI

Gara Servizi di IP Contact Center per la Fondazione Enasarco

11) **Q:** Per quanto riguarda le modalità di utilizzo del CRM rispetto all'assegnazione di attività agli operatori loggati, i vari servizi (telefono, Voice over web, Web-Chat, posta elettronica, fax, voice mail) convergono automaticamente su tutti gli operatori collegati in base a logiche preimpostate dal programma, oppure è possibile veicolare le stesse in base a specifiche abilitazioni delle singole user? In tale caso tale configurazione può essere effettuata in autonomia?

A: L'organizzazione e la gestione delle postazioni operatore durante la giornata è demandata al Supervisor.

12) **Q:** Un operatore che sta svolgendo attività su contatti asincroni, può contestualmente operare, ovviamente interrompendo momentaneamente questa attività, anche su contatti sincroni ?

A: Sì

13) **Q:** quali sono le tempistiche necessarie per l'attivazione di nuove utenze telefoniche?

A: Il fornitore avrà a disposizione un numero congruo di utenze telefoniche che saranno assegnate in autonomia dai supervisor ai vari operatori.

14) **Q:** Quali sono le tempistiche necessarie per l'attivazione di nuove utenze CRM?

A: Il fornitore avrà a disposizione un numero congruo di utenze CRM che saranno assegnate in autonomia dai supervisor ai vari operatori.

RISPOSTE AI QUESITI

Gara Servizi di IP Contact Center per la Fondazione Enasarco

15) Q: In merito all'articolo 5.2 dell'allegato 1 (capitolato speciale), cosa si intende esattamente per "descrizione dettagliata dell'architettura tecnologia del Contact Center?"

A: Uno schema sintetico delle soluzioni tecnologiche adottate per la gestione del Contact Center, dettagliando i ruoli e compiti di ciascun componente dell'infrastruttura

16) Q: Per i servizi fatturabili in base ai minuti come viene arrotondato il minuto, in eccesso o in difetto?

A: Per eccesso se la durata è oltre i 30" di ciascun minuto, per difetto altrimenti.

17) Q: Nell'art. 7.4 dello schema di contratto viene indicato che la Fondazione richiede che il 75% degli utenti risultino soddisfatti, con quali criteri la Fondazione identifica il cliente soddisfatto?

A: La Fondazione e il fornitore definiranno insieme la struttura del questionario, compreso i pesi relativi di ciascuna domanda. La media ponderata delle risposte fornite dovrà essere conforme con gli obiettivi del capitolato.

18) Q: Qual è la durata media di un contatto non telefonico?

A: Le durate medie dei contatti, sincroni ed asincroni, sono stimate nel Capitolato speciale (allegato 1), par. 4 – Livelli di servizio, come da tabella:

Contatto	Tipologia	Durata Media
Telefono	Sincrono	5 minuti
Voice over web	Sincrono	5 minuti
Web-Chat	Sincrono	10 minuti
Posta Elettronica	Asincrono	5 minuti
Fax	Asincrono	5 minuti
Voice Mail	Asincrono	5 minuti

RISPOSTE AI QUESITI

Gara Servizi di IP Contact Center per la Fondazione Enasarco

19) Q: Rientra nel fatturato anche la commessa inbound gestita solo attraverso il canale telefonico?

A: Sì, anche questa attività può essere considerata ai fini del requisito di capacità economica di cui al punto 3.4 – lettera a) del Disciplinare di gara.

20) Q: Oltre al Disciplinare di Gara ci sono altri documenti da firmare per accettazione in fase di Offerta ed in quale busta devono essere inseriti?

A: La documentazione richiesta nel Bando e nel Disciplinare, è elencata nella Comunicazione di partecipazione alla gara – “Allegato 3, punti da 1 a 16.”
Con la firma per accettazione del Disciplinare di gara, in calce ed in ogni pagina, si intendono accettati anche gli Allegati 1 e 2 che costituiscono parte integrante e sostanziale del Disciplinare stesso. La documentazione presentata, come specificato nel Disciplinare par. 6.2, dovrà essere inserita nella busta “Documentazione Amministrativa”.

21) Q: Per essere ammessi a partecipare alla gara è necessario essere già in possesso della certificazione ISO oppure basta anche una dichiarazione di “avvio iter” per la certificazione?

A: Il requisito di cui al punto 3.4 lettera - b) del Disciplinare di gara (*certificazione in corso di validità, che attesti la conformità del proprio sistema qualità rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2008*) deve essere posseduto al momento della partecipazione.

22) Q: Con riferimento al Capitolato Speciale Par. 2.2.2 - pagg. 7 e 8, si chiede se le competenze degli operatori devono comprendere aspetti specifici relativi alla previdenza sociale ed ai processi in essere presso la Fondazione

A: Certamente, la formazione di tali competenze è lo specifico obiettivo delle procedure di formazione così come dettagliato nel capitolo 2.3

RISPOSTE AI QUESITI

Gara Servizi di IP Contact Center per la Fondazione Enasarco

23) Q: Con riferimento al Capitolato Speciale par. 2.3, si chiede se il Fornitore dovrà comunque prevedere una formazione erogata NON da personale della Fondazione Enasarco

A: Sì, ad esclusione della formazione durante la fase di start up, le successive sessioni saranno esclusivamente condotte dal fornitore; qualora la Fondazione ritenga che le tematiche oggetto della sessione formativa siano particolarmente complesse e/o specialistiche, personale della Fondazione stessa potrà affiancare il fornitore.

24) Q: Con riferimento al Capitolato speciale par. 2.4, si chiede se la saletta attrezzata come da Specifica Tecnica deve essere permanentemente a disposizione della Fondazione Enasarco o disponibile con preavviso?

A: Permanentemente

25) Q: Con riferimento al Capitolato Speciale par. 2, si chiedono delucidazioni in merito ai protocolli di comportamento che il fornitore dovrà proporre alla Fondazione.

A: Le modalità codificate di interazione con gli utenti che accedono ai servizi del contact center

26) Q: Con riferimento al Capitolato Speciale paragrafo 4, è possibile avere l'indicazione dei volumi di fax, voice mail e voice over web?

A: Al momento i canali fax e voice mail sono inclusi nelle analisi relative all'andamento del canale mail; il canale voice over web è incluso nell'andamento del canale telefono.

RISPOSTE AI QUESITI

Gara Servizi di IP Contact Center per la Fondazione Enasarco

27) Q: La sede da dedicare all'erogazione del servizio deve obbligatoriamente essere situata a Roma? Oppure è possibile garantire lo svolgimento delle attività da una sede dell'aggiudicatario, mettendo a disposizione della Fondazione facilities che permettono di gestire facilmente il progetto?

A: Non è necessario avere una sola facility a Roma, l'aspetto importante è garantire una adeguata interconnessione tra tutte le facilities del fornitore con la sede della Fondazione; come specificato nel paragrafo 2.5.3 "la connessione alla rete dati della Fondazione Enasarco dovrà essere realizzata fra una sola sede (sede hub del fornitore) e la sede di Roma della Fondazione Enasarco".

28) Q: nel calcolo dell'abbandono viene data una tolleranza su numero di secondi di permanenza in coda?

A: No

29) Q: cosa s'intende per tempo medio di servizio posto operatore?

A: Si intende il tempo che l'operatore dedica all'attività al netto degli stati di log-out.

30) Q: Secondo quanto stabilito nel Capitolato Speciale, pag. 14, il numero complessivo dei minuti stimati per ogni anno è pari a 1.400.000 (4.200.000 minuti nel triennio) mentre il tetto massimo riportato nello schema di offerta economica è di 3.800.000 minuti nel triennio, il compenso è quindi determinato fino a 3,8 milioni di minuti e gli eventuali minuti superiori a tale soglia non saranno remunerati?

A: Il numero di minuti riportato sullo schema di offerta economica (3.800.000 nel triennio) è un valore indicativo utilizzato come parametro ai fini della valutazione delle offerte e rilevante contrattualmente per la determinazione della cauzione definitiva. Il servizio erogato dal fornitore verrà liquidato in base al numero effettivo dei minuti di servizio erogati all'utente, come da articolo 5 (fatturazione e modalità di pagamento) dello schema di contratto – Allegato 2, in base alla tariffa/minuto proposta in sede di offerta. Il corrispettivo contrattuale massimo nei trentasei mesi è fissato in Euro 3.420.000,00 – oltre Iva, come specificato all'art. 4 (corrispettivo) del citato schema di contratto.

