ALEA ambiente

Società con unico socio soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Livia Tellus Romagna Holding S.p.A.

OGGETTO: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER – CHIARIMENTI

QUESITO N. 1: con l'intento di facilitare la lettura e la valutazione tecnica dell'offerta nonché la relativa comparazione si chiede di quante facciate debba essere composto il progetto, quale tipologia di carattere, dimensione e interlinea.

RISPOSTA AL QUESITO N. 1: La lex specialis di gara non prevede indicazioni particolari circa il formato e la lunghezza dell'offerta tecnica. Il contenuto di quest'ultima deve essere conforme a quanto richiesto dal disciplinare di gara (pagg. 11 e 12), strutturato in maniera chiara e tale da permettere la corretta valutazione in base ai criteri prefissati dalla stazione appaltante.

QUESITO N. 2: Il servizio è attualmente gestito in outsourcing? Se sì, è prevista la clausola di salvaguardia? Se si, si chiede l'elenco del personale attualmente impiegato con indicazione del contratto applicato, il livello contrattuale, gli scatti di anzianità, il ruolo ricoperto e le ore dedicate da ciascun operatore esclusivamente al servizio oggetto di gara.

RISPOSTA AL QUESITO N. 2: Il servizio è gestito in outsourcing. E' prevista la clausola di salvaguardia.

RUOLO	SESSO	CONTRATTO	DATA_ASSUNZIONE	LIVELLO	SCATTI	ore dedicate
TEAM LEADER	F	TLC	01/05/2014	4	2	TL
OPERATORE	F	TLC	01/05/2014	3	2	13
OPERATORE	M	TLC	12/10/2009	4	5	34
OPERATORE	M	TLC	01/09/2015	3	1	30
OPERATORE	M	TLC	18/04/2012	3	3	34
TEAM LEADER	F	TLC	01/04/2015	4	1	TL
OPERATORE	F	TLC	12/01/2015	3	1	12
OPERATORE	M	TLC	12/01/2010	3	4	12
OPERATORE	F	TLC	01/12/2015	3	1	6
OPERATORE	M	TLC	01/02/2014	4	2	34
OPERATORE	F	TLC	01/12/2015	3	1	6
OPERATORE	F	TLC	01/04/2015	3	1	34
OPERATORE	F	TLC	01/04/2015	3	1	10
OPERATORE	M	TLC	10/09/2009	4	4	34
OPERATORE	F	TLC	01/12/2015	3	1	9
OPERATORE	F	TLC	03/04/2014	4	2	34
OPERATORE	F	TLC	09/05/2014	3	2	6
OPERATORE	F	TLC	01/04/2015	3	1	1
OPERATORE	M	TLC	01/04/2015	3	1	0
OPERATORE	F	TLC	01/04/2015	3	1	34
OPERATORE	F	TLC	01/05/2014	3	2	0
OPERATORE	F	TLC	02/05/2016	3	1	11
OPERATORE	F	TLC	09/01/2012	3	3	34
OPERATORE	M	TLC	31/03/2015	3	1	34
OPERATORE	M	TLC	01/12/2015	3	1	10
OPERATORE	F	TLC	27/10/2015	3	1	11
OPERATORE	M	TLC	16/07/2017	2	0	6
OPERATORE	F	TLC	20/09/2017	3	0	30
OPERATORE	M	TLC	22/01/2018	3	0	25
OPERATORE	F	TLC	16/03/2018	3	0	7
OPERATORE	M	TLC	16/06/2018	2	0	25

QUESITO N. 3: capacità tecnica ex lett. c), c.1 art.83 d.lgs. 50/2016: si chiede di precisare se per servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura possano intendersi servizi di call center
e/o contact center generici riferiti a differenti segmenti di mercato (es. Telco, energy, bancario e assicurativo) oppure debbano essere riferiti esclusivamente al settore idrico.

RISPOSTA AL QUESITO N. 3: Si rinvia al Disciplinare di Gara punto 4.

QUESITO N. 4: Modalità di presentazione del plico contenente l'offerta: stante la richiesta di consegna brevi manu del plico chiuso, sigillato e siglato, e la contestuale richiesta di firma digitale da applicare su gran parte della documentazione richiesta, si chiede di precisare se la documentazione medesima possa essere sottoscritta con firma olografa del legale rappresentante o possa essere firmata digitalmente in modalità PADES ed inserita nel plico citato

RISPOSTA AL QUESITO N. 4: Si rinvia al Disciplinare di Gara punto 6 lettera c), purché si certifichi che il documento su cui viene applicata la firma non sia stato modificato.

QUESITO N. 5: Al fine di procedere alla sottoscrizione della dichiarazione in riferimento,
valutazione dei costi, fornire l'elenco "anonimizzato" del personale a qualunque titolo impiegato nei servizi dall'aggiudicatario uscente. Nello specifico si chiede di avere almeno le seguenti informazioni per ogni persona:
• RAL annuale;
• sede lavorativa della persona (es. città);
• modalità di svolgimento delle attività lavorative (es. presso sede fornitore o telelavoro);
• anzianità lavorativa;
• anzianità sui servizi oggetto della fornitura;
• eventuale presenza e natura di sgravi contributivi con relativa data di applicazione e scadenza;
• ruolo e mansione della persona;
• servizio oggetto della fornitura su cui è impiegata la persona.

RISPOSTA AL QUESITO N. 5:

- Il CCNL è TELECOMUNICAZIONI;
- La sede lavorativa dei suddetti lavoratori è Marcon (VE);
- Non sono presenti sgravi contributivi;
- Le risorse sono in possesso dei requisiti richiesti dal CSA con specializzazione in ambito servizi di customer care multicanale PA;

NOME	DATA_ASSUNZI	LIVELLO	PERC_PT	DSUNION	retribuzione full time	ral riproporzionata part time	ral annua
[redacted]	01/05/2014	4	75	[redacted]	1.709,34 €	1.282,01 €	16.666,13 €
	01/05/2014	3	75		1.610,76 €	1.208,07 €	15.704,91 €
	12/10/2009	4	85		1.779,06 €	1.512,20 €	19.658,60 €
	01/09/2015	3	75		1.587,52 €	1.190,64 €	15.478,32 €
	18/04/2012	3	85		1.634,00 €	1.388,90 €	18.055,70 €
	01/04/2015	4	75		1.686,10 €	1.264,58 €	16.439,54 €
	12/01/2015	3	75		1.587,52 €	1.190,64 €	15.478,32 €
	12/01/2010	3	85		1.657,24 €	1.408,65 €	18.312,45 €
	01/12/2015	3	62,5		1.587,52 €	992,20 €	12.898,60 €
	01/02/2014	4	85		1.710,48 €	1.453,91 €	18.900,83 €
	01/12/2015	3	62,5		1.587,52 €	992,20 €	12.898,60 €
	01/04/2015	3	85		1.587,52 €	1.349,39 €	17.542,07 €
	01/04/2015	3	62,5		1.587,52 €	992,20 €	12.898,60 €
	10/09/2009	4	85		1.752,98 €	1.490,03 €	19.370,39 €
	01/12/2015	3	62,5		1.587,52 €	992,20 €	12.898,60 €
	03/04/2014	4	85		1.710,48 €	1.453,91 €	18.900,83 €
	09/05/2014	3	75		1.610,76 €	1.208,07 €	15.704,91 €
	01/04/2015	3	62,5		1.587,52 €	992,20 €	12.898,60 €
	01/04/2015	3	75		1.587,52 €	1.190,64 €	15.478,32 €
	01/04/2015	3	85		1.587,52 €	1.349,39 €	17.542,07 €
	01/05/2014	3	75		1.610,76 €	1.208,07 €	15.704,91 €
	02/05/2016	3	75		1.587,52 €	1.190,64 €	15.478,32 €
	09/01/2012	3	85		1.634,00 €	1.388,90 €	18.055,70 €
	31/03/2015	3	85		1.587,52 €	1.349,39 €	17.542,07 €
	01/12/2015	3	62,5		1.587,52 €	992,20 €	12.898,60 €
	27/10/2015	3	75		1.587,52 €	1.190,64 €	15.478,32 €
	16/07/2017	2	62,5		1.445,12 €	903,20 €	11.741,60 €
	20/09/2017	3	75	U	1.564,28 €	1.173,21 €	15.251,73 €
	22/01/2018	3	62,5		1.587,52 €	992,20 €	12.898,60 €
	16/03/2018	3	62,5		1.564,28 €	977,68 €	12.709,84 €
	16/06/2018	2	62,5		1.468,36 €	917,73 €	11.930,49 €

QUESITO N. 6: Si richiede di specificare la durata prevista per la formazione di startup da effettuare presso la sede della Committente, al fine di tenerne in giusta considerazione nella stesura della propria offerta.

RISPOSTA AL QUESITO N. 6: Si rinvia all'art. 14 del Disciplinare: la fase di start-up di formazione non potrà superare i 30 giorni solari e comunque la durata è in funzione della curva di apprendimento dei partecipanti.

QUESITO N. 7: Si chiede di chiarire se la "piattaforma multicanale" comprenda la componente di CRM per la tracciatura delle richieste gestite.

RISPOSTA AL QUESITO N. 7: Sì

QUESITO N. 8: Si chiede conferma che le attività di interazione con l'utenza tramite canale webchat saranno redicontate secondo il medesimo criterio indicato all'Art. 9 – Corrispettivi del Servizio, vale a dire come prodotto tra il numero delle chat gestite e il tempo medio di gestione delle stesse, rilevati su base mensile.

RISPOSTA AL QUESITO N. 8: Nell'art. 9 di riferimento si riporta che verrà riconosciuto un corrispettivo pari al prodotto tra il numero di chiamate risposte per il tempo medio mensile di conversazione fino al tetto massimo di 4 minuti. Le attività di interazione con l'utenza tramite canale webchat, quindi, si ritengono

coperte solo dal prodotto di cui sopra. Infatti, si riporta, il suddetto corrispettivo si intende onnicomprensivo di tutte le attività.

QUESITO N. 9: Si chiede conferma che Tempo medio mensile di conversazione sia calcolato sommando tutti i tempi di conversazione effettivi delle singole chiamate, gestite nel mese di riferimento, diviso il numero totale delle stesse chiamate. Diversamente, si chiede di specificare le modalità di calcolo del "tempo medio mensile di conversazione".

RISPOSTA AL QUESITO N. 9: Si conferma che il Tempo medio mensile di conversazione sia calcolato sommando tutti i tempi di conversazione effettivi delle singole chiamate, gestite nel mese di riferimento, diviso il numero totale delle stesse chiamate.

QUESITO N. 10: Si chiede di confermare che il costo stimato della manodopera sia stato valutato considerando i volumi totali dei 24 mesi ovvero: n. 120.000 per i primi 12 mesi e n. 84.000 per i successivi 12.

RISPOSTA AL QUESITO N. 10: Sì

QUESITO N. 11: si chiede di chiarire se debba applicarsi la clausola sociale e, conseguentemente, con riferimento a ciascuna delle risorse che costituiscono il personale impiegato da almeno 6 mesi, 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, fringe benefits, retribuzioni variabili, premi individuali e collettivi, MBO etc.); consistenza TFR maturato con indicazione della destinazione (azienda, fondo complementare) e la consistenza del TFR in azienda;

4. breve descrizione di tutte le cause pendenti o minacciate in tema di diritto del lavoro, con indicazione dello stato e della consistenza economica; documentazione con la quale si certifica la regolarità contributiva ed il pagamento delle retribuzioni;

5. personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;

6. 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).

RISPOSTA AL QUESITO N. 11: Si rimanda ai Quesiti nr.2 e nr. 5.

QUESITO N. 12: si chiedono: 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 AL QUESITO N. 12: Si rimanda ai Quesiti nr.2 e nr. 5.

QUESITO N. 13: chiede altresì di confermare che i CV da esibire non debbano riguardare il personale attualmente impiegato, in quanto gli stessi curricula non sono presenti all'interno della documentazione di gara.

RISPOSTA AL QUESITO N. 13: Si conferma che i CV da esibire dovranno corrispondere alle nuove risorse da impiegare.

QUESITO N. 14: si chiede se, unitamente ai CV, sia possibile allegare ulteriori documenti alla relazione tecnica (es. BCP).

RISPOSTA AL QUESITO N. 14: Si conferma che i CV da esibire dovranno corrispondere alle nuove risorse da impiegare.

QUESITO N. 15: Si chiede di specificare se i CV da presentare debbano essere in forma anonima o nominativi. Si chiede di chiarire se per figure apicali si intendano unicamente il Responsabile di progetto, il direttore tecnico e il supervisore e, di conseguenza, vadano presentati i CV delle citate figure. Inoltre si chiede chiarire se, qualora i concorrenti propongano figure apicali aggiuntive rispetto a quelle menzionate nei documenti di gara, debbano presentarsi anche i CV di tali risorse.

RISPOSTA AL QUESITO N. 15: I CV da presentare potranno essere anche in forma anonima.
Come da allegato Sub A si richiede che le figure apicali siano quelle descritte e per cui è richiesto corrispettivo CV.
E' possibile presentare ulteriori figure apicali, che non saranno però oggetto di valutazione, per le quali non sarà necessario allegare corrispettivo CV.

QUESITO N. 16: Si chiede se per tutte le figure proposte per l'erogazione del servizio (inclusi operatori) debba essere indicato l'inquadramento contrattuale.

RISPOSTA AL QUESITO N. 16: Si rimanda ai Quesiti nr.2 e nr. 5.

QUESITO N. 17: Nel capitolato viene indicato un modulo gamma che non è presente tra i documenti di gara.

RISPOSTA AL QUESITO N. 17: trattasi di un refuso, il punto 10f) del Disciplinare è così sostituito*: "le comunicazioni ai concorrenti saranno effettuate ai contatti indicati nella "Parte II: Informazioni sull'operatore economico" del DGUE. I concorrenti indicano anche un indirizzo pec".*

QUESITO N. 18: Si prega di voler confermare che il costo stimato della manodopera di 314.160,00 (24 mesi) sia da ripartire sui due anni secondo la medesima proporzione dell'importo a base d'asta (58,82% primi

dodici mesi/41,18 % secondi dodici mesi) ovvero 184.800,24 per i primi 12 mesi e 129.360,16 per gli ulteriori dodici mesi

RISPOSTA AL QUESITO N. 18: Si conferma la ripartizione

QUESITO N. 19: Si chiede di confermare che la suddivisione dei minuti a base di gara sia la seguente:

	12 mesi	ulteriori 12 mesi	totale
Minuti a base di gara	480.000	336.000	816.000

In caso negativo si chiede di fornire i valori corretti.

RISPOSTA AL QUESITO N. 19: Si conferma la suddivisione dei minuti a base di gara come riportato in tabella.

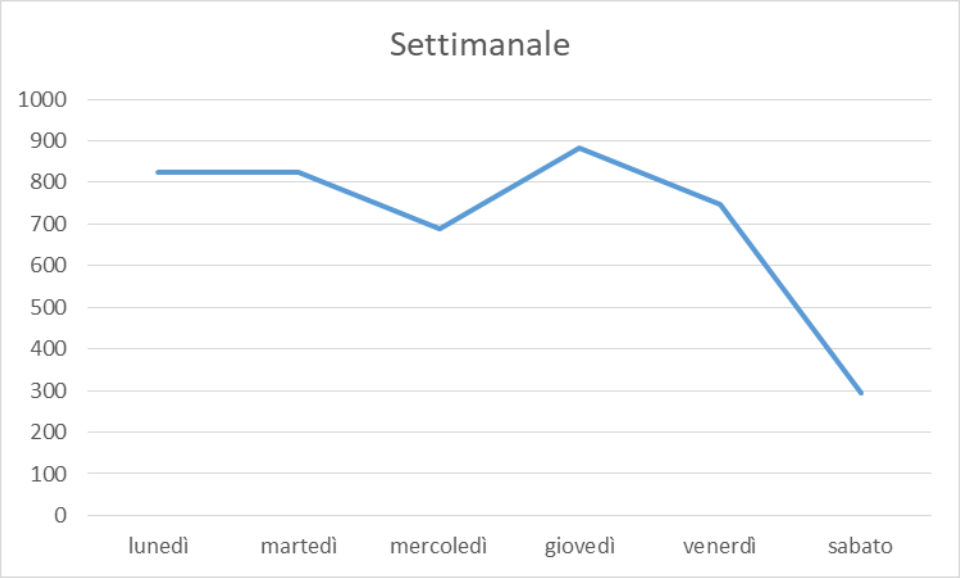
QUESITO N. 20: Con riferimento a quanto previsto dai documenti di gara, in considerazione che l'appalto dovrà dare applicazione alla c.d. Clausola Sociale, si chiede di fornire il dettaglio del personale attualmente impegnato con la specifica di:

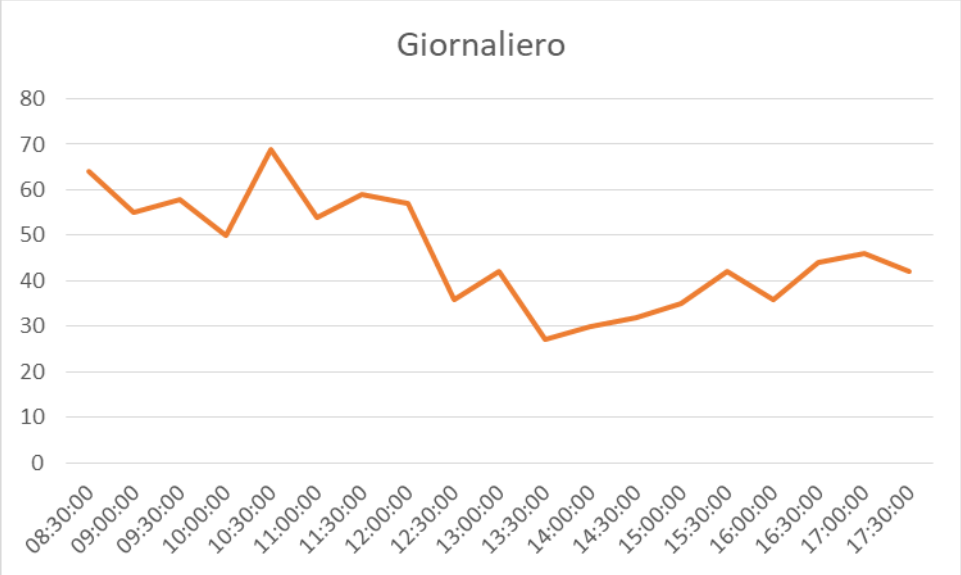
- Sede di lavoro
- CCNL applicato
- Data assunzione
- Anzianità di servizio
- Mansione
- Livello
- RAL
- Tipologia di contratto (es. Tempo determinato, Tempo indeterminato, apprendistato ecc..)
- Tipologia oraria contratto
- Appartenenza o meno a categorie protette
- Eventuale presenza di sgravio contributivo (se presente, specifica della tipologia di sgravio e data del termine dello stesso)
- Eventuale presenza di accordi di secondo livello
- Titolo di studio
- Dettaglio su anni di esperienza di lavoro in CC di analoga complessità erogati a favore di PA, Enti Pubblici, Multiutilities, Imprese erogatrici di servizi di igiene ambientale
- Eventuale conoscenza lingue straniere
- Allegato CV delle risorse in formato europeo

RISPOSTA AL QUESITO N. 20: Si rimanda ai Quesiti nr.2 e nr. 5.

QUESITO N. 21: Si chiede di fornire le curve di distribuzione medie statistiche (sulla base di dati storici) o previsionali delle call inbound con dettaglio settimanale, giornaliero ed orario.

RISPOSTA AL QUESITO N. 21: Si riporta la curva Settimanale e Giornaliera. Si specifica che i dati numerici qui presentati comprendono anche call inbound legate ad iniziali attività una tantum attualmente in fase di conclusione.





QUESITO N. 22: Si chiede di chiarire in relazione alla gestione delle chiamate da cellulare le modalità tecniche di instradamento della chiamata verso il fornitore e gli eventuali costi associati.

RISPOSTA AL QUESITO N. 22: Le chiamate degli utenti effettuate da cellulare sono indirizzate al centralino di Alea Ambiente, che le indirizza a sua volta al call-center. Pertanto i costi sono a carico del cliente per la tratta cliente-Alea e a carico di Alea per la tratta Alea - call center

QUESITO N. 23: Si richiede di formulare un valore medio mensile dei volumi outbound e di fornire il relativo TMG (Tempo medio di gestione) per chiamata.

RISPOSTA AL QUESITO N. 23: Allo stato attuale l'outbound è riferito solo al passaggio dal I° Livello al II° Livello per urgenze e particolari criticità attraverso passaggio diretto della chiamata a numerazioni fisse o mobili della Committente, come concordato nell'ambito della formazione in fase di start-up somministrata dalla Committente di cui all'art. 15.
L'attuale valore medio mensile è circa 80 chiamate per una durata media di circa 2 minuti.

QUESITO N. 24: Si chiede di specificare se il tempo medio di gestione di una call inbound pari a 3,8 minuti sia comprensivo dell'ACW (after call work o tempo di gestione post chiamata). In ogni caso si chiede di indicare il valore dell'ACW.

RISPOSTA AL QUESITO N. 24: Il tempo medio di gestione pari a 3,8 minuti è una stima su base mensile e si riferisce al tempo di colloquio tra utente ed operatore. In riferimento all'art. 7 del Capitolato Speciale d'Appalto, si conferma che le attività ACW dovranno essere incluse, quindi in simultanea, nel tempo di conversazione telefonica.

QUESITO N. 25: In merito a quanto espresso nel CSA "*Tutti i costi relativi all'esecuzione di passaggio diretto delle chiamate al II livello sono a carico dell'Appaltatore e sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui al successivo art. 9*", per una stima dei costi si chiede di fornire il numero di contatti passati dal primo al secondo livello.

RISPOSTA AL QUESITO N. 25: Si rimanda al Quesito n. 23

QUESITO N. 26: In merito all'agenda interattiva ed a quanto previsto dall'art. 8 del CSA si chiede di fornire i dati storici relativi alla prenotazione appuntamenti.

RISPOSTA AL QUESITO N. 26: Il servizio richiesto dall'art. 8 del CSA non è attualmente presente e comunque sarà calibrato alle diverse attività che verranno avviate in corso d'opera. Al solo scopo indicativo si potranno ipotizzare le seguenti tipologie di appuntamenti con le ipotetiche corrispettive quantità:
. appuntamenti presso sportello per incontro dedicato con utente (10 appuntamenti/giorno);
. appuntamenti presso utenze per ritiro materiale da smaltire (20 appuntamenti/giorno);
. appuntamenti presso utenze per ritiro/fornitura materiali per la raccolta (20 appuntamenti/giorno);
. appuntamenti telefonici con utenze (10 appuntamenti/giorno).

QUESITO N. 27: Per un corretto dimensionamento delle attività oggetto di gara si richiede una specifica del forecast previsto per il periodo di gara. In particolare si richiede la distribuzione mensile dei volumi, quella per giorno della settimana e quella per fascia oraria.

RISPOSTA AL QUESITO N. 27: Si rimanda al Quesito n. 21.

QUESITO N. 28: Si chiede conferma che l'eventuale attività "Aggiornamento database anagrafico su gestionale della Committente" sia attualmente esclusa dall'importo posto a base di gara e pertanto non debba essere considerato nell'offerta economica da presentare. In tal caso si chiede di chiarire il modello di retribuzione; in caso negativo si chiede di specificare se incluso nel quantitativo totale di minuti riportato nella tabella a pag. 12 del "Disciplinare di Gara".

RISPOSTA AL QUESITO N. 28: Si conferma che l'attività di Aggiornamento database anagrafico su gestionale della Committente è esclusa dall'importo posto a base di gara e non sarà oggetto di valutazione nell'offerta tecnica.

QUESITO N. 29: Si chiede se per "copia del software telefonico" definito a pag. 14 del "CSA" debba intendersi una piattaforma di monitoraggio del flusso inbound. In caso negativo si chiede di fornire maggiori specifiche.

RISPOSTA AL QUESITO N. 29: Si conferma che per "copia del software telefonico" debba intendersi una piattaforma di monitoraggio del flusso inbound.

QUESITO N. 30: Si richiede di specificare se è prevista una percentuale minima di chiamate da registrare e archiviare.

RISPOSTA AL QUESITO N. 30: Come da art. 18 del CSA non è prevista una percentuale minima di chiamate da registrare e archiviare.

QUESITO N. 31: le dichiarazioni di attuale solidità economica e finanziaria (art 6 let. b del Disciplinare di gara), devono essere firmate digitalmente sia dall'operatore economico che dall'istituto bancario che le ha rilasciate?

RISPOSTA AL QUESITO N. 31: No

QUESITO N. 32: Ai sensi dell'art. 4.4. requisito di capacità tecnica "avere svolto con buon esito negli ultimi tre anni (periodo calcolato a ritroso a partire dal termine ultimo fissato per la presentazione delle offerte) servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura (ossia di call center e/o contact center)".

Si chiede se per IMPORTO TRIENNALE "ultimi tre anni" calcolati a ritroso ci si debba riferire ad un periodo intercorrente dal 27.03.2016 al 27.03.2019. Risponderei di sì

Se si, nel calcolare l'IMPORTO ANNUALE quale suddivisione si debba rispettare:
OPZIONE A
- per il 2016 (servizi compresi tra 27.03.2016 – 31.12.2016)
- per il 2017 (servizi compresi tra 01.01.2017 – 31.12.2017)
- per il 2018 (servizi compresi tra 01.01.2018 – 27.03.2019)

OPZIONE B
- dal 27.03.2016 al 27.03.2017
- dal 27.03.2017 al 27.03.2018
- dal 27.03.2018 al 27.03.2019

RISPOSTA AL QUESITO N. 32: Dal 28/03/2016 al 27/03/2019. Non è necessario conoscere la ripartizione del triennio.

QUESITO N. 33: Inoltre, tale requisito dovrà essere dichiarato nella Parte IV sezione C del DGUE, per ragioni di spazio, è possibile allegare un documento contenente gli importi dei fatturati?

RISPOSTA AL QUESITO N. 33: Sì