



FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

79511000-9: Servizi di operatore telefonico;

79512000-6: Centro di raccolta delle chiamate;

79311210-2: Servizi di indagini telefoniche

CIG: A03BC05F78

CHIARIMENTI AL 19.01.2024



Con riferimento alla procedura in oggetto, si riportano di seguito le risposte relative ai quesiti pervenuti, pubblicati sul sito web di Lazio Innova (<https://www.lazioinnova.it/procedura-aperta-ai-sensi-dellart-71-del-d-lgs-36-2023-avente-a-oggetto-la-fornitura-di-servizi-di-contact-center-e-di-soluzioni-applicative-di-tipo-crm/>) e sulla piattaforma e-procurement (<https://stella.regione.lazio.it/Portale/>).

D3) In caso di partecipazione alla presente procedura in RTI si chiede conferma che l'azienda che svolge la prestazione secondaria "Soluzioni applicative di tipo CRM/KM" possa applicare un CCNL differente rispetto al Call Center, indicato al punto 3 del disciplinare di gara.

R3) Si applicano le disposizioni di cui all'art. 11 comma 3 del D. Lgs. 36/2023.

D4) Si richiede, al fine di poter raccogliere ed analizzare tutte le informazioni necessarie alla predisposizione di un'offerta tecnica ed economica che risponda puntualmente alle necessità della S.A., di voler concedere una proroga tanto per la presentazione delle richieste di chiarimento quanto per la presentazione delle offerte di almeno 15 giorni.

R4) Rilevata l'assenza, tra la documentazione di gara pubblicata, di un allegato al Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale e rilevata la contestuale presentazione di chiarimenti dirimenti ai fini della presentazione delle offerte da parte degli Operatori Economici, Lazio Innova ritiene ricorrano i presupposti di cui all'art. 92 comma 2 del D. Lgs. 36/2023 e, pertanto, procederà alla proroga dei termini di gara i cui contenuti saranno pubblicati in un successivo Avviso.

D5) Buongiorno, siamo a richiedere una proroga dei termini per la richiesta di chiarimenti e per la presentazione delle offerte.

R5) Si rimanda alla risposta R4

D6) Si chiede conferma che vada presentata solo la dichiarazione sostitutiva familiari conviventi e non anche la comunicazione antimafia, non essendo presente il relativo allegato.

R6) Si conferma

D7) In riferimento all'allegato "e.l alla domanda di partecipazione Dichiarazioni Antimafia", poiché non menzionato all'interno del disciplinare come documentazione amministrativa da presentare, si chiede conferma che vada compilato e firmato, e inserito nella documentazione da sottoporre.

R7) Si conferma

D8) In riferimento all'Allegato n. f (DGUE), si segnala che non sono presenti le informazioni generalmente compilate dalla Stazione Appaltante, es. Informazioni sulla pubblicazione, Identità del committente, Informazioni sulla procedura di appalto, Dati relativi al RUP, Informazioni sulla partecipazione ai Lotti, si chiede pertanto conferma che debbano essere compilate dall'Operatore Economico.

R8) Si conferma

D9) In riferimento al disciplinare di gara, articoli 6.1., 6.2., 6.3., si chiede conferma che l'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova dei requisiti.

R9) Come indicato all'art. 6, l'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova dei requisiti, qualora questi non siano già presenti nel fascicolo o non siano già in possesso di Lazio Innova e non possano essere acquisiti d'ufficio da quest'ultima.

D10) Art. 14.1. Disciplinare - Si chiede conferma in caso di cooperativa sociale, riconosciuta come Ente del Terzo Settore svolgente attività di cui all'art. 10 del D. Lgs. 460/1997, essendo esente dal pagamento dell'imposta di bollo, possa presentare apposita autocertificazione recante le norme che le danno diritto all'esenzione al posto della ricevuta di pagamento del bollo.

R10) Si conferma

D11) Rif. "3. Modalità di presentazione dell'offerta tecnica" del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: si chiede di confermare se per gli elaborati "Relazione Tecnica Descrittiva", "Composizione del team di supporto", "Profilo dell'Offerente" debbano essere prodotti tre documenti distinti o essere considerati come parti/sezioni di un unico elaborato denominato Offerta Tecnica.

R11) E' indifferente purchè siano rispettati i limiti dimensionali indicati all'art. 15 del Disciplinare

D12) Rif. "2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di Front End" del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: "A titolo meramente indicativo, si tratta di circa n. 350 (trecentocinquanta) contatti/mese, con tempi medi di conversazione di 4'30" (quattro minuti e trenta secondi) e tempi medi di lavorazione delle pratiche non risolvibili telefonicamente di 20' (venti minuti). Inoltre, gestione di circa n. 200 (duecento) richieste di informazioni scritte/mese, da inoltrare alle mail aziendali dedicate.

Per quanto concerne i tempi di lavorazione medi sono stati stimati mediamente, in 3' (tre minuti) per la gestione delle richieste telefoniche e in 30' (trenta minuti) per la lavorazione delle pratiche non risolvibili telefonicamente. Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno 10% annuo. Il fornitore deve essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel range di oscillazione, in linea con quanto disposto nelle condizioni contrattuali."

Si chiede di chiarire a cosa si fa riferimento quando è riportato "tempi medi di lavorazione delle pratiche non risolvibili telefonicamente di 20' (venti minuti)." E "in 30' (trenta minuti) per la lavorazione delle pratiche non risolvibili telefonicamente."

Dato che è stata usata la stessa terminologia.

R12) Si tratta di un refuso. Si fa riferimento al testo corretto riportato nella versione revisionata del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale pubblicato contestualmente alla presente.

D13) Rif. "2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di Front End" del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: "Inoltre, gestione di circa n. 200 (duecento) richieste di informazioni scritte/mese, da inoltrare alle mail aziendali dedicate."

Si chiede di chiarire cosa si intende per "da inoltrare alle mail aziendali dedicate" e quali sono le mail aziendali dedicate.

R13) Per mail aziendali dedicate ci si riferisce al II livello, ovvero gli uffici Lazio Innova competenti, come indicato, fra l'altro, nel capitolato ai paragrafi 2.1.1.1 e 2.1.1.2

D14) Rif. "2.1.1.2. Modalità richieste per il Back End" del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: si chiede di confermare che il back-end è un servizio/struttura a carico del Fornitore e che il back office sia un servizio/struttura di Lazio Innova.

Si chiede di confermare, inoltre, che per Front Office si intende il 1° livello, ossia front end attivabile con il canale telefonico e back end attivabile con il canale mail a carico del Fornitore, e che per Back Office si intende la struttura di 2° livello composta da esperti di Lazio Innova e a suo carico.

R14) Con riferimento alla terminologia utilizzata, si conferma quanto descritto nel Capitolato ai paragrafi 2.1.1.1 e 2.1.1.2

D15) Rif. "2.1.1.4. Team di Supporto – A Team operatori" del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: si chiede di confermare che il Team operatori sia composto esclusivamente da figure di Front Office.

R15) Con riferimento al Team di supporto, si conferma quanto descritto nel Capitolato al paragrafo 2.1.1.4.

D16) Rif. "2.1.2. SOLUZIONI APPLICATIVE CRM/KM" del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: si chiede di fornire l'Allegato I – CRM/KM Modalità operative e parametri, poiché attualmente assente nella documentazione di Gara.

R16) L'allegato I al Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, di cui costituisce parte integrante, non è stato pubblicato per mero errore materiale. L'allegato è stato aggiunto in calce alla versione revisionata del Capitolato stesso pubblicato contestualmente alla presente.

D17) Rif. "2.1.2.1. Attivazione e configurazione" del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: "L'attività in oggetto è di tipo a corpo. È compito del fornitore procedere all'attivazione della soluzione applicativa CRM/KM e alla sua configurazione, secondo i parametri richiesti da Lazio Innova, rappresentati al precedente §2.1.2.1". Si chiede di indicare il riferimento al paragrafo corretto.

R17) Il riferimento in oggetto costituisce refuso. Si fa riferimento al testo corretto riportato nella versione revisionata del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale pubblicato contestualmente alla presente.

D18) Con riferimento al disciplinare, articolo 15, si cita: "L'offerta tecnica dovrà contenere, inoltre, la composizione del team di supporto intesa come descrizione e dimensionamento del gruppo dedicato al Contact Center (Team operatori e Responsabile di Progetto)".

Si chiede se siano da inserire nel relativo elaborato i CV delle risorse di cui sopra, oppure se tale composizione sia da descrivere attraverso schede sintetiche con le caratteristiche dei profili che saranno resi disponibili e relativo dimensionamento d'impiego, dato anche che si presume l'assolvimento della clausola sociale e quindi l'assorbimento per il team del personale in elenco allegato agli atti.

R18) Fermo restando quanto previsto al paragrafo 3.2 del Capitolato Speciale descrittivo e Prestazionale, i CV saranno richiesti all'aggiudicatario prima della sottoscrizione del contratto d'aggiudicazione, ovviamente al netto degli attuali operatori che dovessero essere confermati.

D19) Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.1.2.1. Si cita: "Al fine di consentire a Lazio Innova di provvedere all'acquisto, su canale indipendente, delle necessarie sottoscrizioni, è richiesta la presentazione di un quadro di dettaglio delle sottoscrizioni da attivare per ciascun prodotto previsto nell'Offerta Tecnica. I costi riportati in tale quadro non devono rappresentare prezzi di offerta ma valori di listino ufficiali o stimati (tale aspetto va chiaramente specificato).

Si chiede:

- conferma che il costo delle licenze del software CRM/KM e software di reindirizzamento fonia proposto sia a carico di Lazio Innova;
- che l'indicazione del quadro di dettaglio delle sottoscrizioni e i relativi costi siano da esplicitare all'interno del documento di Relazione Tecnica.

R19) Si conferma quanto descritto nel Capitolato, con particolare riferimento al paragrafo 3.1.2.1.

D20) Al paragrafo 2.1.2 del capitolato tecnico, a pagina 11 è riportato: "Nell'Allegato I – CRM/KM Modalità operative e parametri sono riportate informazioni di maggior dettaglio sulla configurazione utilizzata e sulle modalità operative seguite, sempre da considerarsi parte del pacchetto di base richiesto."

Tra gli atti di gara non risulta tale Allegato: si chiede che venga reso disponibile.

R20) L'allegato I al Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, di cui costituisce parte integrante, non è stato pubblicato per mero errore materiale. L'allegato è stato aggiunto in calce alla versione revisionata del Capitolato stesso pubblicato contestualmente alla presente.

D21) Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 2.1.1.4 si cita: "Il team è composto dal coordinatore, unico per il Contact Center, e dal numero delle risorse indicate nell'Offerta Tecnica, compreso tra un minimo di 4 a un massimo di 5 risorse complessive, incluso il Coordinatore."

Si chiede se con numero di risorse minimo e massimo si intenda numero di risorse full time equivalent (ovvero con orario a tempo pieno) o numero di teste.

R21) Il requisito quantitativo definito nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale è da intendersi come numero di teste. L'impegno complessivo del team dovrà essere commisurato al volume di lavoro previsto nel Capitolato stesso.

D22) Con riferimento al disciplinare, articolo 15, si chiede conferma che le 30 facciate richieste per la Relazione Tecnica non comprendano indice e copertina e che per tabelle, diagrammi e immagini si possa utilizzare un font differente da quello indicato, purché leggibile. Lo stesso quesito viene posto riguardo all'elaborato "Profilo dell'Offerente".

R22) Si conferma che il limite numerico alle facciate non comprenda indice e copertina e che per tabelle, diagrammi e immagini si possa utilizzare un font differente da quello indicato nel Disciplinare di gara.

D23) Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 2.1.1.6, si cita: "A titolo meramente indicativo, si tratta di circa n. 350 (trecentocinquanta) contatti/mese, con tempi medi di conversazione di 4'30" (quattro minuti e trenta secondi) e tempi medi di lavorazione delle pratiche non risolvibili telefonicamente di 20' (venti minuti). Inoltre, gestione di circa n. 200 (duecento) richieste di informazioni scritte/mese, da inoltrare alle mail aziendali dedicate.

Per quanto concerne i tempi di lavorazione medi sono stati stimati mediamente, in 3' (tre minuti) per la gestione delle richieste telefoniche e in 30' (trenta minuti) per la lavorazione delle pratiche non risolvibili telefonicamente. Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno 10% annuo. Il fornitore deve essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel range di oscillazione, in linea con quanto disposto nelle condizioni contrattuali."

Al fine di avere tutti gli elementi per dimensionare correttamente il servizio, si chiede, ove possibile, di specificare:

- I tempi medi di lavorazione delle pratiche non risolvibili telefonicamente (20' o 30?);
- Il numero medio per mese delle pratiche non gestibili telefonicamente;
- Il tempo medio di lavorazione delle richieste di informazioni scritte/mese, da inoltrare alle mail aziendali dedicate.

R23) Si faccia riferimento al testo corretto e integrato riportato nella versione revisionata del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale pubblicato contestualmente alla presente.

D24) Si chiede conferma che per la comprova del requisito di capacità tecnica e professionale, sia accettata anche un'autodichiarazione resa dall'operatore economico, attestante denominazione committente, oggetto, importo e periodo di esecuzione del contratto.

R24) La comprova del requisito di capacità tecnica e professionale potrà essere fornita esclusivamente mediante uno o più dei documenti indicati all'art. 6.3 del Disciplinare di gara.

D25) Si chiede di poter ricevere un dettaglio, in forma anonima, per ciascuna risorsa in clausola sociale, quanto segue:

- RAL (specificando se già riparametrata a P.T. o meno) con indicazione di eventuali superminimi ass/non ass, scatti di anzianità ecc..
- Livello di assunzione, mansione e ccnl applicato;
- n. scatti di anzianità maturati e data prossimo scatto di anzianità;
- tipologia, ammontare e durata residua di sgravi contributivi eventualmente presenti;
- Con riferimento al personale con L. 68/99, specificare, in particolare, se disabile o categoria protetta nonché % di disabilità;
- Conferma che si tratti di personale assunto a tempo indeterminato, in caso contrario indicare numero di proroghe effettuate e scadenza del contratto;

Indicazione di eventuali benefit (buoni pasto, indennità varie ecc..)

R25) Le informazioni richieste sono contenute nel documento “All. h al Disciplinare - Personale attualmente impiegato Lazio InnoVA REV 19012024”

D26) Si chiede di confermare che la comprova tramite presentazione dei CV del Personale sarà chiesta al solo aggiudicatario.

Pertanto, in fase di offerta si chiede conferma che sia sufficiente una descrizione delle risorse e delle loro esperienze maturate.

R26) Si rimanda alla risposta R18

D27) Si chiede alla spett.le S.A. una proroga dei termini della presentazione delle offerte.

R27) Si rimanda alla risposta R4

D28) Quali Social Network sono oggetto di interesse, a tendere, per essere inseriti nella gestione del Servizio?

R28) I Social Network oggetto di interesse sono, al momento e a titolo indicativo, Facebook, LinkedIn e Whatsapp.

D29) L'attuale numero verde (800.98.97.96) e gli indirizzi di posta elettronica associati al servizio (info@lazioinnoVA.it e infobandi@lazioinnoVA.it) saranno conservati e pertanto sarà premura dell'aggiudicatario trasferirli nel nuovo ambiente CTI+CRM+KM?

R29) I punti di contatto definiti nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale – numero verde e indirizzi di posta elettronica – dovranno essere utilizzati per lo svolgimento del servizio e, di conseguenza, configurati nell'ambiente applicativo.

D30) Vista la possibilità di erogare il servizio con personale in Smart Working, per l'accesso al sistema MDM da esterno, va prevista VPN di accesso per ogni utente autorizzato?

R30) L'accesso da parte di personale in smart working sarà effettuato tramite VPN o altra modalità equipollente definita da Lazio InnoVA nell'ambito delle proprie policy di sicurezza.

D31) I canoni ed i costi derivanti dai consumi sulle numerazioni telefoniche e sulle email sono direttamente a carico della committente oppure saranno gestiti e trasferiti dall'aggiudicatario alla Committente?

R31) Sulla base della soluzione proposta in sede di Offerta Tecnica, ciascuna parte si farà carico dei costi relativi alle numerazioni telefoniche e/o eMail da essa attivate e impiegate.

D32) Vista la tipologia di servizio da erogare, è prevista l'iscrizione al ROC (Registro Operatori Commerciali) delle numerazioni interessate ai servizi IN/Outbound da erogare?

R32) Sì. Occorre comunicare al ROC tutte le numerazioni utilizzate.

D33) Il tempo di risposta, fissato sul canale email in 24h è da intendersi come solare o lavorativo? In caso di messaggi pervenuti a cavallo di weekend / festivi, qual è la tempistica da applicare?

R33) Il termine di risposta è da intendersi come ore solari, cioè, naturali e consecutive, al netto dei giorni corrispondenti a weekend e festivi che non saranno computati.

D34) Per la gestione di tutti i servizi e canali richiesti, è possibile adottare tecnologie automatizzate sia in risposta al cliente / utente che a supporto degli operatori?

R34) È possibile adottare tecnologie automatizzate in risposta al cliente/utente e/o a supporto degli operatori, con riferimento alle risposte di cortesia e/o presa in carico. La formulazione di risposte “di merito” ai quesiti degli utenti dovrà – anche nel caso di utilizzo di tecnologie automatizzate – essere preventivamente concordata con Lazio InnoVA.

D35) L'erogazione della reportistica può essere effettuata con apposito portale / dashboard real time e storica di servizio?

R35) Fermo restando quanto previsto, dal punto di vista funzionale, nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale al paragrafo 2.1.1.3, è possibile proporre, dal punto di vista applicativo, soluzioni basate su portali dashboard / real time.

D36) In caso la proposta preveda la sostituzione delle piattaforme attualmente in uso (SalesForce e Genesys) i servizi professionali necessari alle attività su questi ambienti saranno erogati ed a carico della Committente o dell'aggiudicatario?

R36) Si conferma quanto previsto nel Capitolato Speciale descrittivo e Prestazionale al paragrafo 2.1.2. I servizi professionali richiesti al fornitore sono gli stessi a prescindere dalle soluzioni applicative proposte.

D37) In relazione al paragrafo 2.1.2 del Capitolato descrittivo e prestazionale ed in riferimento alla frase: "La soluzione CRM/KM proposta dovrà essere di tipo cloud based, verrà fruita in modalità SaaS (Software as a Service)..." si richiede di confermare se il servizio Cloud richiesto debba essere Certificato in ambito marketplace AgID/ACN.

R37) Il Capitolato Speciale descrittivo e Prestazionale non richiede che il servizio Cloud richiesto debba essere Certificato in ambito marketplace AgID/ACN. È facoltà dell'offerente indicare – in sede di Offerta Tecnica – la presenza di certificazioni relative alle soluzioni proposte.