Numero Premium per il Contact Center in outsourcing del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

[ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it)

Roma, 14/07/2022

**Premessa**

La presente consultazione di mercato è relativa al servizio di Numero Premium per il Contact Center in Outsourcing del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti delle PA.

I requisiti sono meglio specificati nel corpo del presente documento.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato” e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* verificare l’effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

In merito all’iniziativa “*Numero Premium per il CC del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA*” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC [ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it).

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica [esercizio.diritti.privacy@consip.it](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Il **Numero Premium** è un servizio messo a disposizione da Consip per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), nell’ambito del più ampio servizio di Contact Center in Outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni, che prevede la fornitura di una numerazione a valore aggiunto, la numerazione 895 8950998.

Si tratta in particolare di un **servizio a sovrapprezzo**, ovvero fornito attraverso reti di comunicazione elettronica mediante l’uso di specifiche numerazioni che consentono l’accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni di servizi a pagamento così come definiti dalla delibera 8/15/CIR del 20/02/2015, recante l’adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni.

La **delibera AGCOM n. 8/15/CIR** prevede che ciascun prefisso a valore aggiunto sia utilizzabile esclusivamente per l'erogazione di specifici servizi. In particolare, l’Allegato A alla delibera all’art. 20 «Numerazioni per servizi a sovrapprezzo» stabilisce che il prefisso 895 sia utilizzabile esclusivamente per **servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale**, che non devono pertanto essere collegati né direttamente né indirettamente a servizi di intrattenimento. Lo stesso Allegato A stabilisce le **soglie di prezzo massime per tali numerazioni**, in particolare per il prefisso 895:

* Quota massima alla risposta per accesso da rete fissa: 0,30€ (IVA esclusa)
* Prezzo minutario massimo per accesso da rete fissa: 1,50€ (IVA esclusa)

Il Numero Premium prevede inoltre che l’addebito al chiamante (nel caso di specie, le Imprese che contattano il Contact Center) venga ripartito in un corrispettivo per l’operatore telefonico ed un corrispettivo di “***rebate***” per il gestore dei contenuti (nel caso di specie, la Consip).

Si riporta di seguito la stima dei consumi previsti per tale numerazione nei tre anni di durata del contratto, sulla base del traffico e delle chiamate effettuate nell’arco del 2021. Il 61% circa dei minuti complessivi proviene da rete mobile, il restante 39% da rete fissa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Operatore chiamante** | **Numero chiamate totali stimate** | **Minuti complessivi stimati** |
| Fisso OLO | 336.609 | 317.408 |
| Fisso TI | 65.049 | 75.773 |
| Mobile H3G | 9.846 | 35.313 |
| MOBILE ILIAD | 9.834 | 29.069 |
| Mobile TIM | 9.990 | 217.805 |
| Mobile VODAFONE | 10.020 | 262.575 |
| Mobile WIND | 9.927 | 65.940 |

# Costi attesi e durata

Durata del contratto: 36 mesi.

Sulla scorta di una preliminare valutazione, il massimale per il servizio oggetto dell’iniziativa, su una durata contrattuale di mesi 36, è del valore di circa € 730.000,00 iva esclusa.

Tale valore è stato calcolato sulla base delle attuali tariffe praticate all’utente, conformi alla delibera AGCOM n. 8/15/CIR e autorizzate dal MEF in fase di prima acquisizione del servizio, di seguito riportate:

* costo per il chiamante da rete fissa non superiore a 0,520 € IVA esclusa al minuto senza scatto alla risposta;
* costo da rete mobile non superiore a 0,850 € IVA esclusa al minuto, con uno scatto alla risposta non superiore a 0,130 € IVA esclusa.

**Domande – Questionario generale**

1. *BUSINESS AZIENDALE*: Riportare una breve descrizione della Vostra Azienda, indicando la tipologia (piccola, media, grande), i settori di attività, il *core business*, il CCNL applicato, il numero di dipendenti ed i servizi generalmente offerti. In particolare, vi chiediamo di specificare la vostra esperienza nell’ambito dell’oggetto della presente iniziativa.

|  |
| --- |
|  |

1. *FATTURATO*: In relazione alla fornitura di servizi a sovrapprezzo, ed in particolare di numerazioni a valore aggiunto, indicare qual è il fatturato specifico annuo realizzato dall’Azienda nell’ultimo triennio disponibile rispetto all’anno corrente, se possibile nello specifico mercato della Pubblica Amministrazione.

|  |
| --- |
|  |

1. *MODELLO ORGANIZZATIVO*: In relazione al servizio oggetto dell’iniziativa, indicare quale ruolo riveste la Vostra azienda (operatore che eroga il servizio / fornitore terzo del servizio) e descrivere le politiche commerciali adottate (vendita diretta del servizio oppure attraverso intermediari, ecc.).

|  |
| --- |
|  |

1. *REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE/CERTIFICAZIONI:* Indicare i requisiti di idoneità professionale (es. iscrizioni in albi o registri) e/o le certificazioni che ritenete necessarie per poter erogare il servizio oggetto dell’iniziativa e quali requisiti/certificazioni possiede la Vostra Azienda, tra quelle relative all’ambito di applicazione della presente iniziativa.

|  |
| --- |
|  |

1. *MODELLI DI PRICING*: Si richiede di indicare e descrivere quali sono le modalità di pricing comunemente utilizzate per l’erogazione del servizio oggetto dell’iniziativa. In particolare, si chiede di indicare quali sono le tariffe praticate all’utente e quali i corrispettivi di *rebate* per il gestore dei contenuti, in entrambi i casi per ciascun operatore di rete fissa e rete mobile.

|  |
| --- |
|  |

1. *COMPONENTI DI COSTO*: si richiede di indicare le componenti di costo principali che incidono sul servizio nel suo complesso (infrastruttura, configurazione del servizio, migrazione della linea, gestione/assistenza, ecc.).

|  |
| --- |
|  |

1. *COSTO DEL PERSONALE*: si richiede di indicare l’incidenza del costo del personale per il servizio oggetto dell’iniziativa, con il dettaglio delle tipologie di figure professionali impiegate, il relativo inquadramento, il CCNL applicato, una ipotesi di effort sulla base di quanto indicato in premessa. Si evidenzia a tale proposito che non è richiesta, ai fini della erogazione del servizio di cui alla presente iniziativa, la messa a disposizione di personale che risponda alla chiamata.

|  |
| --- |
|  |

1. *INFORMAZIONI AGGIUNTIVE:* si chiede di indicare eventuali ulteriori elementi o informazioni che ritenete possano essere utili allo sviluppo dell’iniziativa.

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |