

**OGGETTO: APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER INAIL ID 2651 NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444 - ID 2651**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: [www.consip.it](http://www.consip.it); [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it); [www.inail.it](http://www.inail.it)

\*\*\*

## CHIARIMENTI

### 1. Domanda

Si chiede di indicare la data prevista per l’avvio del servizio.

#### Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 4.1 “Avvio delle attività” del Capitolato Tecnico:

*“L’avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 2.2.1.1. [...] La durata della fase di avvio sarà massimo di 3 mesi, durante i quali verranno definiti gli aspetti peculiari del servizio, il piano delle attività, la struttura organizzativa, verrà gestita la migrazione dei servizi dal Fornitore uscente al subentrante e sarà effettuata la formazione specifica iniziale delle risorse.”*

### 2. Domanda

Considerata la presenza della clausola sociale, si chiede se sia prevista come preferenziale un’ubicazione specifica per la sede dal quale verrà erogato il servizio.

#### Risposta

Fermo restando i requisiti di ubicazione della sede di erogazione dei servizi di Contact center e della relativa formazione previsti rispettivamente ai par. 2.1.1.1.5 (Sede, giorni ed orari del servizio inbound), 2.1.2.1.4 (Servizi Operatori Outbound) e 2.2.2.1.1 (Formazione specifica in fase di avvio) del Capitolato tecnico, il par. 28 del Capitolato d’oneri prevede che “... il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, la cui disciplina di riferimento, dettata dall’art. 53 bis, è stata adottata in attuazione dell’art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016”; detto articolo prevede: “In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell’assorbimento del personale si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale”.

### 3. Domanda

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

#### Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 4.1 del Capitolato Tecnico:

*“L’avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 2.2.1.1. [...] La durata della fase di avvio sarà massimo di 3 mesi, durante i quali verranno definiti gli aspetti peculiari del servizio, il piano delle attività, la struttura organizzativa, verrà gestita la migrazione dei servizi dal Fornitore uscente al subentrante e sarà effettuata la formazione specifica iniziale delle risorse.”*

Pertanto nella fase di avvio si applicheranno gli SLA e le relative penali pertinenti (si cita a titolo esemplificativo e non esaustivo: *SLA06 formazione del personale, SLA10 Presentazione degli attestati relativi all’esecuzione della formazione base; SLA12 Tempo di emissione del Piano delle attività*).

#### 4. Domanda

Si chiede se la dichiarazione contenente i dettagli dell’offerta tecnica coperti da riservatezza e la copia della relazione tecnica oscurata nelle parti ritenuti segreti tecnici e commerciali rientrano tra i documenti obbligatori da presentare ai fini della partecipazione.

#### Risposta

La presentazione della dichiarazione contenente i dettagli dell’offerta coperti da riservatezza e copia aggiuntiva della relazione tecnica oscurata per motivi di segretezza sono facoltative, come desumibile anche dalla terza riga della tabella del paragrafo 14 del Capitolato d’Oneri e sotto riportata:

“

| <b>Offerta tecnica</b>   |                |
|--|----------------|
| <b>Documento</b>   | <b>Busta</b>   |
| <i>&lt;Eventuale dichiarazione contenente i dettagli dell’offerta coperti da riservatezza e copia aggiuntiva della relazione tecnica oscurata per motivi di segretezza&gt;</i> | <i>Tecnica</i> |

“

#### 5. Domanda

In merito all’esperienza professionale richiesta per le figure del Supervisore, Team leader, Operatore e Responsabile del servizio si chiede se ai fini dell’attribuzione del punteggio tecnico sia sufficiente dichiarare di offrire la caratteristica richiesta e non sia necessario allegare alcun CV.

#### Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 3 del Capitolato Tecnico:

*“È richiesto che il Fornitore invii, unitamente ai documenti per la stipula, i curriculum vitae in formato europeo degli operatori, team leader, supervisori e responsabile del servizio, al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti e offerti”.*

Pertanto, ai fini dell’ottenimento dei punteggi relativi:

- al sub-criterio di valutazione ID 4 (Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza);
- al sub-criterio di valutazione ID 5 (Esperienza della figura professionale di Team Leader - Anni di Esperienza);

- al sub-criterio di valutazione ID 6 (Esperienza della figura professionale di Operatore - Anni di Esperienza);
- al sub-criterio di valutazione ID 7 (Certificazione Professionale del Responsabile del servizio);

si conferma che non è necessario produrre in offerta i CV delle suddette figure. Tali CV dovranno essere forniti da parte dell'Aggiudicatario solo in seguito alla comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, nelle modalità e tempi indicati al par. 25 "Adempimenti per la stipula del Contratto" del Capitolato d'Oneri:

*"In seguito alla comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, viene richiesto all'aggiudicatario di far pervenire alla stazione appaltante:*

*[...]*

**nel termine di 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):**

*[...]*

*j) i curricula vitae delle seguenti figure professionali impiegate nella commessa: supervisor, team leader, operatori, responsabile del servizio."*

Si veda anche chiarimento n. 18.

## **6. Domanda**

Si chiede di confermare che in tale fase non sia richiesto alcun CV relativo alle figure professionali.

### **Risposta**

Si conferma che non è necessario produrre in offerta i CV delle figure professionali. Si veda anche chiarimento n. 5.

## **7. Domanda**

Per ciascun servizio compreso nell'ambito della fornitura si chiede di fornire le curve di traffico con dettagli relativi alla distribuzione dei volumi annuale, mensile, settimanale, giornaliera e oraria. Si chiede inoltre di indicare i tempi medi di gestione delle attività e di after call work.

### **Risposta**

In merito al:

1. servizio inbound sincrono, come indicato nel Capitolato tecnico, nella tabella del paragrafo 2.1.1.1.8 "Dati dimensionali servizio inbound sincrono", *"sono riportati i dati relativi al servizio inbound sincrono e consuntivati nel biennio 2021-2022, suddivisi per mese e tipologia di configurazione"*;
2. servizio inbound asincrono, come indicato nel Capitolato tecnico, la tabella del paragrafo 2.1.1.1.9 "Dati dimensionali servizio inbound asincrono", *"riporta il numero di casi aperti sul canale asincrono e gestiti dal Contact Center, suddivisi per mese di riferimento e relativi al periodo 1/01/2022 – 30/11/2022. Il tempo medio di risoluzione comprensivo dei tempi di presa in carico"*

*dei casi gestiti in tale periodo è stato pari a 3,8 ore lavorative. Il tempo medio di risoluzione del singolo caso si aggira intorno ai 6 minuti.”*

3. servizio outbound, come indicato nel Capitolato tecnico, la tabella del paragrafo 2.1.2.1.5 “Dati dimensionali servizio outbound sincrono”, *“riporta il numero di richieste di contatto in uscita dal Contact Center, finalizzate alle attività richieste dall’Istituto nel periodo 1/01/2022 – 30/11/2022. Il servizio outbound è stato attivato ad aprile del 2022 per la campagna “INAIL IN LINEA”.”*

I minuti indicati nelle tabelle sopra indicate tengono conto anche dei tempi di after call work, nonché per quanto riguarda il servizio outbound, dei minuti impiegati per l’avvio e la conclusione del contatto telefonico stesso.

Per quanto concerne la distribuzione dei volumi del servizio inbound sincrono, la durata media dei contatti, comprensiva dell’after call work, si veda l’allegato “DATI DIMENSIONALI SERVIZI.pdf”, in cui sono forniti gli ulteriori dati di cui la Committente dispone.

#### **8. Domanda**

In merito alla clausola sociale, 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 aggiuntive:

- età anagrafica; data assunzione; tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;

Inoltre, si richiedono: dati di assenteismo medio; eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all’eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).

#### **Risposta**

Relativamente al quesito posto, si precisa che nell’Allegato n. 5 è riportato tutto il personale - che svolge attività non qualificabili come di natura intellettuale - impiegato dall’appaltatore uscente per l’esecuzione del contratto alla data di invio della Lettera di Invito di cui al presente Appalto specifico. Nel suddetto Allegato sono riportati tutti i dati che l’ANAC, nelle Linee Guida n. 13/2019, ritiene di rilievo per la formulazione dell’offerta nel rispetto della clausola sociale: sede di lavoro, numero di unità, CCNL applicato, inquadramento contrattuale, livelli retributivi, mansioni, monte ore, scatti di anzianità, se trattasi o meno di soggetti svantaggiati.

#### **9. Domanda**

Al fine di garantire l’uguaglianza di trattamento e la concorrenza tra gli operatori economici, si chiede di confermare che, per la compilazione dell’offerta economica, è obbligatorio considerare in modo inequivocabile i volumi indicati nella Tabella 2 a pagina 9 del Capitolato d’Oneri.

**Risposta**

Si conferma. Si veda a tal proposito anche il chiarimento n. 78.

**10. Domanda**

Si chiede conferma che per i volumi indicati nella Tabella 2 a pagina 9 del Capitolato d'Oneri, relativamente ai canali tradizionali non digitali (come sportello e Contact Center), sia già stata applicata la riduzione annuale del 20% per la digitalizzazione dei servizi, come meglio descritto a pagina 7 del Capitolato Tecnico.

**Risposta**

Si conferma.

**11. Domanda**

Si chiede conferma che il costo stimato della manodopera per l'intera durata del contratto è pari a €1.943.759. In caso affermativo si chiedono ulteriori chiarimenti in merito alle RAL riportate in Clausola Sociale, poiché la somma totale di queste ultime, pari a €41.600,43, moltiplicata per le 51 mensilità previste (corrispondenti alla durata contrattuale), risulta essere €2.121.621,93, superiore alla stima effettuata dalla Stazione Appaltante. Inoltre, è importante specificare che il suddetto costo è in riferimento al CCNL delle Cooperative, a differenza di quello utilizzato dalla Committente per la stima di cui sopra.

**Risposta**

Si conferma la stima dei costi della manodopera riportata al par. 4 del Capitolato d'Oneri. Riguardo al secondo quesito, si veda la risposta alla domanda n. 78.

**12. Domanda**

Si chiede di specificare la distribuzione dei volumi distinta per attività (inbound e outbound), canali di contatto tradizionali e digitali per l'intera durata contrattuale in relazione al piano di digitalizzazione dei servizi.

**Risposta**

Si ribadiscono i dati dimensionali indicati ai paragrafi 2.1.1.1.8, 2.1.1.1.9 e 2.1.2.1.5 del Capitolato Tecnico, rispettivamente distinti per tipologia di attività (inbound sincrono, inbound asincrono e outbound). Si vedano a tal proposito anche i chiarimenti n. 7 e n. 10.

**13. Domanda**

Si chiede di specificare i TMS per singola attività oggetto di gara.

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 7.

#### **14. Domanda**

Alla luce dei volumi registrati nel 2022, sembra che per l'erogazione dei servizi siano necessarie solo 10 FTE, contrariamente a quanto indicato nella Clausola Sociale, che riporta un numero di 25 FTE. Si richiede un chiarimento in merito a questa discrepanza.

#### **Risposta**

Si vedano chiarimenti n.9, 10 e 78.

#### **15. Domanda**

Si chiede conferma che, nel caso in cui un concorrente preveda l'adozione di un Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) diverso da quello del settore delle TLC, i costi della manodopera dovranno comunque essere non inferiori a quelli del contratto di lavoro di settore a cui fa riferimento la Stazione Appaltante (TLC).

#### **Risposta**

Non si conferma. La stima dei costi della manodopera pari a € 1.943.759, così come indicati nel Capitolato d'Oneri, è stata effettuata ai sensi dell'art. 23 co. 16 del D.Lgs 50/2016 sulla base degli elementi riportati al par. 4 del medesimo Capitolato. Il concorrente è tenuto a formulare una propria stima dei costi della manodopera indipendente da quella operata da questa stazione appaltante, nel senso che se ne può legittimamente discostare, in ragione della specificità della propria organizzazione e in funzione della propria proposta tecnico economica ai sensi dell'art. 95 co 10 del D.Lgs 50/2016. Si precisa che all'offerente non è preclusa la stima dei costi della manodopera in ragione di un CCNL diverso da quello assunto a parametro da Consip, purché ne dimostri la riconduzione a quelli di cui all'art. 30, comma 4 del D.lgs. n. 50/2016.

#### **16. Domanda**

Si chiede di specificare il formato della firma digitale (CADES o PAdES).

#### **Risposta**

Sono valide entrambe le modalità di firma, ma per evitare l'eventuale presentazione di errori da parte del Sistema si richiede per i file generati dal Sistema di utilizzare la modalità CADES (si veda il punto 2.2 della pagina wiki consultabile al seguente link [https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Risoluzione\\_di\\_problemi](https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Risoluzione_di_problemi)). Non è richiesta la marcatura temporale.

#### **17. Domanda**

Si chiede specifica delle figure professionali in Clausola Sociale riportate nell'Allegato 5. Nello specifico:

- a) Tipo di contratto (indeterminato, determinato, apprendista, etc.);
- b) Attività per ciascuna risorsa (inbound e/o outbound);
- c) RAL annua di ciascuna figura e relativo costo azienda (Full Cost);
- d) Evidenza della conoscenza della lingua inglese.

#### **Risposta**

Si veda chiarimento n. 8.

### 18. Domanda

Nell'offerta Tecnica, ID 4, vengono attribuiti al concorrente n.2 punti nel caso in cui almeno un "Supervisore" abbia esperienza pregressa di almeno 5 anni in un ruolo analogo. Si chiede conferma che per la comprova del requisito è possibile allegare il CV in forma anonima.

### Risposta

I CV inviati con i documenti per la stipula dovranno essere non anonimizzati. Si precisa che i CV del personale assorbito dal Fornitore uscente, oggetto di clausola sociale, laddove non disponibili in fase di trasmissione dei documenti per la stipula, dovranno essere inviati direttamente a INAIL, sempre in forma non anonimizzata, prima della stipula del contratto. Si precisa inoltre che dai CV deve potersi evincere il rispetto di tutti i requisiti minimi richiesti e migliorativi offerti in gara.

### 19. Domanda

Nell'offerta Tecnica, ID 5, vengono attribuiti al concorrente n.2 punti nel caso in cui almeno un "Team Leader" abbia esperienza pregressa di almeno 4 anni in un ruolo analogo. Si chiede conferma che per la comprova del requisito è possibile allegare il CV in forma anonima.

### Risposta

Si veda il chiarimento n.18.

### 20. Domanda

Nell'offerta Tecnica, ID 6, vengono attribuiti al concorrente n.3 punti nel caso in cui il 100% degli "Operatori del servizio inbound sincrono" abbiano esperienza pregressa di almeno 3 anni in un ruolo analogo presso Enti Pubblici e/o Privati, di tipo previdenziale e/o assistenziale e/o assicurativo. Considerato che codesta procedura prevede l'applicazione della Clausola Sociale si chiede conferma che il requisito di cui sopra debba essere comprovato solo nel caso di nuove risorse allegando il relativo CV (in forma anonima?).

### Risposta

In primo luogo si precisa quanto riportato al par. 28 del Capitolato d'Oneri *"Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei **principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente come previsto dall'articolo 50 del Codice.**"*

Alla luce di quanto sopra riportato e indicato nel Capitolato d'Oneri, l'applicazione della clausola sociale deve essere necessariamente armonizzata con ***l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto.***

Pertanto il requisito migliorativo che dà luogo all'attribuzione di n.3 punti, laddove offerto, dovrà essere posseduto dal 100% degli operatori, ivi inclusi quelli assorbiti dal Fornitore uscente.

Per quanto riguarda la comprova del requisito, si veda chiarimento n. 18.

### **21. Domanda**

In riferimento alla domanda precedente si chiede conferma che è sufficiente che nel CV allegato sia espressamente indicata la conoscenza della lingua inglese (almeno di livello B2 come da classificazione QCER dell'Unione Europea).

#### **Risposta**

Come richiesto da Capitolato Tecnico, la competenza della lingua inglese è "comprovata da certificazione almeno di livello B2 come da classificazione QCER dell'Unione Europea", pertanto dai CV deve risultare il possesso della certificazione suddetta. INAIL si riserva, in ogni caso, la facoltà di richiedere la produzione dei certificati prima di addvenire alla stipula del contratto o anche successivamente.

### **22. Domanda**

Nell'offerta Tecnica, ID 7, vengono attribuiti al concorrente n.1 punto nel caso in cui il Responsabile del Servizio sia in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni di project/program management: CAPM, PMP, PGMP, ISIPM Base, ISIPM Av, Certificazione Project Manager secondo la norma UNI 11648, IPMA, Prince2. Si chiede conferma che per la comprova del requisito è possibile allegare il CV in forma anonima.

#### **Risposta**

Si veda chiarimento n. 18.

### **23. Domanda**

Si chiede conferma che i costi di formazione, previsti per l'intera durata contrattuale, sono a carico del Committente.

#### **Risposta**

I costi della formazione di base sono a carico del Fornitore, così come sono a suo carico: (i) i costi per le attività di supporto alla formazione specifica e ai follow up svolti da docenti INAIL, così come indicato al par. 2.2.2 e relativi sub paragrafi del Capitolato Tecnico, (ii) i costi relativi a quanto eventualmente proposto in Offerta Tecnica in relazione ai subcriteri di valutazione ID 8 e ID 9.

### **24. Domanda**

Si chiede di confermare che la comprova dei requisiti relativi al fatturato specifico debba essere fornita in occasione dell'eventuale aggiudicazione.

#### **Risposta**

La comprova dei requisiti relativi al fatturato specifico viene effettuata prima dell'aggiudicazione efficace come evincibile dal par. 23 del Capitolato d'Oneri: "L'aggiudicazione diventa efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7 del Codice, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente Capitolato d'oneri".



## 25. Domanda

Si chiede di chiarire se la garanzia provvisoria debba essere intestata a CONSIP oppure a INAIL.

### Risposta

La garanzia provvisoria deve essere intestata a Consip come evincibile dal paragrafo 10 del Capitolato d'Oneri:  
*"In caso di prestazione di garanzia fideiussoria, questa deve:*

1) *contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito (stazione appaltante) [..]"*

## 26. Domanda

Qualora si intenda apporre la marca da bollo dell'importo di € 16,00 e non effettuare il pagamento tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate, all'interno del portale sotto la voce "Bollo - attestazione pagamento", è sufficiente inserire il numero seriale all'interno della Dichiarazione Aggiuntiva ed allegare una dichiarazione resa su carta intestata dell'O.E. che partecipa alla gara, con apposta la marca da bollo debitamente annullata? Di conseguenza, si chiede di confermare che non sia necessario apporre la marca da bollo alla Dichiarazione Aggiuntiva ma inserire solo il numero seriale al suo interno.

### Risposta

Come previsto dal par. del Capitolato d'Oneri, nel caso in cui - ai fini dell'assolvimento dell'imposta di bollo - si intenda procedere mediante l'acquisto della marca di € 16,00, è necessario inserire il suo numero seriale all'interno della Dichiarazione aggiuntiva e allegare, obbligatoriamente, copia del contrassegno in formato pdf.

## 27. Domanda

Con riferimento all'offerta tecnica, in caso di Dichiarazione coperti da riservatezza si chiede di confermare la necessità di allegare già in occasione della presentazione dell'offerta la dichiarazione tecnica prodotta oscurata nelle parti costituenti segreti tecnici e commerciali.

### Risposta

Qualora il concorrente ritenga necessario produrre tale dichiarazione, dovrà inserirla nell'Offerta Tecnica, come precisato al par. 14 del Capitolato d'Oneri. Si veda anche chiarimento n. 4.

## 28. Domanda

Si chiede di confermare che il possesso della UNI EN ISO 9001:2015 debba essere soltanto dichiarato all'interno dell'Offerta Tecnica generata automaticamente dal sistema e non anche allegata.

### Risposta

Si conferma, come peraltro spiegato al sub criterio di valutazione ID 1 del par. 17.2 del Capitolato d'Oneri:  
*"[...] Si precisa che l'assegnazione di tale punteggio avverrà sulla base di quanto dichiarato dal Concorrente nell'Offerta Tecnica generata automaticamente dal Sistema (cfr. par. 14, lett.a), non è quindi richiesto che il Fornitore alleggi la certificazione alla Relazione Tecnica."*

### **29. Domanda**

Si chiede conferma che i costi di formazione sono a carico del Committente o in caso contrario se è prevista una remunerazione per i costi sostenuti per i percorsi formativi dal concorrente.

### **Risposta**

Si veda chiarimento n. 23. I costi della formazione sono ricompresi nel complesso dei corrispettivi offerti. Come precisato al par. 4 del Capitolato d'Oneri, la base d'asta è stata stimata tenendo conto anche dei *"Costi relativi alla struttura organizzativa, all'infrastruttura logistica e tecnologica, alla formazione ed al controllo e monitoraggio dei servizi erogati"*.

### **30. Domanda**

Si chiede di specificare quale formato è previsto per la firma digitale. Se CADES o PAdES.

### **Risposta**

Si veda chiarimento n.16.

### **31. Domanda**

Si chiede di fornire la distribuzione dei volumi (mensile, settimanale, giornaliera, oraria) distinta per attività inbound, outbound e backoffice.

### **Risposta**

Si precisa in primo luogo che fra i servizi richiesti da Capitolato Tecnico non risulta presente un servizio di back office. Per le ulteriori informazioni richieste, si faccia riferimento al chiarimento n. 7.

### **32. Domanda**

Si chiede di indicare i TMS per singola attività oggetto di gara.

### **Risposta**

Si veda chiarimento n. 7.

### **33. Domanda**

In riferimento alla sede di lavoro degli operatori del servizio inbound asincrono, per garantire una gestione flessibile del carico di lavoro e la gestione dei picchi, è ipotizzabile che il personale del presidio presso la sede INAIL possa svolgere eventualmente anche attività sul servizio inbound sincrono e viceversa il personale presso la sede del fornitore possa operare anche sulla risposta alle segnalazioni asincrone?

### **Risposta**

Sì, è ipotizzabile previa condivisione e assenso di INAIL.

### **34. Domanda**

In riferimento allo SLA05 ed in particolare al valore K2 (richieste totali gestite) si può intendere tale valore misurato al netto delle richieste su singole pratiche per le quali l'operatore non ha accesso ai relativi dati nei sistemi?

**Risposta**

Non si conferma, in quanto l'accesso ai relativi dati nei sistemi da parte dell'operatore è il medesimo su tutte le pratiche gestite.

**35. Domanda**

Tenuto conto de valori a base d'asta, indicati nell'allegato. ID 2651-AS Contact Center Inail - Capitolato d'oneri Tabella 1 e dovendo applicare il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (o un CCNL più favorevole per l'applicazione della Clausola Sociale), ci risulta che i costi del personale per il solo Servizio Operatori e relative spese, sia confrontabile al valore dell'intera base d'asta".

**Risposta**

Si vedano chiarimenti n. 9, 10 e 78.

**36. Domanda**

In riferimento all'allegato "ID 2651-AS Contact Center Inail - Capitolato d'oneri" Par 4), si chiede di conoscere se i costi della manodopera, che l'Amministrazione ha stimato a circa 1.943.759 €, siano stati quantificati prevedendo anche i costi del personale per le figure preposte alle Funzioni di Controllo (Responsabile del Servizio, Responsabile della Formazione, Quality Manager).

**Risposta**

I costi della manodopera sono stati stimati secondo quanto riportato al par. 4 del Capitolato d'Oneri:

*"In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 23 co. 16 del D.Lgs. 50/2016, si stima che il costo della manodopera sia pari a circa 1.943.759 €, comprendente le seguenti prestazioni di cui al capitolato tecnico dell'appalto specifico:*

- servizio operatore inbound;
- servizio operatore outbound;
- attività di controllo e monitoraggio erogate dai Team Leader e Supervisor.

*Tale costo è stato stimato tenendo conto:*

- della durata del contratto;
- per i servizi operatore inbound e outbound, delle quantità di minuti complessivi stimati;
- per i servizi di controllo e monitoraggio in cui sono coinvolti i Team Leader e i Supervisor, dell'effort stimato per le loro attività;
- dei costi medi a minuto e orari degli operatori e delle ulteriori figure professionali necessarie all'erogazione dei servizi, derivanti dalla tabella ministeriale del settore servizi di call center di dicembre 2022 (D.D. n. 53/2021) riferita al CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 12 novembre 2020 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI."

Pertanto, dalla suddetta stima, sono escluse le figure citate nel quesito (Responsabile del Servizio, Responsabile della Formazione, Quality Manager).

### 37. Domanda

In riferimento all'allegato "ID 2651-AS Contact Center Inail - Capitolato d'oneri" Par 15 "OFFERTA ECONOMICA) si domanda se i costi della manodopera ,che l'Amministrazione ha stimato a circa 1.943.759 €, siano stati quantificati e calcolati sulla base del CCNL cui la stazione appaltante ha fatto riferimento (stima indicata al par. 4 del Capitolato d'oneri: i.e. CCNL Telecomunicazioni).

### Risposta

Si conferma, secondo quanto riportato al par. 4 del Capitolato d'Oneri. Si veda anche chiarimento n. 36.

### 38. Domanda

In riferimento all'allegato "ID 2651-AS Contact Center Inail - Capitolato d'oneri" Par 15 "OFFERTA ECONOMICA) i costi della manodopera che l'Amministrazione ha stimato a circa 1.943.759 €, siano stati quantificati e calcolati tenendo conto di tutte le informazioni richieste nell'allegato "ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 6 Facsimile spese relative al costo del personale" che non comprendono solo la RAL, bensì tutti i costi legati alla Retribuzione Lorda (TFR, oneri previdenziali, etc) e previsti dal CCNL TLC.

### Risposta

Come ribadito al par. 4 del Capitolato d'Oneri, i costi della manodopera sono stati stimati tenendo conto "[...] dei costi medi a minuto e orari degli operatori e delle ulteriori figure professionali necessarie all'erogazione dei servizi, derivanti dalla tabella ministeriale del settore servizi di call center di dicembre 2022 (D.D. n. 53/2021) riferita al CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 12 novembre 2020 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI."

Pertanto, come desumibile dalla suddetta tabella ministeriale, tali costi ricomprendono retribuzione tabellare, oneri aggiuntivi, previdenziali e assistenziali e altri oneri.

Si ricorda inoltre che, come previsto al par. 15 "Offerta Economica" del Capitolato d'Oneri, all'Operatore Economico è richiesto di inserire "**a pena di esclusione**, a Sistema uno "Schema delle spese relative al costo del personale", conforme all'Allegato n. 6 "Facsimile spese relative al costo del personale" in formato word, che il concorrente dovrà compilare secondo le modalità indicate successivamente nonché all'interno del suddetto allegato. Tale documento dovrà essere sottoscritto digitalmente in conformità a quanto previsto al paragrafo 16.

Il concorrente, in ossequio all'art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012, dovrà esplicitare il **costo di tutto il personale (manodopera e non)** da utilizzare per le prestazioni oggetto dell'appalto specifico, fornendo, per ogni figura impiegata o eventualmente offerta secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico, il dettaglio dei relativi costi e compilando la relativa tabella riepilogativa.

In particolare, per ogni figura professionale offerta a titolo di requisito minimo e/o migliorativo, il concorrente dovrà fornire un dettaglio dei relativi costi come indicato nel facsimile compilando eventualmente la tabella riepilogativa.

*Per le figure di “operatore di contact center”, “team leader” e “supervisore”, qualora il concorrente non utilizzi il CCNL cui la stazione appaltante ha fatto riferimento nella stima indicata al par. 4 del presente Capitolato d’oneri (i.e. CCNL Telecomunicazioni), dovrà fornire evidenze circa la coerenza con quanto disposto dall’art. 30, comma 4, del Codice, secondo cui al personale impiegato dalle imprese appaltatrici “è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l’attività oggetto dell’appalto o della concessione svolta dall’impresa anche in maniera prevalente”.*

Si ricorda infine che, nell’Allegato 6 – “Facsimile Spese relative al costo del personale” è specificato in nota quanto segue:

*“Per “retribuzione minima mensile da CCNL applicato” si intende l’importo pari a un dodicesimo di quello corrispondente alla voce “Retribuzione tabellare” e/o “Paga Base” e/o “Paga Tabellare” o equivalente di cui alla relativa tabella Ministeriale;*

*[...]*

*Per “retribuzione media mensile lorda” si intende l’importo di cui al punto precedente comprensivo, altresì, delle ulteriori voci di superminimo e/o di altri elementi retributivi della contrattazione integrativa di secondo livello erogate dall’operatore economico, con esclusione della tredicesima mensilità e di tutti gli oneri previdenziali ed assistenziali;”.*

### **39. Domanda**

A fronte della sussistenza della clausola sociale, si richiede di specificare ulteriormente quanto indicato nell’Allegato: “ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 5 Personale attualmente impiegato” indicando: - data assunzione; tipologia rapporto contrattuale (tempo determinato e/o indeterminato)-data scadenza rapporto contrattuale- elementi retributivi: retribuzione contrattuale, quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, fringe benefits, retribuzioni variabili, premi individuali e collettivi, Adesione a Fondi Pensione, etc.); - personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine; - 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). - 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**

Si veda chiarimento n. 8.

### **40. Domanda**

In riferimento all’allegato “ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 5 Personale attualmente impiegato” ci risulta che i costi indicati nella colonna LIVELLO RETRIBUTIVO (RAL RAPPORATA), non comprendono tutti i costi

legati a TFR; oneri previdenziali, tredicesima, ovvero l'insieme dei costi e spese relative alla manodopera. Si chiede di confermare che le indicazioni fornite siano esclusivamente relative alla RAL.

**Risposta**

Le indicazioni fornite sono relative alla RAL, comprensiva della sola tredicesima.

**41. Domanda**

Si chiede di specificare, per le figure professionali in Clausola Sociale e indicate nell'allegato "ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 5 Personale attualmente impiegato", da quanto tempo il personale è impiegato sulla commessa oggetto di gara.

**Risposta**

Si vedano chiarimenti n. 8 e n. 50.

**42. Domanda**

Ai fini dell'erogazione delle attività oggetto d'appalto e del conseguente impegno economico, nonché dell'applicazione della Clausola Sociale, si chiede conferma che nell'Allegato: "ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 5 Personale attualmente impiegato" sia presente solamente il personale addetto al Servizio Operatori. Pertanto le figure richieste per i servizi di integrazione e di revisione processi non sono oggetto a Clausola Sociale e dovranno essere previste dal fornitore aggiudicatario.

**Risposta**

Si conferma.

**43. Domanda**

Ai fini dell'erogazione delle attività oggetto d'appalto e del conseguente impegno economico, nonché dell'applicazione della Clausola Sociale, si chiede conferma che nell'Allegato: "ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 5 Personale attualmente impiegato" sia presente solamente il personale addetto al Servizio Operatori. Pertanto le figure richieste per i servizi di Controllo (Responsabile del Servizio; Responsabile della Formazione e Quality Manager) non sono oggetto a Clausola Sociale e dovranno essere previste dal fornitore aggiudicatario.

**Risposta**

Si conferma.

**44. Domanda**

"L'analisi delle informazioni fornite dalla Stazione Appaltante nell'allegato ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 2 Capitolato Tecnico AS, ha evidenziato una elevata variabilità dei minuti erogati per il servizio inbound sincrono nei diversi mesi e l'assenza di informazioni sulla tipologia di contatti. In ragione di tale variabilità si richiedono i seguenti dati relativi alle attività inbound telefoniche, almeno per l'anno 2023, dati essenziali e

irrinunciabili ai fini della valutazione del dimensionamento dell'attività e del conseguente impegno economico: - tipologia di richieste (chiamate inbound) a cui si dovrà fornire assistenza - percentuale di contatti riferibili a ciascuna tipologia di richieste - tempo medio di gestione dei contatti telefonici per ciascuna tipologia (inteso come tempo medio di - conversazione + tempo medio di gestione post conversazione ACW; tempo di inattività operatore: ready) - Curva Giornaliera intesa come distribuzione dei contatti totali nei giorni del mese, per ciascun mese dell'anno - Curva Oraria intesa come distribuzione tipica dei contatti nel corso della giornata"

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 7.

**45. Domanda**

In relazione alla configurazione 1 e configurazione 2 servizio inbound asincrono (operatori che prestano il loro servizio presso la sede di INAIL), per gestire l'elevata variabilità dei casi e dei minuti erogati in particolare nei momenti di minori volumi, si chiede conferma che sia possibile prevedere l'assegnazione di attività del servizio inbound sincrono.

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 33.

**46. Domanda**

"L'analisi delle informazioni fornite dalla Stazione Appaltante ha evidenziato una elevata variabilità delle campagne outbound; per valutarne correttamente l'impegno operativo ed economico sono necessarie queste informazioni di dettaglio: 1) tempo medio di gestione dei contatti telefonici per ciascuna campagna outbound descritta nel capitolato tecnico 2) tasso di contattabilità prevista per campagna outbound 3) Stima dei minuti outbound suddivisa per singolo anno".

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 7.

**47. Domanda**

Rispetto ai minuti indicati nell'allegato. ID 2651-AS Contact Center Inail - Capitolato d'oneri Tabella 2 si chiede di conoscere l'incidenza, anno su anno degli effetti della digitalizzazione dei servizi in termini di minuti citati nell'allegato ID 2651 - AS Contact Center Inail - All 2 Capitolato Tecnico AS: DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI.

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 10.

**48. Domanda**

Relativamente alle 31 persone di cui allegato 5, si chiede di conoscere le competenze linguistiche (in particolare per la lingua inglese, livello B2 come da classificazione QCER dell'UE).

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 8.

**49. Domanda**

In considerazione dell'applicazione per la clausola sociale dell'art. 53 bis (comma VII) del CCNL Telecomunicazioni di cui al capitolato, è prevista la facoltà dell'Azienda subentrante di escludere, dal processo di riassorbimento del personale, i lavoratori che svolgono funzioni indirette di supporto alle attività operative, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e di controllo, tra cui – nel caso di specie - i Supervisor ed i Team Leader?

**Risposta**

Il richiamato art. 53 bis prevede che "Resta facoltà dell'Azienda subentrante escludere dal processo di riassorbimento di personale, i lavoratori che svolgono funzioni indirette di supporto alle attività operative, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e di controllo. I team leader impiegati in via continuativa nella commessa oggetto dell'appalto in questione da almeno 6 mesi potranno essere adibiti ad attività operative, con il conseguente inquadramento, livello retributivo e orario di lavoro di riferimento". Conseguentemente, in considerazione delle funzioni svolte dai Supervisor e dai Team Leader, la facoltà prevista potrà riguardare anche tali figure. Si precisa ad ogni modo che la clausola sociale del "contratto leader" si applica in via suppletiva se quella, ove presente, del CCNL applicato dall'appaltatore subentrante non contiene previsioni più favorevoli; diversamente si applicano quest'ultime.

**50. Domanda**

In considerazione dell'applicazione dell'art. 53 bis del CCNL Telecomunicazioni, il progetto di assorbimento riguarderà solo il personale impiegato in via continuativa nella commessa oggetto dell'appalto in questione da almeno 6 mesi? L'Allegato 5 comprende quindi il personale in possesso di questo requisito?

**Risposta**

Ai sensi del richiamato art. 53 bis, il personale è quello impiegato **in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi.**

**51. Domanda**

Si richiede di specificare ed esemplificare cosa s'intenda alle pagg. 5 e 13 del Capitolato tecnico per "servizi opzionali". Si richiede inoltre di specificare se si tratti di servizi che potranno essere opzionalmente richiesti dalla stazione appaltante, oppure di servizi che potranno essere opzionalmente messi a disposizione dal fornitore. Si richiede infine di specificare se i suddetti servizi opzionali saranno oggetto di una quotazione supplementare quali "servizi a richiesta".

**Risposta**

Per la definizione di servizi opzionali, si faccia riferimento al par. 1 "Glossario" del Capitolato Tecnico: "Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale



della categoria merceologica.” Tali servizi saranno remunerati secondo le modalità indicate ai relativi sub paragrafi del par. 2.1.2 Servizi Opzionali” del Capitolato Tecnico.

#### **52. Domanda**

Si chiede di confermare che nella redazione dell’offerta tecnica il vincolo della dimensione di 10pt per il font libero per le sole tabelle possa essere ridotto a 8pt, mentre per le immagini si possa usare una dimensione libera purchè sia assicurata la leggibilità.

#### **Risposta**

Si confermano le prescrizioni riportate nell’Allegato 4 al Capitolato d’Oneri “Relazione Tecnica”: *“La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le 30 pagine.”*

#### **53. Domanda**

Considerata la durata della fase di avvio, che dovrà essere di un massimo di 3 mesi, quali sono i tempi massimi concessi per il rilascio della connessione? Per ridurre i tempi di avvio, è possibile utilizzare una VPN fino al rilascio del collegamento principale?

#### **Risposta**

I tempi per il rilascio della connessione saranno indicati nel documento denominato “Piano delle attività” di cui al par. 2.2.1.1.1. “Programmazione del Capitolato Tecnico”. Come riportato in tale paragrafo: *“Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato “Piano delle attività”) che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all’avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.”*

Inoltre, come precisato al par. 4.1 del Capitolato Tecnico, *“il Fornitore dovrà inviare a INAIL il suddetto documento entro 20 giorni dalla stipula del Contratto, pena l’applicazione di penali. A valle dell’approvazione del suddetto Piano da parte di INAIL essa inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere. In caso di mancata approvazione, INAIL comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso che quest’ultimo si obbliga a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo a INAIL stessa nel termine di 10 giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di INAIL, pena l’applicazione delle penali e salva in ogni caso la facoltà di INAIL di dichiarare risolto di diritto il contratto.*

*La durata della fase di avvio sarà massimo di 3 mesi, durante i quali verranno definiti gli aspetti peculiari del servizio, il piano delle attività, la struttura organizzativa, verrà gestita la migrazione dei servizi dal Fornitore uscente al subentrante e sarà effettuata la formazione specifica iniziale delle risorse.”*

In relazione all’ultimo quesito, si confermano infine i requisiti previsti dal Capitolato Tecnico, al paragrafo “Infrastruttura logistica”, per la connettività dati.

#### **54. Domanda**

Pag 10 cap 2.1.1.1.7 Opzioni del servizio inbound.

Gli operatori presso INAIL devono avere lo skill inglese?

**Risposta**

Gli operatori che prestano il loro servizio presso INAIL sono quelli del servizio inbound asincrono; come precisato al par del Capitolato Tecnico citato nel quesito, per tali operatori, la conoscenza della lingua inglese è uno skill previsto per la sola configurazione 1 (cfr. voce numero 3 di offerta economica della tabella 2 del par. 4 del Capitolato d'oneri) e non per la configurazione 2 (di cui alla voce numero 4 di offerta economica della tabella 2 del par. 4 del Capitolato d'oneri).

**55. Domanda**

Pag 12 a seguito di quanto espresso nel cap. 2.1.1.1.8 si esclude TOTALMENTE l'uso di risorse NON esclusive anche per aumentare la capacità di risposta in situazioni di emergenza?

**Risposta**

Si ribadiscono i requisiti minimi di Capitolato che prevedono l'impiego di operatori esclusivi.

**56. Domanda**

Pag 10 2.1.1.1.7 l'inbound asincrono è gestito ESCLUSIVAMENTE dagli operatori presso INAIL?

**Risposta**

SI veda chiarimento n. 33.

**57. Domanda**

Pag 18 cap 2.1.2.1.4. La piattaforma per la gestione dei contatti telefonici outbound sarà fornita da INAIL? Se sarà fornita da INAIL si tratta di una piattaforma che lavora in modalità predictive dialing? I costi telefonici dei contatti outbound saranno a carico di INAIL o del fornitore?

**Risposta**

La piattaforma per la gestione dei contatti telefonici sarà fornita da INAIL ed è Genesys. Attualmente le campagne outbound sono configurate in modalità "Progressive" ma la piattaforma consente di abilitare anche la modalità "Predictive". I costi telefonici dei contatti outbound saranno a carico di INAIL.

**58. Domanda**

Pag. 19 cap 2.1.2.1.5: si chiede di precisare in dettaglio per quali tipologie di esito verrà riconosciuta la remunerazione e con quale piattaforma verranno contabilizzati i minuti complessivamente necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione del servizio.

**Risposta**

Come precisato al par. citato del Capitolato Tecnico, "il servizio operatore outbound sarà remunerato in funzione dei minuti di servizio, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente per la divulgazione dell'informazione/somministrazione del

questionario/raccolta di informazioni, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per l'avvio e la conclusione del contatto telefonico stesso".

Pertanto la remunerazione di tale servizio, prescinde dalle tipologie di esito, fermo restando le prescrizioni riportate al par. 2.1.2.1.4 del Capitolato Tecnico e di seguito richiamate:

*"[...] Ogni specifica campagna, in accordo con INAIL, prevedrà un numero massimo di tentativi di contatto ad utente.*

*Ogni contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando:*

- *l'utente che ha rilasciato l'intervista;*
- *l'utente che ha rifiutato l'intervista;*
- *l'utente non trovato;*
- *l'utente con recapito telefonico errato.*

*Le attività che gli operatori outbound sono chiamati ad effettuare sono tipicamente quelle riportate al par. 4.2.1 del Bando Istitutivo.*

*L'attività si riterrà perfezionata quando l'elenco contatti sarà esaurito oppure al raggiungimento del numero massimo di contatti senza risposta. Ogni campagna dovrà concludersi con la consegna a INAIL dei risultati della campagna, in termini di contatti effettuati e interviste utili (compilazione di almeno il 90% delle domande previste dal questionario) od altre informazioni ritenute di rilievo per INAIL e che la stessa specificherà al Fornitore prima dell'avvio della campagna."*

In aggiunta a quanto su riportato si specifica che le procedure/piattaforme utilizzate sono: Genesys (barra telefonica per l'operatore CC), CSM ServiceNow (per la tracciatura del caso da parte dell'operatore del CC e reportistica), Microsoft Power Bi (per la reportistica/rendicontazione da parte di Inail). La procedura utilizzata invece per l'autorizzazione alla fatturazione è ServiceNow ambito ITBM: emissione UdP – Ultimazione delle prestazioni (DEC) e AF – Autorizzazione alla fatturazione (RUP).

Attualmente il servizio di outbound attivo è *Inail in Linea* che consiste nell'erogazione di un template informativo per l'utente, più eventuale invio di un'ulteriore mail all'indirizzo indicato dall'utente stesso (procedura ServiceNow).

#### **59. Domanda**

Pag. 22 cap 2.2.1.1.3: poiche' i sistemi di gestione contatti (Genesys) e di gestione dei ticket (Service Now) sono messi a disposizione da INAIL, si chiede evidenza delle modalita' di distribuzione e delle tipologie di monitoring e di report e con quali metriche INAIL mettera' a disposizione del fornitore affinche' questo possa predisporre un sistema di monitoraggio.

#### **Risposta**

In relazione al quesito posto si precisa che i sistemi messi a disposizione da INAIL sono:

- CC Pulse, dashboard per il monitoraggio in tempo reale - non del pregresso - della situazione del Contact Center (traffico di telefonate e chat in entrata, operatori connessi, numero di telefonate perse, call back).
- Microsoft Power Bi, al quale è agganciato il Data Mart Genesys e su cui vengono effettuate le estrazioni della reportistica di dettaglio (il Fornitore può prelevare autonomamente la relativa reportistica da Power Bi scegliendo la tipologia di dati ed il relativo range temporale);

Inoltre, ad oggi INAIL mette a disposizione dell'attuale Fornitore, un report di monitoraggio giornaliero in Excel del servizio di Contact Center, elaborato manualmente, senza automatismi, estraendo ulteriori e più approfondite informazioni dalla piattaforma Genesys in termini di metriche contrattuali di riferimento.

#### **60. Domanda**

Pag 23 Cap. 2.1.2.1.4. Relativamente a quanto espresso sul monitoraggio qualità richiesto al fornitore, si chiede se lo stesso sarà totalmente autonomo ( in termini di modalità, frequenza, definizione dei campioni etc) nel definire e realizzare le campagne di customer satisfaction da proporre alla committente o se la campagna sarà invece totalmente definita ed erogata dalla committente.

#### **Risposta**

Il Fornitore è chiamato in offerta tecnica a proporre quanto riportato al par. 2.1.2.1.1.4 "Monitoraggio svolto dal Fornitore", fermo restando poi la necessaria pianificazione delle attività in fase esecutiva condivisa con INAIL.

#### **61. Domanda**

Pag 24 cap 2.2.2.1.1. si chiede conferma che la formazione degli operatori sarà svolta direttamente da personale INAIL.

#### **Risposta**

Come precisato dal richiamato par. 2.2.2.1.1 del Capitolato Tecnico, la formazione specifica in fase di avvio e relativa agli aspetti contenutistici del servizio e alle modalità di svolgimento dello stesso è svolta da INAIL con il supporto del Fornitore.

Si veda anche chiarimento n. 23.

#### **62. Domanda**

Pag. 27 Cap 2.2.3. Nell'affermazione: *È necessario fornire evidenza della gestione della forza lavoro, mediante la reportistica di cui al paragrafo 2.2.1.4 (primo bullet point dell'elenco puntato)*. Forse è presente un refuso: al posto di 2.2.1.4 si intende 2.2.1.1.4 di pag. 23?

#### **Risposta**

Si conferma. Trattasi di refuso.

### **63. Domanda**

Pag 9 Cap 2.1.1.1.5 Sede, giorni ed orari del servizio inbound: E' possibile sapere la numerosità degli fte che dovrebbero svolgere la prestazione presso la sede INAIL sita in Via del Santuario della Regina degli Apostoli n. 33, Roma?

#### **Risposta**

Il dimensionamento della rete degli operatori è effettuata dal Fornitore in base alle quantità di minuti richieste /stimate in gara per ogni voce di offerta economica di cui alla tabella 2 del par. 4 del Capitolato d'Oneri, alle specifiche richieste nel Capitolato Tecnico e ai requisiti migliorativi offerti in gara.

### **64. Domanda**

Pag 13 Cap 2.1.1.1.10 Personale impiegato: Le competenze richieste per le risorse impiegate sul servizio inbound asincrono, dovranno essere riportate anche nei CV da inviare?

#### **Risposta**

Come previsto al par. 3 del Capitolato Tecnico, *“È richiesto che il Fornitore invii, unitamente ai documenti per la stipula, i curriculum vitae in formato europeo degli operatori, team leader, supervisor e responsabile del servizio, al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti e offerti.”*

Pertanto dovranno essere inviati anche i CV degli operatori del servizio inbound asincrono. Si veda anche chiarimento n. 18.

### **65. Domanda**

Pag 13 2.1.1.1.11 Modalità di remunerazione: anche per l'attività canale chat è prevista la stessa remunerazione del servizio inbound?

#### **Risposta**

Sì, è prevista la medesima modalità di remunerazione.

### **66. Domanda**

Oltre ai volumi espressi in minuti per le attività di Inbound è possibile avere una stima di chiamate offerte mensili, giornaliera e per fascia oraria, ai fini di provvedere ad una previsione di dimensionamento.

#### **Risposta**

Si veda chiarimento n. 7.

### **67. Domanda**

I servizi inbound telefonici sincroni organizzati tramite IVR, vengono monitorati per singolo ramo IVR/skill (Es. Infortunio sul lavoro, riconoscimento malattia, professionale, domande di autoliquidazione, etc...)?

#### **Risposta**

Il monitoraggio è complessivo: non diversificato per specifico skill/ramo.

#### **68. Domanda**

I livelli di servizio e penali di cui al capitolo 4, vanno applicati alla totalità delle richieste pervenute e gestite trasversalmente ai rami dell'IVR, oppure sul singolo ramo/skill?

#### **Risposta**

I livelli di servizio e penali di cui al par. 4 del Capitolato Tecnico vanno applicati alla totalità delle richieste pervenute e gestite trasversalmente ai rami dell'IVR.

#### **69. Domanda**

Il fornitore ha la possibilità di intervenire tecnicamente “in real time” per aumentare la priorità di gestione delle richieste telefoniche inbound su un ramo IVR/skill in caso di picchi improvvisi?

#### **Risposta**

No. Tutti gli operatori rispondono a tutte le tipologie di segnalazioni. Non esiste attualmente una diversificazione per ambiti/skill.

#### **70. Domanda**

2.1.1.1.6 Struttura organizzativa. Per gli operatori del servizio inbound asincrono che operano presso la sede INAIL deve essere prevista la presenza di una figura di Team Leader o in generale di coordinamento?

#### **Risposta**

La struttura organizzativa richiesta è la medesima per il servizio inbound sincrono, asincrono e outbound, pertanto deve essere previsto il personale di coordinamento e supervisione per tutti i servizi operatore. I rapporti team leader/operatori e supervisore/operatori prescritti nel Capitolato Tecnico si riferiscono invece al solo servizio inbound sincrono, così come il sub criterio di valutazione ID 8 “Rapporto Team Leader/Operatori” di cui al par. 17.2 del Capitolato d'Oneri.

#### **71. Domanda**

2.1.1.1.7 Opzioni del servizio inbound. Si richiede di specificare se nella configurazione<sup>2</sup> del servizio inbound asincrono si intendono operatori che prestano il loro servizio presso la sede INAIL, con competenze specialistiche e in lingua italiana

#### **Risposta**

Si conferma. Si veda anche chiarimento n. 54.

#### **72. Domanda**

2.1.1.1.1 Canale telefonico – 2.1.1.1.2 Canale chat

E' disponibile una statistica della percentuale di contatti che vengono risolti al primo livello, quindi senza riassegnazione al livello di assistenza successivo (non oggetto del bando)?

E' disponibile una statistica della percentuale di contatti assegnati al livello di assistenza successivo (non oggetto del bando) per cui è richiesto un intervento del servizio inbound per “contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR”, come menzionato al par. 2.1.1.1.4 Attività degli operatori?

**Risposta**

Riguardo al primo quesito la percentuale di richieste risolte al primo livello, per l'anno 2022, si attesta intorno al 84%.

Riguardo al secondo quesito, si precisa che attualmente le call back vengono gestite direttamente dall'IVR in caso di eccessiva attesa e traffico telefonico, chiedendo all'utente in linea (procedura automatizzata gestita dalla IVR telefonico) di fornire i dati ed essere ricontattato in un secondo momento.

**73. Domanda****2.1.1.1.11 Modalità di remunerazione**

Come vengono remunerati i contatti outbound richiesti al servizio inbound per contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR, come menzionato al par. 2.1.1.1.4 Attività degli operatori?

**Risposta**

I minuti di call back sono inclusi nelle quantità di minuti richiesti/stimati in gara per il servizio inbound sincrono.

**74. Domanda**

2.1.2.1.1. E' indispensabile utilizzare la suite Office di Microsoft oppure è possibile installare una suite gratuita e/o open source?

**Risposta**

È possibile offrire suite alternative purché implementino analoghe funzionalità tecniche della suite Office ai fini dell'esecuzione del presente appalto e offrano le stesse garanzie in termini di protezione dei dati, anche personali, e di sicurezza degli stessi, in linea con quanto riportato nell'Allegato 16 "Privacy" e all'art. 19 S dell'Allegato 3B "Schema di Contratto Condizioni Speciali" al Capitolato d'Oneri.

**75. Domanda**

E' possibile avere maggiori informazioni sul "Fax informatizzato" da installare sulle postazioni di lavoro? Verrà fornito dalla società appaltante?

**Risposta**

Il fax informatizzato dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore. Si tratta di una soluzione software, on premise o service based, che deve consentire l'invio e la ricezione di fax.

**76. Domanda**

Per quanto concerne le connessioni, si chiede conferma che il collegamento principale debba essere MPLS ed il secondario possa essere in VPN su internet.

**Risposta**

La tipologia di collegamento deve essere offerta dal Fornitore nel rispetto dei requisiti prescritti al par. 2.1.2.1.1 "Infrastruttura logistica" del Capitolato Tecnico e che si richiamano di seguito:

*“Le connessioni dati tra la sede di erogazione del servizio del Fornitore con l’infrastruttura INAIL dovranno essere realizzate mediante 2 collegamenti:*

- *il principale, con throughput in accesso pari almeno a 50 Mbit/s, alta affidabilità e banda garantita pari almeno a 25 Mbit/s sarà diretto verso il CED INAIL di Via del Santuario Regina degli Apostoli 23 (DCOD), Roma;*
- *il secondario, con throughput in accesso pari almeno a 50 Mbit/s, e banda garantita pari almeno a 25 Mbit/s, sarà diretto verso il sito di disaster recovery, sempre ubicato in Roma (via di Macchia Palocco 23). “*

#### **77. Domanda**

In relazione all’anzianità del personale si richiede come verrà valutata in considerazione dell’applicazione della clausola sociale qualora il concorrente intenda aderire totalmente a tale clausola?

#### **Risposta**

L’assegnazione dei punteggi viene effettuata secondo quanto previsto dalla tabella di valutazione dell’offerta tecnica riportata al paragrafo 17.2 del Capitolato d’Oneri. Si veda chiarimento n. 20.

#### **78. Domanda**

In qualità di attuale fornitore del servizio ci preme di farVi notare che l’importo a base d’asta non risulta congruo. Infatti, facendo riferimento all’Allegato 5 al Capitolato d’Oneri - “Personale attualmente impiegato ai fini della applicazione della clausola sociale”, è possibile notare che i 31 operatori - inquadrati con CCNL Cooperative Sociali - sviluppano in 48 mesi un monte ore complessivo pari a 202.592,00 ore. Con riferimento al costo della manodopera indicato in gara pari a 1.943.759,00 euro nei 48 mesi, il costo orario medio è determinato dal rapporto tra il costo complessivo della manodopera e le ore complessive del personale di cui all’Allegato 5: di conseguenza il costo medio orario risulta essere pari a 9,59 euro/ora. Tale valore è assolutamente non rispettoso dei salari minimi inderogabili per qualunque CCNL applicabile per il settore della presente procedura di gara. Inoltre, con riferimento alla base d’asta indicata in gara pari a 3.524.947,00 euro nei 48 mesi, il costo medio orario risulta essere pari a 17,40 euro/ora: tale importo non risulta essere congruo per la copertura del costo della manodopera applicando il CCNL Telecomunicazioni.

Infatti, il costo medio orario del CCNL Telecomunicazioni di 2° e 3° livelli di inquadramento ammonta ad euro 22,10 che - moltiplicato per le ore complessive indicate nell’Allegato 5 - porta il costo della manodopera ad 4.447.283,20 euro. Quindi il costo della manodopera stimato nella procedura di gara risulta mancante di circa 2.500.000 euro.

Considerando che:

- nella documentazione di gara è richiesta l’esclusività degli operatori dedicati alla presente procedura;
- è richiesto un Piano di Assorbimento secondo il disposto della clausola sociale;
- che il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è il CCNL Telecomunicazioni;



si chiede di adeguare la base d'asta ad un valore complessivo che consenta di presentare un'offerta formulata sulla base dell'applicazione del CCNL Telecomunicazioni da Voi indicato quale contratto di settore nel rispetto della clausola sociale.

Si faccia riferimento alla tabella ministeriale del CCNL Telecomunicazioni del dicembre 2022.

### **Risposta**

In relazione a quanto evidenziato, si ribadisce che ai fini della formulazione dell'offerta, bisogna considerare le quantità di minuti richieste/stimate per ogni voce di offerta economica e indicate nel Capitolato d'Oneri al par. 4.

Ad ogni buon conto, si riporta quanto indicato al par. 4 del Capitolato d'Oneri, in merito alla stima dei costi della manodopera di € 1.943.759, che comprende *"le seguenti prestazioni di cui al capitolato tecnico dell'appalto specifico:*

- servizio operatore inbound;
- servizio operatore outbound;
- attività di controllo e monitoraggio erogate dai Team Leader e Supervisor.

*Tale costo è stato stimato tenendo conto:*

- della durata del contratto;
- per i servizi operatore inbound e outbound, delle quantità di minuti complessivi stimati;
- per i servizi di controllo e monitoraggio in cui sono coinvolti i Team Leader e i Supervisor, dell'effort stimato per le loro attività;
- dei costi medi a minuto e orari degli operatori e delle ulteriori figure professionali necessarie all'erogazione dei servizi, derivanti dalla tabella ministeriale del settore servizi di call center di dicembre 2022 (D.D. n. 53/2021) riferita al CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 12 novembre 2020 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI."

Per quanto attiene il valore complessivo a base d'asta, esso è stato determinato tenendo conto, fra l'altro, anche del numero totale di minuti richiesti/stimati – evincibili dalla tabella 2 (dalla voce n.1 alla voce n. 5 di offerta economica) del Capitolato d'Oneri e dei costi degli operatori come sopra citati.

### **79. Domanda**

Efficienza dei prodotti di consumo

Capitolato tecnico art. 2.1.2.1.1 Infrastruttura logistica pag. 14

Si chiede di confermare che la presenza di etichette Energy Star vale solo su prodotti acquistati o noleggiati e non su apparati già in possesso del fornitore.

### **Risposta**

Si conferma.

#### **80. Domanda**

Connettività

Capitolato tecnico art. 2.1.2.1.1 Infrastruttura logistica pag. 15

Si chiede di confermare se il fornitore può mettere a disposizione la connettività tra il CED INAIL ed il centro stella della propria infrastruttura a sua volta interconnesso con la sede di erogazione del servizio con connettività MPLS.

#### **Risposta**

Si conferma fermo restando il rispetto dei requisiti prescritti per la connettività dati al par. 2.1.2.1.1. "Infrastruttura logistica" del Capitolato Tecnico sull'intera tratta.

#### **81. Domanda**

Connettività

Capitolato tecnico art. 2.1.2.1.1 Infrastruttura logistica pag. 15

Si chiede di confermare i numeri civici degli indirizzi presso cui attestare la connettività principale e secondari.

#### **Risposta**

Si confermano i numeri civici riportati al par. 2.1.2.1.1. "Infrastruttura logistica" del Capitolato Tecnico.

#### **82. Domanda**

Connettività

Capitolato tecnico art. 2.1.2.1.2 Integrazione di sistemi informativi

Con riferimento al punto 5.a si chiede di confermare che l'eventuale connettività del fornitore terzo (aggiuntiva rispetto a quella dell'offerente) sarà a carico della Committente.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **83. Domanda**

Software per le postazioni di lavoro

Capitolato tecnico art. 2.1.2.1.1 Infrastruttura logistica

Con riferimento al SW SIP Endpoint, si chiede di specificare se sarà fornito dalla committente.

#### **Risposta**

Il software SIP Endpoint sarà fornito dal Fornitore.

#### **84. Domanda**

Volumi

2.1.1.1.8 Dati dimensionali inbound sincro

Si chiede di confermare che sui volumi riportati in tabella è stata applicata una decurtazione media annua del 20%.

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 10.

**85. Domanda**

Volumi

2.1.1.1.8 Dati dimensionali inbound sincrono

Si chiede di specificare a partire da quale anno di erogazione del servizio è stata applicata la riduzione dei volumi del 20%, ovvero se sia stata prevista a partire dal 2024.

**Risposta**

La riduzione annua dei volumi del 20% è stata applicata a partire dal secondo anno di erogazione del servizio. Si veda anche chiarimento n. 10.

**86. Domanda**

Volumi

2.1.1.1.8 Dati dimensionali inbound sincrono

È possibile avere visibilità degli effettivi volumi dell'anno 2022, ovvero senza applicazione della riduzione del 20%?

**Risposta**

Si veda chiarimento n.7.

**87. Domanda**

Volumi

2.1.1.1.9 Dati dimensionali servizio inbound asincrono

Si chiede di confermare che sui volumi riportati in tabella è stata applicata una riduzione del 20%.

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 10.

**88. Domanda**

Volumi

2.1.1.1.9 Dati dimensionali servizio inbound asincrono

Si chiede di specificare a partire da quale anno di erogazione del servizio oggetto di gara, si prevede la riduzione dei volumi del 20%.

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 85.

**89. Domanda**

2.1.1.1.10 Personale impiegato

In relazione alla conoscenza della lingua inglese e, più specificatamente, alla comprova della stessa tramite certificazione di livello B2, si chiede se tale requisito sia in possesso delle risorse in clausola sociale.

**Risposta**

Si veda chiarimento n. 8.

**90. Domanda**

2.1.1.1.10 Personale impiegato

In relazione alla conoscenza della lingua inglese e, più specificatamente, alla comprova della stessa tramite certificazione di livello B2 si chiede di indicare quante delle risorse in clausola sociale sono in possesso di certificazione linguistica B2 o superiore.

**Risposta**

Si veda chiarimento n.8.

**Divisione Sourcing Digitalizzazione  
Il Responsabile  
(Ing. Patrizia Bramini)**