

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, volta all'affidamento del servizio di "Mystery Audit sul Contact Center Multicanale INPS, INAIL e altri Enti"



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE UNICA ACQUISTI

INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

ex art. 72, comma 3°, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, volta all'affidamento del servizio di "Mystery Audit sul Contact Center Multicanale INPS, INAIL e altri Enti"

CIG: 3764062A37

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
tel. +390659054280 - fax +390659054240
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

1) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara, art. 7, comma 1, a.3).

In base all'art. 7 comma 1 a.3) del Disciplinare di gara relativamente al fatturato specifico cosa si intende per servizi analoghi? La customer satisfaction può essere interpretata come servizio analogo?

Chiarimento:

Servizi Analoghi sono considerati quei servizi che hanno l'obiettivo di rilevare e valutare la qualità delle procedure e dei servizi offerti da Contact Center, le cui caratteristiche sono paragonabili a quelle del Contact Center Multicanale INPS-INAIL, effettuate con operatori che simulano il comportamento e le azioni di un utente reale.

La rilevazione della Customer Satisfaction, se riferita a servizi di Contact Center Multicanale ed effettuata con strumenti ed approcci specifici del Mystery Audit, può essere considerata un Servizio Analogo.

2) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara, art. 12, comma 11

In base all'art. 12 comma 11 del Disciplinare di gara relativamente all'elenco delle referenze in ambito Mystery Audit il concorrente può presentare attività di customer satisfaction erogate attraverso tecniche e metodiche proprie del Mystery Audit?

Chiarimento:

Si conferma.

3) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara, art. 7, comma 1, a.3)

Come requisiti di partecipazione (art. 7 par. a. 3 fatturato specifico), possono ritenersi servizi analoghi ricerche di mercato e sondaggi di opinione e, in caso negativo, quali sono considerati servizi analoghi?

Chiarimento:

Si rimanda al chiarimento sub precedente quesito n. 1).

4) Quesito:

Si parla della necessità di gestire richieste multilingua; è possibile aver una stima del numero di mystery call e mystery mail che andranno gestite in ciascuna lingua prevista?

Chiarimento:

Il numero delle richieste (Mystery Call e Mystery Mail) multilingua non sarà maggiore del 5% del volume di richieste totali per campagna di rilevazione. Considerato tale valore massimo, la distribuzione delle richieste per lingua sarà concordata di volta in volta (per ogni campagna di rilevazione) con gli Enti.

5) Quesito:

Qual è l'incidenza prevista delle chiamate VOIP rispetto al totale mystery call da realizzare?

Chiarimento:

L'incidenza delle chiamate VOIP rispetto al volume totale di Mystery Call non sarà maggiore del 5% del totale di Mystery Call da effettuare per ogni campagna di rilevazione.

6) Quesito:

Viene indicata come durata media delle singole chiamate 6,5 minuti; questa durata comprende anche eventuali tempi di attesa prima di poter parlare con l'operatore o è la durata media delle conversazioni? Riguarda solo le chiamate gestite da operatore o anche quelle gestite totalmente da IVR?

Chiarimento:

6,5 minuti sono da intendersi come la durata media delle conversazioni gestita da operatore.

La durata media delle singole chiamate indicata riguarda solo le chiamate gestite da operatore.

7) Quesito:

Per le mystery call sono previste solo richieste generiche, che non richiedono di rilasciare dati personali reali, oppure è necessario simulare identità specifiche, rilasciando anche

codice fiscale a altri dati necessari agli Operatori del CCM per rispondere ai quesiti posti? Nella seconda ipotesi sarà INPS a fornire le "schede d'identità" da utilizzare per le simulazioni?

Chiarimento:

Nel corso della fornitura gli Enti potranno richiedere all'appaltatore anche Mystery Call che prevedono la simulazione di identità specifiche.

In tal caso gli Enti predisporranno le utenze e relativi dati da utilizzare e li metteranno a disposizione dell'Appaltatore.

8) Quesito:

Nel caso delle mystery mail il formulario che è necessario compilare sul sito INPS per poter inviare le proprie domande è molto dettagliato. Sarà INPS a fornire le "schede d'identità" da utilizzare per le simulazioni (a parte l'indirizzo e-mail che verrà invece generato dall'appaltatore)?

Chiarimento:

Si conferma.

9) Quesito:

Si parla di un'attività di Benchmarking. Qual è la cadenza prevista per questa attività e quali sono i volumi attesi di mystery call e mail, per ciascuna campagna?

Chiarimento:

L'attività di benchmarking dovrà essere eseguita in corrispondenza di ogni singola campagna di rilevazione, coerentemente con quanto previsto dal processo illustrato nella documentazione di gara (rif. punto 2.2 All. 1 Capitolato Tecnico).

I volumi presuntivi di Mystery call e Mystery mail sono indicati nella documentazione di gara (es. punto 3.1 All. 1 Capitolato Tecnico).

10) Quesito:

Per quanto riguarda il servizio di Call Back offerto dal CCM, è necessario solo rilevare la proposta di tale servizio da parte degli Operatori o anche gestire delle vere e proprie

chiamate di Call Back? In questa seconda ipotesi, qual è il volume di chiamate di Call Back previste per ciascuna campagna?

Chiarimento:

E' richiesto all'Appaltatore di gestire anche le chiamate di Call Back. Il relativo volume non è stimabile, in quanto il servizio di Call Back viene attivato in automatico nei momenti di picco.

11) Quesito:

È possibile avere alcuni esempi delle richieste che andranno gestite con l'attività di mystery call e mystery mail? In particolare sarebbe utile avere qualche esempio delle casistiche più complesse, per comprendere il livello di formazione necessario per gli Operatori e per quantificare le attività di gestione e supervisione necessarie.

Chiarimento:

L'elenco dei principali servizi erogati dal Contact Center Multicanale INPS-INAIL è riportato nella documentazione di gara (rif. punti 1.1.2 e 1.13 All. 1 Capitolato Tecnico), ulteriori dettagli saranno resi disponibili, secondo le modalità descritte (es. punto 2.2.1 All. 1 Capitolato Tecnico) nel corso della fornitura.

12) Quesito:

In merito al bando di gara: Servizio di Mystery Audit su Contact Center multicanale INPS, INAIL ed altri enti, poniamo il seguente quesito. Il costo delle chiamate a carico di chi è?

Chiarimento:

Le Mystery Call dovranno essere effettuate tramite i canali riportati nella documentazione di gara (rif punto 2 All. 1 Capitolato Tecnico). Si fa presente che il numero telefonico 803.164 è un numero gratuito.

13) Quesito:

Nel team di lavoro verranno inserite risorse a cui, in caso di aggiudicazione della gara, verrà formalmente conferito l'incarico. Può essere considerato valido questo team così definito?

Chiarimento:

Ferma restando la possibilità di ricorrere all'impiego di risorse professionali terze rispetto a quelle appartenenti alla propria organizzazione aziendale, il concorrente che intenda utilizzarle dovrà indicare unicamente nella propria relazione tecnica la composizione del team di lavoro mediante il quale eseguirà l'Appalto in caso di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 12, comma 11° del Disciplinare di Gara.

A corredo, l'Offerente dovrà inserire nella "Busta B – Offerta Tecnica" i curricula vitae delle risorse proposte (secondo il formato "Europass Curriculum Vitae").

L'effettiva disponibilità di tali risorse professionali sarà accertata in capo all'aggiudicatario all'esito dell'aggiudicazione e in previsione della stipula contrattuale, con le conseguenze di legge e di contratto per il caso di mancato possesso o sopravvenuto difetto della disponibilità di tali risorse.

14) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara, art. 7, comma 1, a.1)

Una società che alla data di pubblicazione del Bando non ha ancora compiuto i tre anni di costituzione, ma che li avrà compiuti il 20 febbraio 2012, data di scadenza per la presentazione dell'offerta, può avvalersi dell'eccezione prevista dall'art. 7.1.a.a1 prevista dal Bando di gara ("se il concorrente non è in grado per giustificati motivi ivi compreso quello concernente la costituzione o inizio attività da meno di 3 (tre) anni, di presentare le referenze richieste, si applica il comma 3 dell'art. 41 del D.Lgs. 163/06") oppure può bastare la presentazione di una sola dichiarazione di un istituto bancario?

Chiarimento:

Nel caso prospettato, giusto il succitato principio generale di cui all'art. 41, comma 3°, del D.Lgs. 163/06, recepito dalla lex specialis e derivante dal favor participationis, sarà necessario che il concorrente:

- a) adduca esplicitamente i "giustificati motivi" che determinano l'impossibilità di presentare entrambe le referenze richieste, nella specie sotto forma di inizio dell'attività da meno di tre anni;
- b) presenti altra documentazione a supporto del possesso della capacità economico-finanziaria (quale, a titolo meramente esemplificativo, un'attestazione del revisore dei conti che affermi la solidità economica del concorrente in relazione all'appalto *de quo*).

15) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara, art. 7, comma 1, a.1)

La nostra società ha da anni il proprio conto corrente presso un solo istituto bancario, peraltro il primo istituto bancario italiano, ossia il Gruppo Unicredit. Inoltre la società fa parte di un nostro Gruppo di aziende, anch'esse tutte accreditate presso la Unicredit. Proprio per questo non si è mai ritenuto necessario aprire il conto corrente presso un altro istituto bancario. Può dunque bastare per partecipare alla gara la sola referenza della Unicredit per la nostra società? O siamo obbligati ad aprire un conto corrente presso un altro istituto bancario per presentarvi le due referenze? Facciamo riferimento all' art. 7 del disciplinare di gara comma 1. a.1 "le dichiarazioni di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n.385 del 1° settembre 1993, rilasciate successivamente alla data di pubblicazione del Bando. Se il concorrente non è in grado, per giustificati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell' attività da meno di 3 (tre) anni, di presentare le referenze richieste, si applica il comma 3° dell' art.41 del D.Lgs. 163/06".

Chiarimento:

Si rimanda al chiarimento sub precedente quesito n. 14).

16) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art.6 (Soggetti ammessi alla procedura)

Una società che svolge per conto di Inps – in forma di subappalto da un soggetto intestatario di un contratto di "Fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center [..]" citato al comma 5 dell'art 6 del Disciplinare – esclusivamente delle attività di data entry DNA, attività che evidentemente non rientrano nel focus delle attività di Mystery Audit e, quindi, non sembrano rappresentare una situazione di conflitto di interessi, può essere ammessa alla procedura, ai sensi dell' Art. 6 del Disciplinare?

Chiarimento:

Nell'ipotesi prospettata sussiste una situazione di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6, comma 5°, del Disciplinare di Gara, in quanto la società è titolare di un subappalto/subaffidamento rientrante nel divieto di cui alla disposizione in questione.

17) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art.7 (Requisiti di partecipazione)

Nel caso in cui una concorrente sia una Società neo costituita (2012) a seguito della cessione di un ramo d'azienda, è possibile utilizzare come credenziali, in merito al possesso dei requisiti della capacità economico finanziaria richiesti dal bando, e segnatamente al possesso di un fatturato globale di impresa (realizzato negli ultimi 3 esercizi finanziari il cui bilancio o altro documento fiscale o tributario equivalente sia stato già approvato al momento della pubblicazione del Bando) non inferiore a 1,5 volte il valore della procedura al netto dell' IVA, il fatturato della società cessionaria?

Chiarimento:

In merito al quesito proposto, dovendosi intendere il relativo riferimento alla «cessionaria» come più correttamente indirizzato alla «cedente», il concorrente/cessionario di ramo d'azienda può integrare il requisito del "fatturato globale d'impresa" di cui all'art. 7, comma 1°, lett. a.2) del Disciplinare di Gara tramite i requisiti maturati dal soggetto cedente mediante il ramo d'azienda ceduto, a condizione che il concorrente medesimo produca nella "Busta A – Documentazione Amministrativa", oltre alla documentazione già prevista nella lex specialis:

- a) la documentazione che attesti l'operazione di cessione del predetto ramo di azienda, dalla quale risulti chiaramente la specificazione delle risorse (umane e strumentali) trasferite, e l'entità del "fatturato globale d'impresa" direttamente imputabile all'attività propria del ramo d'azienda ceduto;**
- b) una dichiarazione sostitutiva del soggetto cedente (e degli esponenti del medesimo obbligati a dichiarare), resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 445/00, nella quale il predetto soggetto cedente attesti inter alia l'insussistenza delle cause ostative di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/06 e delle ulteriori previste dalla legge, nel rispetto delle forme e delle modalità prescritte all'art. 12, comma 10°, lett. a) del Disciplinare di Gara.**

18) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.1 Elementi quantitativi della fornitura

La stima della durata media delle singole chiamate è pari circa a 6,5 minuti escluso il tempo di after call work. E' possibile avere la stima del tempo medio di AWC?

Chiarimento:

Il tempo minimo di ACW degli operatori del Contact Center Multicanale INPS-INAIL è pari a 30 secondi.

19) Quesito:

*Rif. Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.1 Elementi quantitativi delle forniture
Si chiede di avere la stima del tempo medio di gestione delle Mystery mail.*

Chiarimento:

Il tempo massimo di risposta a messaggi mail, da parte degli operatori del Contact Center Multicanale INPS-INAIL deve essere inferiore a 24 ore lavorative nel 95% dei casi. Si considerano lavorative le ore di servizio richieste per gli operatori in linea.

20) Quesito:

DISCIPLINARE DI GARA. Riferimento: "art 7 – Requisiti di partecipazione" punto a) sotto punto "a.1) – dichiarazioni di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati".

In riferimento a quanto richiesto sulla fornitura di almeno due referenze di istituti bancarie o intermediari autorizzati, il concorrente è in grado di fornire una sola dichiarazione di istituto bancario.

Per poter ottemperare a quanto richiesto nel Disciplinare di Gara, essendo l'azienda di recente costituzione da meno di tre anni, si chiede, come previsto nel comma 3° art.41 del D.Lgs 163/06, quale altro documento da allegare è considerato idoneo.

Chiarimento:

Si rimanda al chiarimento sub precedente quesito n. 14).

21) Quesito:

Nel momento in cui i rilevatori dell'Appaltatore, nello svolgimento della rilevazione, pongono un quesito (sia come Mystery call che Mystery mail), i dati immessi o rilasciati telefonicamente, vengono registrati anche dall'Ente così come i quesiti posti?

Chiarimento:

Si, per quanto riguarda i dati che i rilevatori utilizzeranno nello svolgimento delle rilevazioni si faccia riferimento al quesito n°7.

22) Quesito:

Viene fatto dall'Ente un controllo incrociato dei dati dei rilevatori dell'Appaltatore, nel caso che questi facciamo più di una rilevazione (sia call che mail) nell' arco del periodo di rilevazione concordato?

Chiarimento:

Gli Enti si riservano la facoltà di effettuare le necessarie analisi sui dati gestiti nel corso delle rilevazioni.

23) Quesito:

In caso di risposta affermativa al quesito di cui sopra (Quesito 22), è possibile, e con quale tempistica, definire modalità con cui l'Ente cancellerà i dati dei rilevatori dell'Appaltatore?

Chiarimento:

I dati utilizzati saranno gestiti ed elaborati secondo le politiche di gestione in uso presso il Contact Center Multicanale INPS-INAIL.

24) Quesito:

È possibile per l'Appaltatore accedere ai dati dei propri rilevatori direttamente dalla registrazione del contatto e dai dati relativi che l'Ente effettua?

Chiarimento:

All'Appaltatore saranno concesse le stesse modalità di accesso alle informazioni che vengono offerte all'utenza del Contact Center Multicanale INPS-INAIL.

25) Quesito:

È possibile per l'Appaltatore poter accedere anche alla registrazione degli utenti non rilevatori, privati naturalmente dei dati sensibili?

Chiarimento:

Si rimanda al chiarimento sub precedente quesito n. 24).

26) Quesito:

A pag. 13 del capitolato tecnico cap. 2 art. 1 "aspetti quantitativi", si parla solo di rilevazione e conseguente analisi degli aspetti puramente quantitativi del mystery mail. È ipotizzabile da parte dell'Ente anche una indagine degli aspetti qualitativi del mystery mail?

Chiarimento:

Si, i parametri qualitativi e quantitativi riportati nella documentazione di gara sono da intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo.

27) Quesito:

Per quanto riguarda l'attività di benchmarking, nel capitolato tecnico, cap. 2 art. 2 paragrafo 3 a pag. 16, si parla di "Individuare (...) un insieme significativo di realtà paragonabili (per dimensioni, caratteristiche e volumi) al CCM degli Enti": si intende solo Enti esclusivamente di natura previdenziale o anche di altro genere purchè nell'ambito della Pubblica Amministrazione e con CCM pari per volumi, dimensioni e caratteristiche a quello dell'INPS/INAIL?

Chiarimento:

Per realtà paragonabili si intendono Contact Center con volumi dimensioni e caratteristiche paragonabili al Contact Center Multicanale INPS-INAIL, resta inteso che il panel da utilizzare per l'attività di benchmarking sarà, di volta in volta, concordato con gli Enti.

28) Quesito:

Nel disciplinare di gara, all'art. 7 pag. 10, requisiti di partecipazione, si parla di fatturato specifico relativo a servizi analoghi all'oggetto dell' Appalto prestati in favore di soggetti pubblici e privati. Il soddisfacimento del requisito in oggetto deve essere coperto con "servizio di Mystery Audit sul Contact Center Multicanale" o solo come "servizio di Mystery Audit"? È possibile avere delle specifiche al fine di meglio identificare le tipologie di servizio che è possibile considerare come valide?

Chiarimento:

Si rimanda al chiarimento sub precedente quesito n. 1).