



**Procedura aperta, in modalità telematica, per l'affidamento dei Servizi di Front Office e back office di primo livello, nonché di Contact Center, per l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (IMSS) con sede a Roma**

**CIG 839437488F**

**R.A. 08/20/PA**

### **Risposte ai quesiti pervenuti**

#### **1° INVIO**

Si fa seguito ai quesiti pervenuti per fornire le seguenti risposte.

#### **1° DOMANDA:**

Al punto 4.2. del capitolato "SERVIZIO DI CONTACT CENTER TELEFONICO", tra le attività di outbound sono previste "Servizio di sms programmati e inviati in automatico per ricordare agli utenti i loro prossimi appuntamenti (entro 3 gg lavorativi precedenti l'appuntamento)". Si chiede di sapere se i costi degli sms saranno a carico del committente e se per l'invio degli stessi verrà utilizzato il sistema Kalliope PBX messo a disposizione. Si chiede inoltre di sapere se i costi telefonici saranno a carico del committente.

#### **RISPOSTA ALLA PRIMA DOMANDA**

Si precisa che sia i costi degli SMS che i costi telefonici sono a carico della Stazione Appaltante. Il servizio di invio automatico SMS è integrato nel sistema di gestione delle Cartelle cliniche.

#### **2° DOMANDA:**

Con riferimento al Punto 8 del Capitolato "CLAUSOLA SOCIALE", ad integrazione di quanto riportato nell'elenco del personale attualmente impiegato (Allegato 2), per ogni operatore, si chiedono le seguenti ulteriori informazioni: data di assunzione, scatti di anzianità (Qt), lavoratore assunto ex L.68/99, lavoratore assunto mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente, tempo indeterminato/determinato, RAL, eventuali indennità ad personam.

#### **RISPOSTA ALLA SECONDA DOMANDA**

Si allega Elenco aggiornato contenente le informazioni "disponibili" richieste (File: 16\_Gara desk e Contact Center\_Elenco personale\_All. 1\_V2).

#### **3° DOMANDA:**

Con riferimento al Punto 8 del Capitolato "CLAUSOLA SOCIALE", si chiede di sapere la denominazione dell'attuale affidatario del servizio.

#### **RISPOSTA ALLA TERZA DOMANDA**

G&G Idee e Soluzioni s.r.l.

Viale Regina Margherita, 278

00148 Roma (RM)

Sport e salute S.p.A.

Sede legale: 00135 Roma, Largo Lauro de Bosis, 15

Telefono +39 06.36851 - [www.sportosalute.eu](http://www.sportosalute.eu)

C.F. P.IVA e Iscr. Reg. Imprese di Roma 07207761003

Capitale sociale € 1.000.000

Società per azioni con socio unico

**4° DOMANDA:**

Con riferimento al Punto 5 del Capitolato “LUOGO DI ESECUZIONE, STRUMENTI E ATTREZZATURE FUNZIONALI AL SERVIZIO” si chiede di sapere oltre a computer e linea telefonica, quali sono le altre attrezzature messe a disposizione dalla stazione appaltante.

**RISPOSTA ALLA QUARTA DOMANDA**

Le attrezzature messe a disposizione dalla Stazione Appaltante sono esclusivamente quelle indicate al punto 5 del Capitolato Tecnico.

Si precisa che i costi per i servizi di connettività all’interno della sede del Contact center saranno a carico dell’operatore economico aggiudicatario.

**5° DOMANDA:**

Con riferimento al criterio di valutazione N. 4. “MODALITÀ E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO”, al fine di poter definire “Le procedure di verifica dei livelli di servizio”, si chiede di sapere

- A. per le attività di Call Center, quale reportistica è in grado di generare il sistema telefonico Kalliope PBX;
- B. per le attività di Front Office, se presso la sede di svolgimento delle attività sono in uso sistemi eliminacode in grado di rilevare i tempi di attesa per tipologia di operazione richiesta;
- C. se i sistemi indicati sono integrabili con altri sistemi ai fini dell’esportazione della reportistica generata.

**RISPOSTA ALLA QUINTA DOMANDA**

- A. Il sistema Kalliope PBX è in grado di produrre settimanalmente una reportistica per le chiamate del Call center.

I report sulle chiamate sono customizzabili.

I report attualmente in uso sono i seguenti (i dati sono esemplificativi):

**Report delle statistiche sulla coda Call Center IMSS**

Intervallo temporale:  
25/set/2020 00:00:00  
CEST - 25/set/2020  
23:59:59 CEST

Data di generazione del report: 28/set/2020  
09:54:12 CEST

**Statistiche generali**

Chiamate totali:	184	
Chiamate a coda chiusa:	0	0.00 %
Chiamate abbandonate durante il messaggio di benvenuto:	0	0.00 %

Chiamate perse:	14	7.61 %
Chiamate servite:	170	92.39 %

#### **Chiamate perse**

Tempo medio di abbandono: (s)	52	
Entro 5 secondi:	2	14.29 %
Entro 10 secondi:	2	14.29 %
Entro 15 secondi:	2	14.29 %
Entro 20 secondi:	2	14.29 %
Entro 25 secondi:	2	14.29 %
Entro 30 secondi:	2	14.29 %
Oltre 30 secondi:	12	85.71 %

#### **Chiamate servite**

Tempo medio di attesa: (s)	9	
Tempo medio di conversazione: (s)	192	
Entro 5 secondi:	103	60.59 %
Entro 10 secondi:	135	79.41 %
Entro 15 secondi:	147	86.47 %
Entro 20 secondi:	148	87.06 %
Entro 25 secondi:	156	91.76 %
Entro 30 secondi:	159	93.53 %
Oltre 30 secondi:	11	6.47 %

#### **Statistiche degli operatori**

Operatore	Chiamate servite	Tempo medio di conversazione (s)	Tempo in pausa (hh:mm:ss)	Chiamate risposte da altri operatori (stesso livello)	Chiamate risposte da altri operatori (altro livello)	Chiamate perse (s)
9305 (Call Center IMSS)	42	164	01:28:17	45	1	1
9306 (Call Center IMSS)	52	202	00:31:01	36	3	1
9307 (Call Center IMSS)	36	231	00:28:50	25	2	3
9311 (Call Center IMSS)	40	172	17:28:16	44	3	1

B. Si conferma.

C. Si.

#### **6° DOMANDA:**

Disciplinare di gara – art. 8.2 b) e 8.3 c1): si chiede conferma che, per il settore di attività oggetto della prestazione principale ovvero le prestazioni analoghe a quelle oggetto della prestazione principale, si possa considerare l'attività di Back Office erogato tramite sportello virtuale su quesiti fatti dall'utenza (es. fatturazione, verifica delle spettanze, calcolo delle tariffe da pagare sulla base della normativa regolamentare etc.);

#### **RISPOSTA ALLA SESTA DOMANDA**

Spetta all'operatore economico verificare se le prestazioni rientrano nel settore di attività oggetto dell'appalto (per il requisito di capacità economica) e se sono analoghe a quelle oggetto di gara (per il requisito di capacità tecnica – paragrafo 8.1 lettere c1) e c2).

La documentazione amministrativa è sottoposta alla valutazione del Seggio di gara e pertanto non è possibile dare un riscontro su questa tipologia di quesiti.

Si rammenta che, in un'ottica pro-concorrenziale, nel bando-tipo ANAC n. 1 (utilizzato per la redazione del Disciplinare di gara), viene precisato che il settore di attività il settore di attività deve essere individuato in senso ampio, quale ambito di attività in cui si inserisce l'oggetto dell'appalto e non coincidente con esso.

Sul concetto di servizi analoghi si rimanda alla giurisprudenza più recente in materia.

#### **7° DOMANDA:**

Si chiede conferma che gli importi indicati ai punti b1) e b2) dell'art. 8.2 siano distintamente da intendersi quali importi cumulativi nel biennio;

#### **RISPOSTA ALLA SETTIMA DOMANDA**

Così come indicato al paragrafo 8.2. lettere b1) e b2) del Disciplinare di gara è richiesto come requisito di capacità economica il FATTURATO SPECIFICO MEDIO annuo:

*b1) [Prestazione principale] nel settore di attività oggetto della prestazione principale, riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, non inferiore ad € 219.000,00, IVA esclusa;*

*b2) [Prestazione secondaria] nel settore di attività oggetto della prestazione secondaria, riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, non inferiore ad € 180.000,00, IVA esclusa;*

Per "fatturato specifico medio annuo" si intende il valore che si ricava dividendo l'importo del fatturato realizzato complessivamente dall'operatore economico concorrente nel settore di attività negli ultimi due esercizi finanziari disponibili per il numero dei medesimi esercizi finanziari (Fatturato specifico medio annuo = fatturato specifico complessivo degli ultimi 2 esercizi finanziari disponibili diviso 2).

#### **8° DOMANDA:**

Si chiede conferma dell'esistenza di un numero massimo di pagine per l'offerta tecnica e se è prevista l'indicazione di un carattere specifico, interlinea etc.

#### **RISPOSTA ALLA OTTAVA DOMANDA**

Si conferma quanto riportato nel documento "03\_Gara Desk e Contact Center\_Disciplinare.pdf", all'art. 16 pag. 39 ovvero "La Relazione tecnica dovrà essere composta da un massimo di 50 cartelle (pagina formato A4 scritta con carattere minimo "arial 10", interlinea singola, spaziatura normale), dovrà descrivere

*dettagliatamente tutto quanto concorre a qualificare l'offerta e dovrà contenere almeno gli elementi indicati nel citato articolo".*

**9° DOMANDA:**

La consistenza del personale riportata al paragrafo 6 del capitolato tecnico è differente da quella riportata nell'allegato 13 elenco del personale. Si chiede di specificare quale sia il dato corretto.

**RISPOSTA ALLA NONA DOMANDA**

La consistenza riportata nel Capitolato tecnico. Si allega Elenco aggiornato (File: 16\_Gara desk e Contact Center\_Elenco personale\_All. 1\_V2).

**10° DOMANDA:**

Qualora il fornitore disponga già della struttura tecnico-organizzativa atta a soddisfare le esigenze a base di gara, si chiede di confermare la non obbligatorietà di assumere il personale presente in clausola sociale.

**RISPOSTA ALLA DECIMA DOMANDA**

Si rimanda alla disciplina contenuta al paragrafo 28 del disciplinare di gara.

**11° DOMANDA:**

Si chiede di specificare quali siano i parametri mediante i quali vengono assegnati gli 80 punti relativi all'offerta tecnica

**RISPOSTA ALL'UNDICESIMA DOMANDA**

Si rimanda all'art. 20.1, pag. 45 e ss. del Disciplinare di gara.

**12° DOMANDA:**

Si richiede se il "Fatturato specifico medio annuo", riferito agli ultimi due esercizi finanziari, richiesto all'art 8.2 lett. b del Disciplinare, possa essere comprovato da un unico contratto che includa sia la "Prestazione principale" che la "Prestazione secondaria", per un totale di € 399.000,00 (somma dei due fatturati richiesti, ovvero € 219.000,00 e € 180.000,00).

**RISPOSTA ALLA DODICESIMA DOMANDA**

Si veda la risposta al quesito numero 7 con riferimento al calcolo del Fatturato specifico MEDIO annuo.

La documentazione richiesta per la comprova del requisito del Fatturato MEDIO annuo è riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di gara.

**13° DOMANDA:**

Si chiede di conoscere il nominativo dell'attuale gestore del servizio

**RISPOSTA ALLA TREDICESIMA DOMANDA**

Si veda la risposta al quesito numero 3

#### **14° DOMANDA:**

In riferimento all'art. 8.1. art. a), punto a.1) del Disciplinare, Requisiti di idoneità, si chiede conferma che l'iscrizione alla CCIAA per gestione di biblioteche ed archivi, nonché servizi amministrativi in ambito sanitario sia considerata valida e sufficiente all'assolvimento del requisito

#### **RISPOSTA ALLA QUATTORDICESIMA DOMANDA**

Spetta all'operatore economico dimostrare la coerenza delle attività con le prestazioni richieste.

La documentazione amministrativa è sottoposta alla valutazione del Seggio di gara e pertanto non è possibile dare un riscontro su questa tipologia di quesiti.

#### **15° DOMANDA:**

In riferimento all'art. 8.2 del Disciplinare, requisiti di capacità economica e finanziaria, al punto b), si chiede conferma che:

- l'aver svolto servizi di supporto amministrativo in ambito sanitario sia considerato valido e sufficiente all'assolvimento del requisito di capacità economica finanziaria art. 8.2 b) lett. b1)  
o Conferma che:
- l'aver svolto attività di centralino sia considerato valido e sufficiente all'assolvimento del requisito di capacità economica finanziaria art. 8.2 b) lett. b2)

#### **RISPOSTA ALLA QUINDICESIMA DOMANDA**

Si veda la risposta al quesito numero 6.

#### **16° DOMANDA:**

In riferimento all'art. 8.3 del Disciplinare, requisiti di capacità tecnica e professionale, al punto c), si chiede conferma che:

- servizi di front/back office svolti in ambito di biblioteche possano essere considerati validi e sufficienti all'assolvimento del requisito per la prestazione principale, art. 8.3, lett. c1)
- aver svolto attività di centralino possa essere considerata come analoga al servizio di contact center, art. 8.3, lett. c2)

#### **RISPOSTA ALLA SEDICESIMA DOMANDA**

Spetta all'operatore economico dimostrare che le prestazioni sopra indicate sono analoghe a quelle oggetto delle prestazioni principali/secondarie.

La documentazione amministrativa è sottoposta alla valutazione del Seggio di gara e pertanto non è possibile dare un riscontro su questa tipologia di quesiti.

#### **17° DOMANDA:**

In riferimento all'art. 8.3 lett. d) punto d.1) del Disciplinare, requisiti di capacità tecnica e professionale, si chiede conferma che il possesso della UNI EN ISO 9001:2015 in servizi avanzati nel settore dei beni culturali, biblioteche, archivi e musei e sportello di prestazioni specialistiche ambulatoriali sia considerata valida e sufficiente all'assolvimento del requisito di capacità tecnica

#### **RISPOSTA ALLA DICIASSETTESIMA DOMANDA**

Spetta all'operatore economico dimostrare che la ISO sia idonea, pertinente e proporzionata all'oggetto della prestazione principale/secondaria.

La documentazione amministrativa è sottoposta alla valutazione del Seggio di gara e pertanto non è possibile dare un riscontro su questa tipologia di quesiti.

#### **18° DOMANDA:**

Modalità di calcolo della Base d'asta:

Ai sensi dell'art. 23 comma 16 del D.Lgs 50/2016 ("Per i contratti relativi a lavori, servizi e forniture, il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali. In mancanza di contratto collettivo applicabile, il costo del lavoro è determinato in relazione al contratto collettivo del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione.")

- A. Si richiede con riferimento a quale CCNL (qualifica, livello, ecc..) e su quale monte ore per singolo livello e complessivo sia stata determinata la base d'asta;
- B. Se tali limiti saranno utilizzati al fine della verifica della congruità dell'offerta;
- C. Se sia possibile derogare ai costi indicati nelle Tabelle Ministeriali di riferimento e se sia possibile applicare altri CCNL.

#### **RISPOSTA ALLA DICOTTESIMA DOMANDA**

- A. L'analisi dei costi è stata costruita ipotizzando i seguenti dati.

##### **PRESTAZIONE PRINCIPALE**

Monte ore annuo: 10.608

CCNL preso come riferimento: "Servizi di Pulizia/Multiservizi"

Costo orario calcolato come media dei costi orari del III°, IV°, V° livello

Spese generali pari al 5% al costo della manodopera

Utile di impresa pari al 5% al valore ottenuto sommando il costo della manodopera e le spese generali.

##### **PRESTAZIONE SECONDARIA**

Monte ore annuo: 7.020 ore

CCNL preso come riferimento: settore "Settore servizi di call center tlc"

Costo orario calcolato come media dei costi orari del III°, IV°, V° livello

Spese generali pari al 5% al costo della manodopera

Utile di impresa pari al 5% al valore ottenuto sommando il costo della manodopera e le spese generali.

- B. La congruità dell'offerta sarà valutata sulla base dei costi orari di riferimento del CCNL applicato dall'operatore economico concorrente nonché sulla base degli ulteriori giustificativi richiesti in sede di verifica anomalia.
- C. Si rimanda alla giurisprudenza più recente in materia.

#### **19° DOMANDA:**

Clausola sociale:

In applicazione dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, dell'art. 8 del CSA e considerando che alcuni CCNL prevedono la clausola sociale (ad esempio art. 4 del CCNL per imprese esercenti attività di pulizia e servizi integrati/multiservizi ed art. 37 del CCNL per le Cooperative Sociali), al fine di predisporre un'offerta economica tale da poter garantire tali adempimenti:

- A. Si richiede, con riferimento al CCNL in essere, l'elenco del personale attualmente impiegato nel servizio posto a gara con indicazione, per ciascun addetto, di:
- CCNL applicato
  - Qualifica (operaio/impiegato)
  - Livello
  - Sesso (per eventuali sgravi contributivi e/o agevolazioni di legge)
  - Anzianità (per l'eventuale riconoscimento degli scatti di anzianità se dovuti)
  - Eventuale condizione di svantaggio (per eventuali sgravi contributivi e/o agevolazioni di legge)
  - Percentuale individuale di part-time
  - Ad integrazione della percentuale di part-time, n° di ore settimanali e/o mensili effettivamente svolte nel servizio posto a gara e/o percentuale di part-time
  - Eventuale luogo di lavoro assegnato all'interno dell'appalto e relativa turnistica
  - Tipo di assunzione (tempo indeterminato/a chiamata/ tempo determinato e relativa causale)
  - Attuale presenza sul cantiere (eventuali assenze prolungate per malattia, infortunio, maternità, aspettativa, etc... e relativa data di termine prevista)
- B. Se tali dati saranno utilizzati ai fini della verifica della congruità dell'offerta;
- C. Se sia possibile derogare ai costi indicati nelle Tabelle Ministeriali di riferimento e se sia possibile applicare altri CCNL.

#### **RISPOSTA ALLA DICIANNOVESIMA DOMANDA**

- A. Si allega Elenco aggiornato contenente le informazioni "disponibili" richieste (File: 16\_Gara desk e Contact Center\_Elenco personale\_All. 1\_V2).
- B. La congruità dell'offerta sarà valutata sulla base dei costi orari di riferimento del CCNL applicato dall'operatore economico concorrente nonché sulla base degli ulteriori giustificativi richiesti in sede di verifica anomalia.
- C. Si rimanda alla giurisprudenza più recente in materia.



IL RESPONSABILE  
DEL PROCEDIMENTO  
Gennaro Ranieri