

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CALL CENTER DI ESATTO S.P.A.

CODICE CIG: **6501862242 - QUESITO**

Quesito 1

D. Con riferimento alla gara in oggetto indicata, vi preghiamo di volerci fornire i seguenti chiarimenti:

- all'interno del Capitolato art. 1 -oggetto dell'appalto , si parla di monte minuti annuo; all'art. 4 si parla di proiezione di circa 300 chiamate/giorno: si chiede di precisare, sulla scorta delle esperienze passate, il numero medio di chiamate/gg e la loro durata media.

R.: Il numero medio di chiamate/giorno è pari a 91
La durata media della chiamata è di 4,1 minuti
I dati sono riferiti al periodo storico 20/2/2015 → 30/11/2015

D.: Al numero verde 800800880, quante linee in ingresso sono agganciate per il calcolo della contemporaneità delle chiamate?

R.: 15 linee in ingresso.

D.: Per la gestione del numero verde sembra inutile realizzare un collegamento alla vostra centrale telefonica; è corretto? occorrerà quindi fornire una numerazione nera di appoggio su cui dirottare il vostro numero verde?

R.: Il numero verde può essere proficuamente intestato su un numero nero di proprietà dell'aggiudicatario, intestato su un centralino presente nella sua sede.

D.: L'IVR dovrà essere in 2/3 lingue o sono il Italiano?

R.: Nel caso si desideri offrire il servizio anche in sloveno e in inglese ed usufruire così della premialità prevista dall'art. 10 del capitolato, è necessario prevedere delle scelte

in tali lingue all'interno dell'IVR, con relativa fonìa. Si precisa che potrebbe non essere necessario fornire tutta l'articolazione dell'IVR in tutte le lingue per le quali si desidera dare il servizio, utilizzando - a titolo di esempio - una prima scelta per sloveno e/o inglese che dirotti subito il chiamante verso un operatore capace di colloquiare nella lingua da lui scelta, e lasciando poi tutto il resto dell'alberatura in italiano.

Quesito 2

*D.: Si chiede la durata media delle chiamate ricevute nell'anno 2014 divise per mese e distribuita per giorni e fasce orarie:
- il numero di chiamate distinto per lingua (Italiano – Sloveno).*

R.: Non è disponibile una misurazione puntuale delle chiamate ricevute nel 2014, né è disponibile una rilevazione per le chiamate in lingua slovena perché finora tale lingua non è stata gestita a livello di call-center Esatto. A mero titolo informativo, si evidenzia come secondo Wikipedia "nel 1971 la comunità slovena era stimata in circa il 5,7% della popolazione del comune".

Quesito 3

D.: Si chiede conferma che, in caso di RTI, le certificazioni ulteriori (15838/27001) previste all'art. 6 "Parametri di qualità della struttura tecnica" devono essere possedute dallo stesso nel suo complesso;

R.: Si conferma tale interpretazione, le certificazioni di qualità debbono essere possedute dal RTI nel suo complesso.

D.: Si richiede il throughput necessario per singola postazione in modo da poter stimare correttamente la banda necessaria al collegamento RUPAR.

R.: Non è possibile stimare il dato richiesto, che è di competenza della società Insiel che fornisce l'applicativo AscotWeb – Tributi utilizzato da Esatto. Si evidenzia tuttavia come un collegamento HDSL a 2 Mbps sia stato in passato utilizzato con successo per connettere una decina di postazioni di lavoro impegnate in fase di scrittura/interrogazione su Ascot Web Tributi.

Esatto S.p.A.

Sede legale:

Piazza Unità d'Italia, 4 - 34121 Trieste
Iscritta nel Registro Imprese di Trieste
N. iscrizione, C.F. e P.IVA 01051150322
Numero R.E.A. 120743
Cap. Sociale € 1.800.000,00 int. vers.

Sede amministrativa e operativa:

Piazza Sansovino, 2 - 34131 Trieste
Tel. 040 32 23 711 - Fax 040 32 23 700
Info: esatto@esattospa.it

ESATTO
Riscossioni e Servizi

Quesito 4

D.: Buongiorno, scrivo per chiedere chiarimenti riguardo un requisito di capacità tecnica e professionale della procedura aperta per l'affidamento in appalto del servizio di gestione del call center.

Il requisito richiesto recita in questo modo: requisiti di capacità tecnica e professionale (art. 42 D.Lgs. 163/2006):

- avere un'esperienza di servizi inbound per strutture appartenenti al cosiddetto "Settore Pubblico Allargato", con fatturato specifico di almeno 50.000 Euro negli ultimi tre anni".

La domanda che pongo è la seguente: l'azienda per cui scrivo ha in essere contratti di servizi inbound con Enel energia s.p.a. e in subappalto con ENI s.p.a. con fatturati di gran lunga superiori a 50.000 €: il requisito richiesto può essere considerato posseduto?

Quali sono le aziende appartenenti al settore pubblico allargato per le quali si richiede l'esperienza di servizi inbound?

R.: Si può considerare posseduto il requisito. Per il riferimento agli Enti e Società che possono essere considerati appartenenti al cosiddetto Settore Pubblico Allargato si invita a riferirsi alla prassi delle più diffuse interpretazioni di tale definizione. Esatto si riferisce per esempio a quella data dalla Regione Toscana reperibile online a (link verificato in data 18/12/2015):

<http://www.regione.toscana.it/-/gli-enti-del-settore-pubblico-allargato>

Esatto SpA

Il R.U.P.

dott. Davide Fermo

