

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023, per l'affidamento del contratto per il servizio di *contact center*

CIG B277E739BD

## RISPOSTE AI CHIARIMENTI RICHIESTI

### **Seconda Tranche** **(da n. 3 – a n. 33)**

#### **Domanda 3**

Considerata la presenza della 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:

- Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro applicato, sede di appartenenza; età anagrafica; data assunzione; mansione (addetto al servizio, team leader, staff); livello di inquadramento contrattuale, nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), full time/part time (con indicazione della %), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- elementi retributivi: retribuzione contrattuale annuale, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, retribuzioni variabili; consistenza TFR maturato;
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;
- lavoratori disabili, in adempimento alla L. 68/99; 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).

#### **Risposta 3**

L'Istituto non dispone di tutte le informazioni richieste, si forniscono pertanto le sole ulteriori informazioni in possesso relativamente alla precedente esecuzione del servizio da parte del fornitore uscente:

| Nominativi | retribuzione oraria | ore medie mensili lavorate nel 2023 | Livello di inquadramento | CCNL              |
|------------|---------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Agente 1   | 11,21 €             | 108,6                               | 5°                       | TELECOMUNICAZIONI |
| Agente 2   | 9,38 €              | 91,65                               | 3°                       | TELECOMUNICAZIONI |
| Agente 3   | 10,13 €             | 132,85                              | 4°                       | TELECOMUNICAZIONI |
| Agente 4   | 11,21 €             | 126,24                              | 5°                       | TELECOMUNICAZIONI |
| Agente 5   | 9,65 €              | 142,43                              | 3°                       | TELECOMUNICAZIONI |
| Agente 6   | 11,04 €             | 112,5                               | D2                       | METALMECCANICO    |
| Agente 7   | 9,51 €              | 109,46                              | 3°                       | TELECOMUNICAZIONI |

|                                   |         |        |    |                   |
|-----------------------------------|---------|--------|----|-------------------|
| <b>Agente 8</b>                   | 9,78 €  | 119,16 | 3° | TELECOMUNICAZIONI |
| <b>Agente 9</b>                   | 9,51 €  | 138,48 | 3° | TELECOMUNICAZIONI |
| <b>Agente 10</b>                  | 8,61 €  | 130,48 | 2° | TELECOMUNICAZIONI |
| <b>Agente 11</b>                  | 9,65 €  | 137,42 | 3° | TELECOMUNICAZIONI |
| <b>Agente 12</b>                  | 9,65 €  | 103,29 | 3° | TELECOMUNICAZIONI |
| <b>Agente 13</b>                  | 9,38 €  | 108,25 | 3° | TELECOMUNICAZIONI |
| <b>Coordinatore 1 Supervisor</b>  | 14,19 € | 136,44 | B1 | METALMECCANICO    |
| <b>Coordinatore 2 Team Leader</b> | 11,53 € | 144,86 | C2 | METALMECCANICO    |

#### Domanda 4

Considerata la presenza della clausola sociale, si chiede se sia necessario allegare i CV degli operatori e del coordinatore. In caso affermativo, si chiede di chiarire se gli stessi debbano essere forniti unicamente per eventuali operatori aggiuntivi che, sulla base del dimensionamento effettuato dal fornitore, dovessero essere necessari a gestire i volumi previsti.

#### Risposta 4

Si conferma che è necessario allegare i CV degli operatori e del coordinatore che si intende impiegare nel servizio. Come indicato nella documentazione di gara i CV dovranno essere presentati, in forma anonima, in allegato all'offerta tecnica ai fini dell'attribuzione dei relativi punteggi.

#### Domanda 5

Con riferimento ai CV degli operatori e del coordinatore, si chiede se gli stessi debbano essere forniti esclusivamente a titolo esemplificativo (es. n. 1 CV operatore; n. 1 CV coordinatore) oppure debbano essere prodotti sulla scorta del numero di risorse risultante dal dimensionamento.

#### Risposta 5

Si conferma che i CV devono essere prodotti sulla scorta del numero di risorse risultante dal dimensionamento del servizio offerto.

#### Domanda 6

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

#### Risposta 6

Il servizio prenderà avvio, compatibilmente con i tempi di conclusione della procedura di gara in corso, presumibilmente nel primo semestre del 2025.

#### Domanda 7

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 7

Non si conferma. Non è previsto un grace period. Durante la fase di start up è previsto un periodo massimo di due mesi (che potrà essere ridotto in sede di offerta tecnica) di affiancamento con il fornitore uscente, per organizzare l'attività in maniera efficiente. Durante tale periodo gli SLA continueranno ad essere verificati sul fornitore uscente.

**Domanda 8**

Si chiede di esplicitare la durata del periodo di formazione iniziale necessaria per l'avvio del servizio.

**Risposta 8**

Il periodo di formazione iniziale dovrà avvenire durante la fase di start up, come indicato nella risposta 7. (cfr. paragrafo 8.1 del Capitolato tecnico).

**Domanda 9**

Si chiede se per la redazione della relazione tecnica siano previste indicazioni in merito a interlinea, tipologia e dimensione di font da utilizzare.

**Risposta 9**

Non sono previste ulteriori indicazioni rispetto a quelle già illustrate nell'allegato 4 al Disciplinare di gara (schema di offerta tecnica).

**Domanda 10**

Si chiede di confermare che, in caso di affidamento, il servizio sarà interamente svolto presso la sede dell'IVASS in Roma – via del Quirinale 21.

**Risposta 10**

Si conferma.

**Domanda 11**

Considerato quanto riportato all'interno del Capitolato Tecnico *"Al fine di verificare il possesso dei requisiti richiesti nel presente capitolato e dichiarati in sede di offerta tecnica, il fornitore sarà chiamato a presentare all'IVASS i Curricula Vitae in formato europeo degli operatori che svolgono il servizio"* si chiede se i CV vadano prodotti in fase di partecipazione alla gara, oppure in una fase successiva dal solo aggiudicatario.

**Risposta 11**

Vedi risposta 4, in sede di offerta tecnica verranno presentati i Curricula in forma anonima, in sede di verifica dovranno essere forniti i Curricula degli operatori che svolgeranno il Servizio.

**Domanda 12**

Si chiede di chiarire se i costi della formazione iniziale siano a carico del fornitore.

**Risposta 12**

Si precisa che sono a carico del fornitore i costi della formazione non erogata dall'IVASS (cfr. paragrafo 6 del Capitolato tecnico).

**Domanda 13**

Con riferimento, al paragrafo: *"6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE Aver eseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, almeno due contratti di importo almeno pari a 1.000.000 (un milione) di euro ciascuno, aventi ad oggetto la gestione di servizi di Contact Center (inbound/outbound) svolti per conto di amministrazioni/enti pubblici oppure di imprese o intermediari assicurativi"*, si chiede di sapere se i due contratti sono vincolanti oppure è sufficiente averne uno soltanto con importo superiore ai 2.000.000,00€.

**Risposta 13**

Non si conferma. Il requisito di cui al paragrafo 6.3 del Disciplinare di gara è soddisfatto dall'aver eseguito almeno due contratti di importo almeno pari a 1.000.000 (un milione) di euro ciascuno, aventi ad oggetto la gestione di servizi di *Contact Center*

(inbound/outbound) svolti per conto di amministrazioni/enti pubblici oppure di imprese o intermediari assicurativi.

#### **Domanda 14**

Con specifico riferimento al numero di risorse di 12 unità indicate in CLAUSOLA SOCIALE, al fine di predisporre la nostra miglior offerta, chiediamo per ciascuna risorsa, che costituisce il personale attualmente impiegato in maniera esclusiva e continuativa da almeno 6 mesi sul servizio oggetto di gara, le seguenti informazioni:

- CCNL applicato;
- Livello di inquadramento;
- sede di appartenenza;
- nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto);
- full time/part time (con indicazione della %);
- tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- elementi retributivi: retribuzione contrattuale, quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, retribuzioni variabili, premi individuali e collettivi,); consistenza TFR maturato;
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.);
- residuo ferie, rol ed ex festività;
- agevolazioni contributive con codice agevolazione,
- lavoratori disabili, in adempimento alla L. 68/99;
- persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92;
- dipendenti prossimi alla pensione;

#### **Risposta 14**

Vedi risposta 3.

#### **Domanda 15**

Si chiede se sia possibile avere l'ALLEGATO 5 – SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA in formato editabile e separato dal documento disciplinare.

#### **Risposta 15**

Si allega il documento richiesto in formato editabile.

#### **Domanda 16**

Si chiede se sia possibile avere l'ALLEGATO 4 – SCHEMA DI OFFERTA TECNICA e la SCHEDA ELEMENTI CON PUNTEGGI TECNICI TABELLARI (allegato 1 all'Offerta Tecnica), in formato editabile e separati dal documento disciplinare.

### **Risposta 16**

Si allegano i documenti richiesti in formato editabile.

### **Domanda 17**

Con specifico riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale “Aver eseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, almeno due contratti di importo almeno pari a 1.000.000 (un milione) di euro ciascuno, aventi ad oggetto la gestione di servizi di Contact Center (inbound/outbound) svolti per conto di amministrazioni/enti pubblici oppure di imprese o intermediari assicurativi”, si chiede di chiarire se siano ritenute valide esperienze svolte a favore di imprese private.

### **Risposta 17**

Non si conferma. Come indicato nella risposta n. 1 pubblicata il 12 agosto 2024 nella prima tranche di risposte ai chiarimenti.

### **Domanda 18**

Con specifico riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale “Aver eseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, almeno due contratti di importo almeno pari a 1.000.000 (un milione) di euro ciascuno, aventi ad oggetto la gestione di servizi di Contact Center (inbound/outbound) svolti per conto di amministrazioni/enti pubblici oppure di imprese o intermediari assicurativi”, si chiede di chiarire se possano essere presentati contratti che abbiano ad oggetto solo attività outbound (ad es. presentando 2 contratti di servizi di call center outbound), oppure se i contratti debbano prevedere attività inbound e outbound.

### **Risposta 18**

Si chiarisce che i contratti di cui al requisito di capacità tecnica e professionale possono avere ad oggetto anche le sole attività di *Contact Center* in outbound, oppure le sole attività in inbound o un mix di entrambe.

### **Domanda 19**

Con specifico riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale “Aver eseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, almeno due contratti di importo almeno pari a 1.000.000 (un milione) di euro ciascuno, aventi ad oggetto la gestione di servizi di Contact Center (inbound/outbound) svolti per conto di amministrazioni/enti pubblici oppure di imprese o intermediari assicurativi”, si chiede di confermare che la comprova dei requisiti mediante la documentazione elencata nel disciplinare, debba essere prodotta solo su richiesta della committente e non in fase di partecipazione alla gara.

### **Risposta 19**

Si conferma. La verifica del possesso dei requisiti prescritti dal Disciplinare di gara sarà svolta ai fini dell'aggiudicazione mediante il FVOE e quindi non in fase di partecipazione alla gara.

### **Domanda 20**

Con specifico riferimento alla dichiarazione di equivalenza delle tutele e l'eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del CCNL che l'operatore economico intende utilizzare in caso di aggiudicazione dell'appalto, si chiede di indicare quali elementi ci si aspetta vengano inseriti e descritti in tale dichiarazione e cosa si intende con documentazione probatoria.

### **Risposta 20**

La dichiarazione di equivalenza deve intendersi riferita alle condizioni del rapporto di impiego complessivamente intese (economiche e normative). Per l'individuazione dei criteri di equivalenza si rinvia ai criteri indicati nella Nota illustrativa al Bando Tipo 1/2023 dell'ANAC. L'eventuale documentazione probatoria può essere costituita da qualsiasi documento che attesti la verifica di quanto dichiarato.

#### **Domanda 21**

Si chiede se la descrizione delle modalità con cui l'impresa intende adempiere agli impegni assunti ai sensi dell'art. 102 del d.lgs. 36/2023, debba essere inserita nella relazione tecnica di 30 pagine oppure se debba essere prodotto un documento separato.

#### **Risposta 21**

Si conferma che la descrizione delle modalità con cui l'impresa intende adempiere agli impegni assunti ai sensi dell'art. 102 del d.lgs. 36/2023 deve essere prodotta in un documento separato allegato all'offerta tecnica (cfr. schema di offerta tecnica – allegato 4 al disciplinare di gara).

#### **Domanda 22**

Allo scopo di pianificare la disponibilità delle risorse necessarie per far fronte al traffico dei servizi inbound si chiede di indicare le curve di traffico inbound su base oraria, giornaliera, mensile e annuale.

#### **Risposta 22**

I dati di traffico relativi all'attività del *Contact Center* disponibili sono contenuti nell'allegato al Capitolato tecnico (cfr. tabella dati relativi all'attività del *Contact Center* anni 2021-2023).

#### **Domanda 23**

Essendo presente la clausola sociale, con specifico riferimento ai CV degli operatori che dovranno essere presentati già in fase di gara ed allegati alla relazione tecnica, si chiede di confermare che solo qualora dal dimensionamento realizzato, risultasse necessario inserire un numero di operatori aggiuntivo per coprire i volumi indicati nel capitolato di gara, il partecipante dovrà allegare i CV degli operatori (in forma anonima).

Si chiede inoltre di chiarire se sia sufficiente presentare un CV esemplificativo di un operatore "tipo" con i requisiti minimi richiesti.

#### **Risposta 23**

Vedi risposte 4 e 5.

#### **Domanda 24**

Al fine di realizzare il corretto dimensionamento dei servizi, con specifico riferimento al servizio Contact Center Arbitro Assicurativo (AAS) che potrà essere avviato su richiesta, si chiede di avere evidenza dei volumi annui e del tempo medio di gestione. Si chiede inoltre di specificare se si tratta di attività inbound o di back office.

#### **Risposta 24**

Non essendo ancora attivo il Servizio non si dispone dei dati richiesti. Come indicato a pag. 9 del Capitolato tecnico per il servizio di Contact Center Arbitro Assicurativo (AAS), da attivare su richiesta dell'IVASS, è stato ipotizzato un livello di servizio pari a quello stimato per il servizio Contact Center consumatori (cfr. tabella A). Si precisa che si tratterà di attività inbound e di back office.

#### **Domanda 25**

In riferimento ai parametri di valutazione tecnica di cui al punto 4 della Tabella 3 del paragrafo 17.1 del disciplinare si chiede di confermare che certificazioni applicabili nel

capo di attività oggetto di gara (servizi di Contact Center) ottengano il punteggio tabellare massimo per i sub-criteri 4.1 (ISO 9001), 4.2 (ISO 27001) e 4.3 (UNI PDR 125).

**Risposta 25**

Si precisa che il punteggio massimo di 6 punti per il criterio 4, di cui alla tabella 3 del paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara, potrà essere raggiunto nel caso in cui l'operatore attesti e dimostri il possesso di tutte e tre le certificazioni elencate. In ogni caso saranno assegnati 2 punti per il possesso di ciascuna certificazione (2 punti per il sub-criterio 4.1 EN ISO 9001 IAF 33, 2 punti per il sub-criterio 4.2 EN ISO 27001:2013, 2 punti per il sub-criterio 4.3 UNI PdR 125:2022).

**Domanda 26**

Relativamente alle risorse impegnate dall'attuale fornitore, indicate al cap.5 del capitolato tecnico, si chiede di indicare per ognuna la sede di lavoro, la data di assunzione, il numero di ore settimanali, la RAL ed eventuali dettagli specifici (N° scatti di anzianità, Superminimo, giorni mese in smart working, ecc.).

**Risposta 26**

Vedi risposta 3.

**Domanda 27**

Relativamente alle risorse impegnate e che rientrano nella clausola sociale, chiediamo di avere ulteriori dettagli circa la RAL, l'anzianità di servizio, il monte ore, e se appartenenti a categorie protette o meno.

**Risposta 27**

Vedi risposta 3.

**Domanda 28**

In riferimento alla Clausola Sociale indicata a pag.14 del Disciplinare Tecnico si chiede di fornire le specifiche di seguito elencate:

- il sito da cui viene erogato il servizio;
- una descrizione dettagliata delle mansioni di ciascuna figura coinvolta;
- il tipo di contratto di lavoro (indeterminato, determinato, apprendista, ecc.);
- gli orari di lavoro (part-time o full-time) di ciascuna figura;
- il livello di inquadramento di ciascuna figura;
- il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato;
- la data di inizio del lavoro e gli eventuali scatti di anzianità di ciascuna figura;
- la Retribuzione Annuale Lorda (RAL) e il costo totale (FULL Cost) di ciascuna figura, nonché il relativo costo sostenuto dall'attuale fornitore;
- eventuale presenza di lavoratori beneficiari della Legge 104.

**Risposta 28**

Vedi risposta 3.

**Domanda 29**

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 11, comma 2, D. Lgs. 36/2023, a mente del quale *“Nei bandi e negli inviti le stazioni appaltanti e gli enti concedenti indicano il contratto collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto o nella concessione, in conformità al comma 1” che, a sua volta, prevede che “ al personale impiegato nei lavori, servizi e forniture oggetto di appalti pubblici e concessioni 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 quello 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 chiede di chiarire quanto segue. Fermo restando che il fornitore uscente ha applicato un CCNL differente rispetto a quello applicabile, ai sensi della normativa richiamata, di modo che il costo effettivo del personale di cui all'allegata tabella al Capitolato tecnico, potrebbe risultare, in tal modo, diverso rispetto alla stima effettiva dei costi del personale alla luce del CCNL applicabile, ciò in quanto il costo effettivo del personale di cui alla tabella è determinato sulla base del CCNL applicato mentre la stima del costo del personale potrebbe anche essere determinato sulla base del CCNL applicabile, si chiede di confermare che, in conformità alla vigente normativa, il CCNL applicabile risulta essere quello di TLC, in quanto sottoscritto dalle organizzazioni maggiormente rappresentative, ovvero in denegata subordine di indicare altro CCNL applicabile, ai sensi della vigente normativa.

### **Risposta 29**

Come indicato al par. 3 del Disciplinare di gara, i contratti collettivi presi a riferimento sono il CCNL delle Telecomunicazioni e il CCNL Metalmeccanici o altri equivalenti. Sul concetto di equivalenza si richiama la risposta n. 20.

L'applicazione del CCNL delle Telecomunicazioni è presa a riferimento anche dal Decreto Direttoriale n. 53 del 12 agosto 2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con specifico riguardo al costo medio per il personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di call center.

### **Domanda 30**

Si chiede conferma che il possesso del requisito di cui all'art. 6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE - del Disciplinare di gara, si possa comprovare anche con certificazioni rilasciate da enti di diritto privato che non siano necessariamente imprese o intermediari assicurativi.

### **Risposta 30**

Non si conferma, si veda la risposta n. 17.

### **Domanda 31**

In merito all'applicazione della clausola sociale, per ognuna delle risorse riportate nel Capitolato tecnico al capitolo "5. Il Team operatori e il Responsabile di progetto", si chiede di indicare:

- tipologia di CCNL;
- data assunzione;
- sede di appartenenza;
- età anagrafica;
- mansione (es. addetto al servizio, team leader, staff, ecc.);
- livello di inquadramento contrattuale;
- numero scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto);
- full time/part time (con indicazione della %);
- tempo determinato/indeterminato;
- elementi retributivi: retribuzione contrattuale, quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, retribuzioni variabili, premi individuali e collettivi, ecc.);

- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.);
- agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;
- lavoratori disabili, in adempimento alla L. 68/99;
- persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92;
- dipendenti prossimi alla pensione.

### **Risposta 31**

Vedi risposta 3.

### **Domanda 32**

Con riferimento al rispetto della clausola sociale di cui all'art. 9 del Disciplinare di gara, richiamato il paragrafo 5 del capitolato tecnico di gara afferente all'indicazione "*del n. degli operatori suddivisi per livello di inquadramento nel CCNL applicato*", si chiede di specificare, per ciascuna risorsa, i seguenti dati necessari:

- mansione;
- scatti di anzianità;
- modalità assunzione (tempo indeterminato/determinato);
- date scadenza contratti tempo determinato, agevolazioni contributive;
- orario contrattuale (tempo pieno/part time), con indicazione monte ore settimanale;
- eventuali condizioni di miglior favore (ad esempio superminimi assorbibili e non);
- eventuali quantificazioni di personale appartenente a categorie protette;
- elementi retributivi mensili (retribuzione contrattuale, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, altri elementi);
- eventuali accordi di secondo livello;
- eventuali costi particolari (indennità, premi, variabili, eccetera);
- tipo contribuzione (codice agevolazioni contributive e scadenze);
- previdenza complementare/piani pensionistici;
- assistenza sanitaria integrativa (individuale e/o collettiva);
- status: in forza, maternità, aspettativa;

### **Risposta 32**

Vedi risposta 3.

### **Domanda 33**

Con riferimento all'art. 5 del C.S.A: "Il personale subentrato dovrà essere in possesso del medesimo profilo professionale, dei requisiti e del livello di formazione specialistica posseduti dal personale sostituito, in modo che il personale subentrato sia tempestivamente operativo", si chiede di indicare la durata prevista per la formazione specialistica.

### **Risposta 33**

Qualora in sede di esecuzione del contratto vi sia una sostituzione del personale (per dimissioni, aspettative o altri motivi), il personale che il fornitore dovrà mettere a disposizione per lo svolgimento del Servizio dovrà possedere gli stessi requisiti di formazione accademica ed esperienza professionale del personale uscente. La formazione specialistica sarà a carico del fornitore del servizio che dovrà assicurare che il personale subentrato sia immediatamente operativo.

**Il Responsabile unico del progetto**

firma 1