



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento del
contratto per il servizio di *Contact Center*

(CIG 7625291D2F)

RISPOSTE IN ORDINE AI CHIARIMENTI RICHIESTI

Prima Tranche

(n. 1 – n. 41)

Domanda 1

In riferimento alla procedura in oggetto, nonché al Capitolato Tecnico, punto 4.2 Requisiti di base del personale impiegato nel Contact Center, si chiede di voler confermare se la Laurea in Giurisprudenza (vecchio Ordinamento) possa essere considerata requisito minimo richiesto per il ruolo di Coordinatore.

Risposta 1

Si conferma che la laurea in Giurisprudenza (vecchio ordinamento) può essere considerato requisito minimo per il Coordinatore.

Domanda 2

Contact Center Consumatori: si chiede di conoscere il numero medio giornaliero (anche in percentuale) delle pratiche non risolvibili on line (media lavorazione 1h).

Risposta 2

Non siamo in possesso di un dato preciso sulle pratiche non risolvibili on line, ma tali chiamate non impattano in alcun modo sui flussi perché è prevista comunque la possibilità di richiamare l'interlocutore. In ogni caso il numero di chiamate che nell'arco degli ultimi 18 mesi hanno superato i 60 minuti sono un numero piuttosto esiguo (alcune decine) e risentono probabilmente della forte specificità del Contact Center e di sporadici casi in cui la questione è molto delicata o di difficile interpretazione.

Domanda 3

Con riferimento al punto relativo a (cfr. paragrafo 3.2 Il back office - pag. 6) "risposte scritte a richieste assimilabili a quelle ricevibili via telefono ma pervenute per via alternative", si chiede di specificare le possibili modalità di ricezione di tali risposte (esempio, extra-sistema, richiesta cartacea, ...).

Risposta 3

Le richieste possono pervenire all'Ivass per e mail ordinaria o per posta elettronica certificata (PEC).

Domanda 4

Con riferimento alle attività di back-office (cfr. paragrafo 3.2 Il back office - pag. 6) "gestione reclami dei consumatori esaminati nell'attività di assistenza telefonica (ove si ravvisino esigenze di urgenza od opportunità di trattazione)", si chiede se la gestione dei reclami avviene su un sistema specifico dell'IVASS diverso dal CRM.

Risposta 4

La gestione dei reclami avviene su un applicativo dell'IVASS diverso dal CRM.

Domanda 5

Con riferimento a (cfr. paragrafo 6. Formazione delle risorse - pag. 10) "La parte del piano di formazione di start-up per gli Operatori verrà erogata dall'IVASS", si chiede una stima dei tempi previsti per la esecuzione della formazione di start-up per gli Operatori erogata dall'IVASS.

Risposta 5

I tempi della formazione per le risorse del Contact Center sono stimati in 20 giornate di aula.

Domanda 6

Capitolato Tecnico par. 3.1 – pag. 5 "Il front office": A valle di un quesito postoci dall'utente a cui il nostro primo livello e coordinatore non hanno strumenti per rispondere in modo costruttivo ed immediato, si richiedono le procedure di richiesta verso IVASS e le tempistiche stimate di risposta per tali segnalazioni. Nello specifico esiste un secondo livello dove scalare per reperire informazioni? Con che modalità e tempistiche di risposta?

Risposta 6

In caso di quesiti particolarmente complessi a cui non si è in grado di fornire risposta *on line*, gli operatori chiedono all'utente di fornire un recapito telefonico e assicurano una risposta in differita non oltre il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta. A tal fine, gli operatori, al termine del turno di ricezione delle chiamate, danno immediata informativa al coordinatore delle telefonate che non hanno ricevuto la risposta in tempo reale. Il coordinatore si confronta con i dipendenti Ivass (2° livello) per il riscontro da fornire e verifica che l'operatore abbia ricontattato l'utente per la comunicazione dell'esito.

Domanda 7

Si chiede la disponibilità di dare visibilità dei tempi relativi alla formazione da parte di IVASS per lo start-up delle attività ed eventualmente, se già stimati, dei follow-up successivi.

Risposta 7

I tempi della formazione per le risorse del Contact Center sono stimati in 20 giornate di aula. La tempistica dei *follow-up* successivi sarà in base alle specifiche esigenze da un minimo di mezza giornata ad un massimo 7 mezze giornate.

Domanda 8

Capitolato Tecnico par. 7.2 – pag. 11 "La postazione di lavoro": Posto che i PC vengono forniti da IVASS si domanda se questi possano essere aggiunti a dominio del fornitore oppure se debbano essere obbligatoriamente su dominio IVASS

Risposta 8

I PC saranno collegati su rete interna di IVASS (aggiunti esclusivamente al dominio IVASS) e potranno dialogare con le applicazioni e i servizi (anche di fonia) del fornitore esclusivamente via Internet mediante l'uso di browser web (*https*) intermediato da *proxy* autenticato dell'Istituto.



Domanda 9

Capitolato Tecnico par. 7.2 – pag. 11 "La postazione di lavoro": Con riferimento ai servizi ANTIVIRUS e PATCH DISTRIBUTION si domanda qualora fosse necessario se: (1) ci sia il supporto da parte del produttore antivirus; (2) ci sia il supporto da parte di IVASS nel caso di richiesta di supporto vs il produttore; (3) ci sia la possibilità di modifica qualora vi siano delle esclusioni sulle *patches* da applicare.

Risposta 9

In tutte e tre le casistiche sarà fornito supporto da parte dei tecnici IVASS/Banca d'Italia e valutato di volta in volta l'eventuale coinvolgimento di fornitori.

Si precisa che i PC sono forniti da IVASS con kit di Banca d'Italia pertanto le deroghe saranno minime, in particolare sulle patch di sicurezza ritenute fondamentali.

Domanda 10

Capitolato Tecnico par. 7.7 – pag. 14 "Sistema di Knowledge Management": Si domanda se il KM dovrà essere alimentato direttamente da IVASS, oppure se le informazioni verranno passate al fornitore per caricamento su KM da parte di quest'ultimo

Risposta 10

Il sistema di KM deve essere alimentato dal fornitore con le informazioni relative alle attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolte dagli operatori e dal Coordinatore e approvate dall'IVASS. Il fornitore deve inoltre segnalare all'IVASS l'esigenza di aggiornare ed integrare la base di conoscenza a fronte di nuove richieste provenienti dagli utenti e non mappate.

Domanda 11

Capitolato Tecnico par. 3.2 – pag. 6 "Il back office": La lavorazione del BO sarà possibile solo nell'orario indicato nel suddetto paragrafo o sarà gestibile anche in caso di off peak durante lo svolgimento delle attività di front office?

Risposta 11

Si ritiene possibile lo svolgimento dell'attività di *back office* durante l'orario di *front office* in caso di *off peak*, compatibilmente con la necessità di gestire in modo appropriato e con la dovuta attenzione sia le pratiche di FO che quelle di BO.

Domanda 12

Capitolato Tecnico cap.4. – pag. 7 "Il Team operatori e il Responsabile di progetto": Si chiede conferma che i 7gg richiesti per la sostituzione della persona siano riferiti all'individuazione e coinvolgimento nello staff dell'operatore/coordinatore, e che a valle di questo verrà effettuata la formazione per l'effettiva sostituzione.

Risposta 12

IVASS è disponibile a formare un numero maggiore di risorse rispetto a quello richiesto, al fine di potere avere una "riserva" di persone preparate che all'occorrenza possono essere utilizzate in caso di *turn over*. Ciò consente una diminuzione dei tempi di inserimento dei sostituti che, in ogni caso, potranno rispondere alle telefonate solo se in possesso della necessaria formazione.

Domanda 13

Capitolato Tecnico cap.4. – pag. 7 "Il Team operatori e il Responsabile di progetto": Per il dato di turn over, si chiede conferma che nel calcolo non verranno inseriti gli operatori per cui IVASS chiederà eventualmente la sostituzione.

Risposta 13

Si conferma che nel calcolo non verranno inseriti gli operatori per cui IVASS chiederà eventualmente la sostituzione.

Domanda 14

Al par. 5.2 del Disciplinare di Gara, si prescrive che il DGUE di cui al punto c) del paragrafo 4 del medesimo Disciplinare sia sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante. In proposito, si domanda conferma che il DGUE possa essere validamente consegnato, ai fini della presente selezione, come documento informatico sottoscritto digitalmente (in formato .pdf.p7m) memorizzato su un supporto informatico quale pendrive USB o CD-ROM inserito nella busta A - Documentazione Amministrativa. Diversamente, si domanda di indicare quale sia la valida modalità di confezionamento del Documento di Gara Unico Europeo ai fini della presente procedura di selezione del contraente.

Risposta 14

Il DGUE potrà essere validamente consegnato come documento informatico sottoscritto digitalmente (in formato .pdf.p7m), memorizzato su un supporto informatico quale *pendrive* USB o CD-ROM inserito nella busta A - Documentazione Amministrativa. In alternativa potrà essere sottoscritto a mano e validamente consegnato come documento cartaceo.

Domanda 15

Si domanda conferma che, ai sensi del par. 4, punto i) del Disciplinare di gara, qualora la documentazione di gara sia sottoscritta dal legale rappresentante dell'Operatore Economico, non sia necessario includere nella documentazione del Concorrente anche la copia dichiarata conforme dell'atto che ne attesti i poteri di firma.

Risposta 15

Si conferma che, ai sensi del par. 4, punto i) del Disciplinare di gara, qualora la documentazione di gara sia sottoscritta dal legale rappresentante dell'Operatore Economico, non è necessario includere nella documentazione del Concorrente anche la copia dichiarata conforme dell'atto che ne attesti i poteri di firma.

Domanda 16

In riferimento al Capitolato Tecnico, Art. 7 "La piattaforma tecnologica" nello specifico "...In particolare il fornitore dovrà declinare nella propria Offerta Tecnica la progettazione di alto1 livello dell'infrastruttura proposta, con indicazione analitica delle componenti.."; nota 1: "L'infrastruttura sarà ideata e realizzata a rischio e spese del fornitore.", si chiede conferma che tale citazione non interessi la proprietà intellettuale dell'infrastruttura che rimarrà a capo del fornitore.

Risposta 16

Si conferma quanto indicato.



Domanda 17

In riferimento allo Schema di Contratto, Art. 16, comma 1, “in caso d’inadempimento dell’Impresa anche ad uno solo degli obblighi assunti con il presente Contratto che si protragga oltre il termine assegnato dall’Istituto per porre fine all’inadempimento”, si chiede conferma che, nell’ipotesi di inadempimento, verrà comunque inviata una formale contestazione scritta all’Impresa.

Risposta 17

Si conferma che, nell’ipotesi di inadempimento, verrà comunque inviata una formale contestazione scritta all’Impresa.

Domanda 18

Allegato 1, Dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (c.d. “GDPR”): “In particolare, il Fornitore:.....garantisce di manlevare e tenere indenne IVASS da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante dal mancato rispetto di tale obbligo.”. Si chiede conferma che tale citazione si riferisca solo ed esclusivamente ai precisi obblighi del Responsabile ed in particolare alle misure organizzative-tecniche adeguate e idonee a garantire la sicurezza delle informazioni.

Risposta 18

Si conferma che la citazione indicata si riferisce solo ed esclusivamente a tutti gli obblighi che la normativa attribuisce al Responsabile del trattamento.

Domanda 19

(rif. Allegato 5: Schema di Offerta Tecnica) - I CV che dovranno essere presentati insieme all’offerta tecnica dovranno essere sottoscritti dagli interessati?

Risposta 19

I CV non dovranno essere sottoscritti, ma presentati in forma anonima allegati all’offerta tecnica. A tal fine ogni CV dovrà essere consegnato separatamente dal nominativo cui si riferisce e contrassegnato con un codice univoco. La lista dei nominativi abbinati ai codici riportati sui CV dovrà essere allegata all’offerta tecnica in una busta chiusa che verrà aperta solo dopo l’eventuale aggiudicazione.

Domanda 20

(rif cap. 6.1 Offerta tecnica del disciplinare di gara) – Nel caso in cui l’offerente esprima un numero maggiore di operatori disponibili rispetto al dimensionamento dovrà allegare tanti CV quanto il numero totale degli operatori proposti?

Risposta 20

Si conferma che, nel caso in cui l’offerente esprima un numero maggiore di operatori disponibili rispetto al dimensionamento, dovrà allegare tanti CV quanto il numero totale degli operatori proposti.

Domanda 21

(rif. allegati al disciplinare) – si chiede di avere gli allegati (1, 2 ,3, 4, 5, 6) in formato word editabile.

Risposta 21

Si provvederà alla pubblicazione sul sito dell’Istituto degli allegati nn. 2, 3, 4 e 6 in formato word editabile.



Domanda 22

(rif. par. 7.1 Servizi di connettività e fonia del capitolato tecnico) – Si chiede di sapere quali sono le procedure da seguire per richiedere di poter effettuare il sopralluogo presso i locali dell' IVASS (ad.es. richiesta tramite PEC, dichiarazione sottoscritta dal Responsabile Legale etc.)

Risposta 22

La richiesta di sopralluogo potrà essere effettuata inviando una PEC alla casella gare.contratti@pec.ivass.it oppure una email alla casella ufficio.gare.contratti@ivass.it.

Domanda 23

(rif. Cap. 5. Dimensionamento delle attività di front office del capitolato tecnico) - Si chiede di conoscere il numero delle pratiche non risolvibili on line di 1 ora (un'ora), sia del Contact Center consumatori che di quello intermediari oppure quale è la % di queste pratiche sul numero di chiamate inbound.

Risposta 23

Si veda la risposta alla domanda 2.

Domanda 24

(rif. Cap. 5. Dimensionamento delle attività di front office del capitolato tecnico) - Si chiede di sapere se il traffico "Contact Center consumatori" e quello "Contact Center intermediari" può essere gestito dagli stessi operatori telefonici (cd. Multiskill) e se gli stessi possono essere loggati contemporaneamente su entrambe le direttrici di traffico entrante.

Risposta 24

I due Contact Center hanno proprie specificità e differenze sia avuto riguardo agli interlocutori, in un caso consumatori, nell'altro professionisti, sia per il tipo di richieste, quindi dovrà attentamente essere valutato se gli addetti posseggono formazione e *skill* adeguati per gestire entrambe le tipologie di telefonate. Proprio per le specificità e differenze dei due servizi di assistenza telefonica non sarà in ogni caso possibile che le risorse siano loggate contemporaneamente su entrambi i servizi.

Domanda 25

(rif. Par. 6 Formazione delle risorse del capitolato tecnico) – per quanto riguarda la formazione di start Up erogata da Ivass, è possibile sapere la durata?

Risposta 25

I tempi della formazione di *start up* erogata da Ivass per le risorse del Contact Center sono stimati in 20 giornate di aula.

Domanda 26

(rif. Par. 5 Dimensionamento delle attività di front office, 7.2 La postazione di lavoro e 7.3 Backup, continuità operativa e *disaster recovery* del capitolato tecnico) – in considerazione del fatto che: “Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno 10% annuo”, “le postazioni di lavoro saranno allestite presso i locali dell'IVASS” e che “il fornitore dovrà definire un piano di continuità del servizio”, è possibile proporre una soluzione ridondante che comprenda anche l'opzione di rispondere da un'altra sede per garantire i livelli di servizio in condizioni particolarmente gravose?

Risposta 26

Si conferma che il servizio dovrà essere svolto in sede. Non sarà possibile utilizzare personale ubicato fuori sede nel caso di picchi di chiamate. Tuttavia, nel caso in cui non sia possibile effettuare il servizio in sede, il fornitore, nell'ambito del piano di continuità del servizio potrà prevedere, in casi eccezionali e di particolare gravità (ad es. inutilizzabilità delle infrastrutture), la possibilità, opzionale e per un breve periodo, di rispondere da una loro sede. Resterà comunque a discrezione dell'IVASS la valutazione di un'eventuale temporanea sospensione del servizio eventualmente anche per uno solo dei Contact Center.

Domanda 27

(rif. Paragrafo 7.2 del capitolato tecnico) - E' possibile avere le caratteristiche hardware dei PC?

Risposta 27

Le caratteristiche hardware minimali sono indicate nei documenti della "Procedura aperta per la locazione operativa quadriennale delle postazioni di lavoro informatiche dell'IVASS" (CIG: 7546880A62) pubblicati sul sito internet dell'Istituto.

Domanda 28

(rif. Paragrafo 7.2 del capitolato tecnico) – Si chiede se in alternativa al telefono possa essere utilizzato un *softphone*.

Risposta 28

Il *softphone* può essere utilizzato come soluzione di *contingency* in caso di problemi sulle linee di fonia e compatibilmente con il vincolo di protocollo *https* mediato da *proxy* autenticato per l'accesso Internet.

Domanda 29

(rif. Paragrafo 7.2 del capitolato tecnico) - La cablatura elettrica e di rete delle postazioni è a carico del fornitore?

Risposta 29

La cablatura elettrica è a carico di Ivass, mentre la cablatura di rete è a carico del fornitore fino al *rack*. E' necessario prevedere almeno 2 *switch* sul *rack* attestato sul piano dove sono presenti tutti gli operatori (compreso il coordinatore) coinvolti nel Contact Center.

Domanda 30

(rif. Paragrafo 7.1 del capitolato tecnico) – Si chiede di avere l'indirizzo fisico presso il quale bisognerà effettuare la connettività?

Risposta 30

Via del Quirinale, 21 – Roma

Domanda 31

(rif. Cap. 2. Oggetto del contratto del capitolato tecnico) - E' possibile avere una piantina dell'edificio, della sala che ospiterà il servizio e della sala che ospita i RACK?

Risposta 31

Per avere i dettagli dell'edificio, della sala che ospiterà il servizio e della sala che ospita il *rack* sarà necessario, come previsto da Capitolato Tecnico, richiedere un sopralluogo.

Domanda 32

(rif. Par. 7.2 La postazione di lavoro del capitolato tecnico) - I RACK che ospiteranno le apparecchiature hardware di rete del fornitore, sono collegate ad un UPS / gruppo elettrogeno?

Risposta 32

Tutti i rack dell'Istituto sono collegati ad un UPS.

Domanda 33

(rif. Par. 7.2 La postazione di lavoro del capitolato tecnico) - All'interno dei RACK quanto spazio può essere utilizzato dal fornitore?

Risposta 33

E' disponibile lo spazio per l'inserimento di 2 moduli switch da 48 porte. Per maggiori chiarimenti è necessario, come previsto da Capitolato Tecnico, richiedere un sopralluogo.

Domanda 34

(rif. Par. 7.2 La postazione di lavoro del capitolato tecnico) - La quantità dei PC da utilizzare sarà definita dal fornitore?

Risposta 34

I pc saranno forniti dall'IVASS nella quantità di uno per ciascun operatore + uno per il coordinatore, entro i limiti numerici indicati dal Capitolato Tecnico.

Domanda 35

(rif. Par. 7.2 La postazione di lavoro del capitolato tecnico) – I servizi di assistenza e manutenzione dei PC sono a carico del fornitore?

Risposta 35

La risposta è negativa.

Domanda 36

(rif. Par. 7.2 La postazione di lavoro del capitolato tecnico) - Il piano di indirizzamento di rete dei PC sarà definito dal fornitore?

Risposta 36

La risposta è negativa.

Domanda 37

(rif. Par. 7 e 7.4 Servizi telefonici e multicanalità del capitolato tecnico) - I canali form, chat e chatbot saranno fruibili dalla pagina web che sarà realizzata dall'aggiudicatario relativamente al Web Contact Center?

Risposta 37

La risposta è affermativa.

Domanda 38

(rif. Par. 7.4 Servizi telefonici e multicanalità del capitolato tecnico) - In riferimento al Web Contact Center, la pagina web da realizzare dovrà risiedere su un web server messo a disposizione del fornitore?

Risposta 38

La risposta è affermativa.

Domanda 39

(rif. Par. 7.4 Servizi telefonici e multicanalità del capitolato tecnico) - In riferimento al Web Contact Center, la pagina web da realizzare sarà ospitata all'interno del sito www.ivass.it?

Risposta 39

La pagina web sarà solo reindirizzata dal sito dell'Istituto.

Domanda 40

(rif. Par. 11 Monitoraggio dei livelli di servizio (SLA) del capitolato tecnico) - In riferimento allo SLA "Accessibilità del servizio telefonico", per linea di accesso al servizio libera, si intende che la chiamata viene risposta dall'IVR e messa in coda oppure distribuita all'operatore?

Risposta 40

Per il monitoraggio degli SLA, l'accessibilità del servizio telefonico si deve intendere il momento in cui l'operatore risponde effettivamente alla persona, ossia quando inizia la conversazione.

Domanda 41

(rif. Par. 11 Monitoraggio dei livelli di servizio (SLA) del capitolato tecnico) - In riferimento allo SLA "Accessibilità del servizio telefonico", potete definire quando la linea di accesso al servizio non è libera?

Risposta 41

Si veda la risposta alla domanda 40.

Il Responsabile del Procedimento
Firmato digitalmente da
Isabella Bozzano