PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

TRENTINO

Servizio Appalti
Ufficio gare servizi e forniture
Via Dogana n. 8 – 38122 Trento
T +39 0461 496444
F +39 0461 496422
pec *serv.appalti@pec.provincia.tn.it*
@ *serv.appalti@provincia.tn.it*
web *www.appalti.provincia.tn.it*

AGENZIA PROVINCIALE PER GLI APPALTI E CONTRATTI

NOTA DI CHIARIMENTI N. 5

(pubblicata sul sito www.appalti.provincia.tn.it, nelle piattaforme SAP-SRM e SICOPAT)

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA, SUDDIVISA IN 2 LOTTI, PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO, MEDIANTE IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA, DI SERVIZI DI CUSTOMER SERVICE DESK DI TRENTINO DIGITALE S.p.A.

In riscontro alle richieste di chiarimento pervenute, tenuto conto che per la parte di competenza si riporta quanto comunicato da Trentino Digitale S.p.A. con note acquisite a protocollo n. 0009230 d.d. 08/01/202 e n. 0017132 d.d.13/01/2021, si dispone la pubblicazione di quanto segue:

Quesito n. 19:
La presente al fine di chiarire se i servizi oggetto di gara debbano essere necessariamente erogati presso la Vs. sede o se,eventualmente, possano essere erogati anche da remoto presso la ns. sede.
Risposta:
Come indicato al capitolo 3.1 dei rispettivi Capitolati "L'Appaltatore si impegna ad effettuare il servizio di Help Desk/Contact Center presso la propria sede operativa [...]", pertanto la sede non è quella di Trentino Digitale, bensì dell'appaltatore che erogherà il servizio. Al medesimo paragrafo è ammesso il lavoro da remoto come segue: "Qualora il servizio, per accordi tra datore di lavoro e dipendente, venga erogato da altra sede (es. lavoro da remoto), è onere dell'Impresa fornire al dipendente la strumentazione utile allo svolgimento del servizio, senza che tale organizzazione lavorativa abbia a causare oneri ulteriori a Trentino Digitale Spa."

Quesito n. 20:
Con riferimento alla tabella A (costi del personale) del Lotto 2, si richiede la motivazione per la quale il totale delle ore settimanali della colonna "orario settimanale dedicato all'appalto" viene messo pari a 62,8. Sommando i singoli elementi della colonna il risultato è pari a 82,3 ore.
Risposta:
Trattasi di errore materiale nel valore di sommatoria. Il valore corretto è 82,3 determinato dalla sommatoria dei valori orari riferiti al personale da 1 a 6.

Quesito n. 21:

La figura del Referente tecnico-informatico (ed il suo sostituto), presente in entrambi i lotti, è una figura preposta solo al coordinamento delle attività e interfacciamento con la Committente, oppure può svolgere anche mansioni operative? L'attuale Referente tecnico- informatico è presente nell'elenco delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato (Tabella A di entrambi i lotti)?

Risposta:

Come indicato al capitolo 3.1 dei rispettivi Capitolati l'Appaltatore deve garantire la presenza del "Referente tecnico-informatico" (ed un suo sostituto in caso di assenza), costantemente reperibile/i negli orari di erogazione del servizio, quale unico punto di riferimento nei confronti della Committente, per qualsiasi aspetto tecnico organizzativo, funzionale alla corretta erogazione del servizio.

Da parte della Stazione Appaltante, alla figura preposta non è preclusa alcuna attività di coordinamento od operativa; l'allocazione della figura dipende dalla organizzazione definita dall'offerente - la cui proposta in termini di efficacia sarà valutata dalla nominanda commissione giudicatrice.

Per quanto riguarda il servizio di Contact Center, il referente è indicato con identificativo 1 in tabella A).

Per quanto riguarda il servizio di Help Desk si conferma la presenza del "referente tecnico-informatico" in elencazione della corrispondente Tabella A) seppur non espressamente indicato con una identificativo/denominazione specifico/a.

Quesito n. 22:

Con riferimento a quanto riportato nel paragrafo 2.2.4 Servizio HelpDesk Outbound del Capitolato Tecnico HD, si richiede la possibilità di utilizzare soluzioni tecnologiche digitali, da installare e gestire a nostra cura, ma da collegare ai canali telefonici VoiP della Committente.

Risposta:

Per l'erogazione dei servizi l'appaltatore deve utilizzare gli strumenti informatici che Trentino Digitale metterà a disposizione (si vedano i primi 4 punti del capitolo 3.3 "Impegno a carico della Committente" del Capitolato Tecnico), così come specificato anche nel chiarimento al quesito n. 2.

Altre soluzioni tecnologiche potranno essere adottate in corso di esecuzione contrattuale, previa valutazione e approvazione della Committente, assicurando che non vadano a compromettere le funzionalità dei sistemi di Trentino Digitale.

Quesito n. 23:

Con riferimento a quanto riportato nel paragrafo 3.3 Impegni a carico della Committente del Capitolato Tecnico HD, a proposito del sistema di ticketing per la registrazione degli incident, si richiede la possibilità di avere dei servizi di cooperazione (webservice).

Risposta:

Il Sistema di ticketing per la registrazione degli incident deve necessariamente essere quello messo a disposizione dalla Stazione Appaltante come indicato in capitolato tecnico.

Potranno essere valutate, in corso di esecuzione contrattuale, eventuali integrazioni tra i sistemi di Trentino Digitale e quelli dell'appaltatore escludendo al contempo qualsiasi compromissione e/o sostituzione delle funzionalità dei sistemi di Trentino Digitale: nell'eventualità sarà cura ed onere dell'affidataria analizzare, progettare e attuare la funzionalità "webservice per la cooperazione", previa specifica autorizzazione della Stazione Appaltante.

Quesito n. 24

Lotto 1: con riferimento all' "All_2_1 L1 Capitolato tecnico HD", art. 2.1. Caratteristiche Generali Del Servizio Di Help Desk, si richiede di indicare i volumi a consuntivo dell'ultimo anno (media giorno/mese/anno) delle chiamate inbound;

Risposta:

Non si ritiene di dover fornire il dato richiesto in quanto non rilevante ai fini della presentazione dell'offerta tecnica; con riferimenti ai volumi si considerino i volumi annui specificati nel paragrafo 2.3 del relativo Capitolato Tecnico. L'andamento indicativo giornaliero per fascia oraria è rappresentato nel grafico del par. 2.1 del relativo Capitolato Tecnico.

Il numero di contatti giornalieri stimati, per cui è richiesto il servizio è indicato nella descrizione del sub elemento di valutazione nr. 2.1 presente al paragrafo 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA del disciplinare di gara, per il lotto di interesse.

Quesito n. 25

Lotto 1: con riferimento all' "All_2_1 L1 Capitolato tecnico HD", art. 3.1.1. Attività Preliminari, si chiede di conoscere quali siano le caratteristiche minime/consigliate per i PC operatore?;

Risposta:

Con riferimento al par. 3.1.1 del rispettivo Capitolato, i posti di lavoro degli operatori richiedono apparecchiature informatiche secondo gli standard attuali di mercato.

Quesito n. 26

Lotto 2: con riferimento all'"All_2_2 L2 Capitolato tecnico CC.pdf", art. 2 Oggetto, La Committente indica che il servizio deve essere erogato in lingua italiana ed inglese, quindi si chiede:- viene fatto uno smistamento a monte tra le due lingue prima dell'inoltro all'operatore?- quale è il volume di chiamate da gestire in lingua inglese?

Risposta:

Per i servizi per i quali è previsto che venga gestito il contatto anche in lingua inglese, l'albero vocale presenta in prima battuta all'utente la scelta tra italiano e inglese. A seconda della scelta effettuata, il messaggio informativo registrato a seguire, con l'indicazione delle varie tipologie di servizio e relativo numero da selezionare, avviene nella lingua indicata.

La selezione della lingua, effettuate dall'utente, non influisce sulla modalità di inoltro della chiamata all'operatore, ovvero la chiamata verrà inoltrata indipendentemente dalla lingua selezionata al primo operatore disponibile e libero.

Posto che il centralino VOIP in uso non registra la scelta dell'utente circa la lingua in cui ricevere il supporto, il dato del numero di chiamate in lingua inglese non è noto.

Quesito n. 27:

Lotto 2: con riferimento all'"All_2_2 L2 Capitolato tecnico CC.pdf", art. 2.1. Caratteristiche Generali Del Servizio Di Contact Center, si richiede di indicare i volumi a consuntivo dell'ultimo anno (media giorno/mese/anno) delle chiamate inbound;

Risposta:

Si veda riscontro fornito al quesito n. 24, che vale anche per il Servizio di Contact Center,

Quesito n. 28:

Lotto 2: con riferimento all'"All_2_2 L2 Capitolato tecnico CC.pdf", art. 3.1.1. Attività Preliminari, si chiede di conoscere quali siano le caratteristiche minime/consigliate per i PC operatore?

Risposta:

Si veda riscontro fornito al quesito n. 25 sopra indicato.

Quesito n. 29

Con riferimento ai soggetti che dovranno essere assunti per lo svolgimento del servizio (Clausola Sociale), si chiede di:- Indicare il numero di addetti attualmente impiegati nelle attività oggetto di gara specificandone il dettaglio per mansione svolta;- indicare il dettaglio retributivo (superminimi, scatti d'anzianità, ecc);- indicare l'orario di lavoro attualmente svolto dal personale in oggetto, specificando eventuale flessibilità oraria richiesta;- indicare il luogo di svolgimento del servizio;- indicare eventuali soluzioni di job rotation operative a garanzia della continuità del servizio in caso di riduzione in attesa del personale dedicato;- indicare eventuali accordi sindacali relativi a piani di incentivazione applicabili al personale ad oggi addetto al servizio;- indicare eventuali accordi sindacali relativi a welfare sociale applicabili al personale ad oggi addetto al servizio.
Risposta:

Richiamati gli schemi di contratto che rinviano all'art. art. 32, comma 4, della L.P. n. 2/2016, si ritiene che le informazioni sulle condizioni economiche da garantire ai lavoratori (come definite dalla contrattazione nazionale collettiva di lavoro e dalla contrattazione integrativa, con riguardo alla retribuzione complessiva, nonché dal contratto individuale di lavoro, con riguardo all'anzianità e al monte ore di lavoro) siano quelle esistenti al 31/12/2019 e riassunte nell'allegato A compilato dalle imprese uscenti per ciascun lotto di riferimento.

Preme sottolineare che quanto richiesto non rileva ai fini della presentazione dell'offerta e degli obblighi di garanzia dei rapporti di lavoro tenuto conto che la stima del costo della manodopera è stata calcolata dalla Committente sulla base delle tabelle ministeriali relative al CCNL di riferimento (industria metalmeccanica privata e delle installazioni di impianti) considerando diversi livelli contrattuali. Il compito di monitorare e controllare l'effettiva attuazione della deliberazione di Giunta provinciale n. 1796 di data 14 ottobre 2016 spetterà al Servizio Lavoro della Provincia Autonoma di Trento in esito al presente appalto.

In merito al luogo di svolgimento del servizio si veda quanto riscontrato al quesito n. 19 sopra indicato.

In merito all'orario di lavoro ed ad eventuali soluzioni di "job rotation", come indicato al capitolo 2.1 dei rispettivi Capitolati, il servizio di Help Desk e/o Contact Center si caratterizza per la necessità di avere un presidio adeguato durante l'intera finestra di servizio (nel caso specifico dalle ore 8.00 alle ore 17.00) e con una gestione più importante nelle fasce orarie di lavoro critiche; l'andamento indicativo giornaliero per fascia oraria è rappresentato nei grafici dei rispettivi capitoli. E' onere del concorrente, nell'ambito della propria proposta tecnica, descrivere l'"Organizzazione del gruppo di lavoro dedicato alla erogazione del servizio di Help Desk" o di "Contact center" (si veda il sub criterio di valutazione nr. 2.1 presente al par. 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA del disciplinare di gara, per il lotto di interesse).

Quesito n. 30
conferma che la piattaforma di ticketing verrà fornita dalla committente?
conferma che verrà richiesto di svolgere l'attività dalle ore 8.00 alle ore 17.00 in orario feriale, mentre eventuali coperture orarie diverse verranno concordate con l'affidataria e liquidate con maggiorazione concordata tra le parti?
conferma del fatto che l'agente virtuale, che verrà eventualmente introdotto in corso di esecuzione nel caso venisse aperto il canale social da affiancare all'assistenza telefonica, verrà fornito dalla committente?
Risposta:
Come indicato nel paragrafo 3.1.1 dei rispettivi Capitolati, si conferma che il Sistema di ticketing per la registrazione degli incident (Help Desk) e/o contatti (Contact Center) deve necessariamente essere quello messo a disposizione dalla Stazione Appaltante.

Come indicato al capitolo 2.1 dei rispettivi Capitolati, si conferma che la finestra di erogazione del servizio dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dei giorni feriali, escluso il sabato. Qualora si dovessero richiedere i medesimi servizi da svolgersi con diversa finestra oraria o in giornate feriali (sabati) e/o festivi, previa comunicazione e accordo con la Committente, i corrispettivi saranno liquidati con una maggiorazione pari al 25% come indicato nello schema di contratto, art.8 comma 6.

Come indicato nei Capitolati, con riferimento all'eventuale attivazione del canale social in affiancamento all'assistenza telefonica, si conferma che l'agente virtuale, verrà messo a disposizione dalla Stazione Appaltante.

IL DIRIGENTE
dott. Paolo Fontana -

Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993).

RP/MP
Responsabile del procedimento: dott.ssa Mirta Parnasso