

## Procedura telematica aperta per l'affidamento della gestione dei servizi di contact-center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano SPA

Risposte alle richieste di chiarimenti pervenute al 18/11/2024 ore 12:00:00

Protocollo n. 243733 del 07/11/2024 ore 17:25:45

n.	Quesito	Risposta
5	Si avanza la seguente richiesta di chiarimento: - Con riferimento all'Allegato 2 relazione - calcolo del costo della manodopera, nella tabella Assistenza diretta Clienti non è riportato il nr. Operatori. Si chiede tale dato e, per ciascun operatore, la specifica della % espressa in FTE.	Attualmente il servizio viene garantito dal medesimo personale impiegato per il call center (si veda la tabella <i>"Personale annualmente impiegato per il servizio 892/893"</i> contenuta nella Relazione Tecnica). Allo stato attuale, il servizio è garantito nella sola sede di Potenza, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi con orario dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 attraverso l'impiego, durante la mattina di n. 2 unità per n. 5 ore ciascuna (per un totale di n. 10 ore al giorno) e, durante il pomeriggio, di n. 1 unità per 3 ore al giorno, per un totale complessivo di 13 ore. Per ogni altra informazione circa il personale e il costo della manodopera, si rinvia a quanto contenuto nella documentazione di gara, in particolare nella Relazione Tecnica e nell'"Allegato 2 Relazione - calcolo del costo della manodopera", dov'è riportato il CCNL di riferimento ("Aziende di Call Center" - Cod. H687).

Protocollo n. 244561 del 08/11/2024 15:09:09

n.	Quesito	Risposta																												
6	Si avanzano, cortesemente, le seguenti richieste di chiarimenti nonché i seguenti dati: 1. Dati storici per settori guasti e commerciale per l'anno 2023;	<div>1. Di seguito i dati richiesti per il servizio guasti e pronto intervento e per il servizio assistenza clienti:</div> <table><tr><th colspan="2">servizio GUASTI e PRONTO INTERVENTO</th></tr><tr><th>ANNO 2023</th><th>numero chiamate</th></tr><tr><td>gennaio</td><td>5.003</td></tr><tr><td>febbraio</td><td>4.455</td></tr><tr><td>marzo</td><td>3.384</td></tr><tr><td>aprile</td><td>2.336</td></tr><tr><td>maggio</td><td>3.396</td></tr><tr><td>giugno</td><td>4.253</td></tr><tr><td>luglio</td><td>5.658</td></tr><tr><td>agosto</td><td>5.036</td></tr><tr><td>settembre</td><td>3.825</td></tr><tr><td>ottobre</td><td>3.859</td></tr><tr><td>novembre</td><td>4.348</td></tr><tr><td>dicembre</td><td>3.750</td></tr></table>	servizio GUASTI e PRONTO INTERVENTO		ANNO 2023	numero chiamate	gennaio	5.003	febbraio	4.455	marzo	3.384	aprile	2.336	maggio	3.396	giugno	4.253	luglio	5.658	agosto	5.036	settembre	3.825	ottobre	3.859	novembre	4.348	dicembre	3.750
servizio GUASTI e PRONTO INTERVENTO																														
ANNO 2023	numero chiamate																													
gennaio	5.003																													
febbraio	4.455																													
marzo	3.384																													
aprile	2.336																													
maggio	3.396																													
giugno	4.253																													
luglio	5.658																													
agosto	5.036																													
settembre	3.825																													
ottobre	3.859																													
novembre	4.348																													
dicembre	3.750																													

**Risposte alle richieste di chiarimenti**

Procedura telematica aperta per l'affidamento della gestione dei servizi di contact-center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano SPA

		<b>servizio ASSISTENZA CLIENTI</b>	
		ANNO 2023	numero chiamate
		gennaio	11.913
		febbraio	12.177
		marzo	9.932
		aprile	6.132
		maggio	8.822
		giugno	8.785
		luglio	9.304
		agosto	6.877
		settembre	8.600
		ottobre	13.674
		novembre	12.756
		dicembre	8.706
	2. Percentuali di distribuzione del flusso su fasce orarie h/h sia per il commerciale che per i guasti;	2. Di seguito sono indicate le percentuali di distribuzione del flusso su fasce orarie h/h per il commerciale e per i guasti:	
		Dal 01/01/2023 al 31/12/2023	
		<b>800992292</b>	
		<b>Fascia oraria</b>	<b>%</b>
		00:00:00	0,00%
		01:00:00	0,00%
		02:00:00	0,00%
		03:00:00	0,00%
		04:00:00	0,00%
		05:00:00	0,00%
		06:00:00	0,00%
		07:00:00	0,00%
		08:00:00	0,00%
		09:00:00	20,57%
		10:00:00	18,16%
		11:00:00	17,07%
		12:00:00	13,36%
		13:00:00	0,17%
		14:00:00	9,87%
		15:00:00	10,35%
		16:00:00	10,22%
		17:00:00	0,22%
		18:00:00	0,01%
		19:00:00	0,00%
		20:00:00	0,00%

		21:00:00	0,00%
		22:00:00	0,00%
		23:00:00	0,00%
		Dal 01/01/2023 al 31/12/2023	
		800992293	
		Fascia oraria	%
		00:00:00	0,33%
		01:00:00	0,08%
		02:00:00	0,06%
		03:00:00	0,04%
		04:00:00	0,07%
		05:00:00	0,18%
		06:00:00	0,62%
		07:00:00	2,44%
		08:00:00	7,58%
		09:00:00	14,53%
		10:00:00	12,81%
		11:00:00	11,53%
		12:00:00	9,60%
		13:00:00	4,36%
		14:00:00	5,58%
		15:00:00	6,39%
		16:00:00	6,75%
		17:00:00	5,42%
		18:00:00	4,02%
		19:00:00	3,04%
		20:00:00	2,34%
		21:00:00	1,33%
		22:00:00	0,61%
		23:00:00	0,30%
3. Nell’Allegato 2 "relazione - calcolo del costo della manodopera", nella tabella Assistenza diretta Clienti, non è riportato il nr. Operatori Si chiede tale dato e, per ciascun operatore, la specifica della % espressa in FTE	3. Si veda la risposta alla richiesta di chiarimenti n. 5.		

**Protocollo n. 245837 del 11/11/2024 15:21:04**

n.	Quesito	Risposta
7	1. In merito all'elenco del personale attualmente impiegato per l'attività oggetto della gara, saremmo grati se poteste fornire dettagli aggiuntivi riguardo alla tipologia contrattuale (a tempo determinato o indeterminato) di ciascun dipendente, nonché la RAL (Retribuzione Annua Lorda) per ognuno di essi.	1. Le informazioni disponibili relative all'elenco del personale attualmente impiegato per l'attività oggetto della gara sono quelle contenute nella documentazione di gara, in particolare nella Relazione Tecnica e nell'Allegato 2 Relazione - calcolo del costo della manodopera", dov'è riportato il CCNL di riferimento "Aziende di Call Center" - Cod. H687. Si precisa che la RAL è desumibile dal CCNL di riferimento, considerato che non sono riconosciuti premi o altri elementi retributivi.
	2. Si chiede gentilmente conferma alla Stazione Appaltante in merito alla modalità di presentazione delle certificazioni richieste. È previsto che le certificazioni in possesso dell'offerente vengano solo menzionate all'interno della relazione tecnica, con la possibilità di allegare i relativi documenti di certificazione in una sezione separata dell'offerta tecnica, nel portale, oppure se debbano essere inclusi direttamente nel corpo della relazione stessa.	2. Le certificazioni richieste ai fini della valutazione dell'offerta tecnica possono essere indifferentemente indicate all'interno della relazione tecnica, allegando copia conforme all'originale in una sezione separata dell'offerta tecnica sul portale di e-procurement oppure incluse direttamente nel corpo della relazione stessa con dichiarazione di conformità all'originale, fermo restando le indicazioni in termini di numero di pagine e formato del documento, riportate al punto 16. lett. a) del Disciplinare di gara.
	3. In riferimento alla richiesta di allegare i CV per la partecipazione alla gara, desideriamo chiedere se sia possibile escludere i CV degli operatori telefonici già impiegati, in quanto il personale coinvolto è assorbito nell'ambito della Clausola Sociale. Chiediamo pertanto conferma se, in linea con le disposizioni, possiamo limitare l'invio dei CV solo per le figure professionali aggiuntive, rispetto agli operatori telefonici.	3. Si conferma solo nel caso in cui il piano di assorbimento del personale presentato dall'operatore economico preveda l'impiego degli operatori telefonici di cui all'elenco del personale in salvaguardia riportato nella Relazione Tecnica. È indispensabile allegare i CV per il personale aggiuntivo.
	4. Si richiede alla Stazione Appaltante, in riferimento al paragrafo 9 'Piattaforma tecnologica' del Capitolato tecnico, di fornire l'elenco completo dei sistemi che verranno messi a disposizione (ad esempio, CRM, barra telefonica, ecc.).	4. L'elenco completo dei sistemi che verranno messi a disposizione è il seguente: <ul style="list-style-type: none"><li>• n.10 licenze CRM "operatore" per verifica dati e apertura ticket Vs Acquedotto Lucano (800992292);</li><li>• accesso "operatore" al sistema "Segnalazione Guasti" per apertura ticket VS Acquedotto Lucano (800992293);</li><li>• accesso a una casella di posta elettronica dedicata per la corrispondenza con gli utenti;</li><li>• un accesso alla piattaforma per il monitoraggio live e dei dati storici delle code e per la verifica degli indicatori.</li></ul> Il fornitore dovrà indicare una numerazione distinta per ogni operatore messo a disposizione che sarà inserita nella centrale telefonica di Acquedotto Lucano S.p.A. per la deviazione delle chiamate.

**Risposte alle richieste di chiarimenti**

*Procedura telematica aperta per l'affidamento della gestione dei servizi di contact-center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano SPA*

**Protocollo n. 249685 del 15/11/2024 ore 11:01:40**

n.	Quesito	Risposta
8	Si chiede di precisare che al di fuori dei casi di dolo o colpa grave, le pretese risarcitorie non potranno riguardare danni indiretti o perdite di profitto e comunque non dovranno eccedere (singolarmente o congiuntamente considerate) il 20% del valore del corrispettivo previsto a favore della Società.	Le penali, eventualmente applicate, risultano connesse all'accertamento di errori e/o inadempienze da parte dell'Appaltatore rispetto a quanto stabilito nel Capitolato Tecnico, che circoscrive le fattispecie, in ogni caso limitate nella quantificazione della legge applicabile (vedasi art. 25 del Capitolato Tecnico).

**Protocollo n. 250537 del 18/11/2024 ore 09:22:40**

n.	Quesito	Risposta										
9	1.Relativamente al criterio di valutazione tecnica 4.1 si chiede di confermare che per settori analoghi a quelli oggetto di gara si intendano settori in cui enti/aziende forniscono servizi di pubblica utilità (quali ad esempio utilities, trasporti, servizi di riscossione imposte e tasse ecc.)	1. Si conferma.										
	2. Si chiede di fornire per ogni risorsa in clausola sociale la data di assunzione, il numero di scatti di anzianità e la RAL.	2. Si veda la risposta alla richiesta di chiarimenti n. 7.1.										
	3. Quali delle risorse in clausola sociale si occupa dell’Assistenza diretta presso gli sportelli di Potenza e Matera?	3. Si veda la risposta alla richiesta di chiarimenti n. 5.										
	4. Nella tabella di costruzione della base d’asta viene riportata tra le voci di Assistenza Indiretta Clienti anche l’attività di secondo livello. Potreste fornirci per questa attività una durata media del contatto così come fatto per le attività di Assistenza Clienti e Servizio Guasti?	4. Di seguito le informazioni richieste: <table><tr><th colspan="2">Media di Tempo servizio in secondi anno 2023</th></tr><tr><th>Sala</th><th>Totale</th></tr><tr><td>MATERA</td><td>809</td></tr><tr><td>POTENZA</td><td>565</td></tr><tr><td>Totale complessivo</td><td>664</td></tr></table>	Media di Tempo servizio in secondi anno 2023		Sala	Totale	MATERA	809	POTENZA	565	Totale complessivo	664
	Media di Tempo servizio in secondi anno 2023											
Sala	Totale											
MATERA	809											
POTENZA	565											
Totale complessivo	664											
5. E possibile chiarire come siano stati ricavati i costi orari (operatore junior, operatore, operatore senior) presi a riferimento dalla Stazione Appaltante nell’allegato 2 relazione - calcolo del costo della manodopera?	5. Si veda la risposta alla richiesta di chiarimenti n. 7.1.											

**Protocollo n. 250827 del 18/11/2024 ore 11:07:43**

n.	Quesito	Risposta
10	1. In riferimento numero massimo di pagine consentito per la relazione tecnica, nel disciplinare, si fa riferimento sia a un limite di 80 pagine totali, sia a un limite di 35 fogli (fronte-retro) equivalenti a un totale di 70 pagine. Potreste confermare quale sia il numero massimo di pagine effettivamente consentito per la relazione tecnica?	1. La relazione tecnica dovrà essere composta da non più di 80 (ottanta) pagine formato A4, al netto dell'indice e del frontespizio.

**Risposte alle richieste di chiarimenti**

*Procedura telematica aperta per l'affidamento della gestione dei servizi di contact-center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano SPA*

<p>2. In riferimento al Criterio di Valutazione 1.3, si chiede cortesemente di specificare in modo più dettagliato le modalità di valutazione e i sub-criteri che verranno applicati per l'assegnazione del punteggio. Inoltre, relativamente ai CV richiesti, il disciplinare non chiarisce con precisione quali figure professionali debbano necessariamente presentare il curriculum vitae. Vi saremmo grati se poteste indicare espressamente i profili da includere obbligatoriamente nell'offerta tecnica, ad esempio: operatori, team leader, responsabili di servizio o altre figure specifiche.</p>	<p>2. Ai fini dell'attribuzione del punteggio per il sub-criterio 1.3 <i>"Descrizione delle professionalità impiegate"</i> si conferma quanto previsto ai punti 16, 18.1 e 18.2 Del disciplinare di gara.</p> <p>I CV richiesti sono riferiti al personale del fornitore che sarà utilizzato nelle funzioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• operatore telefonico, che svolge attività di front-office di tipo inbound e/o outbound;</li><li>• manager del call center, che dovrà gestire le operazioni quotidiane e le cui responsabilità principali includono:<ul style="list-style-type: none"><li>- supervisionare il team di supervisori;</li><li>- monitorare i KPI (Key Performance Indicators) come il numero di chiamate gestite, il tempo di risposta, la qualità del servizio;</li><li>- ottimizzare i processi e le risorse;</li><li>- gestire la formazione continua e lo sviluppo del personale.</li></ul></li><li>• supervisore, che è responsabile di monitorare e supportare gli operatori del call center durante il loro lavoro quotidiano; le attività del supervisore includono:<ul style="list-style-type: none"><li>- monitoraggio delle performance degli operatori;</li><li>- fornire supporto in tempo reale agli operatori, risolvendo problemi complessi;</li><li>- formazione e coaching degli operatori;</li><li>- gestire la rotazione delle chiamate e l'assegnazione dei compiti.</li></ul></li></ul>
--	---

Il Responsabile del Procedimento  
*Dott.ssa Paola Santarsiero*