



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

**AREA
INFRASTRUTTURE E
APPROVVIGIONAMENTI**
Servizio Centrale di Approvvigionamento

Prot. n.

Anno 2020

Tit. X

Cl. 4

Fasc. 2020-X/4.21

N. allegati /

Rif. /

 Internet

st/rp /PP

A tutte le imprese partecipanti

**Oggetto: procedura negoziata per l'affidamento del servizio di contact center dal
1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2023 CIG: 8373520F49.
Risposte alle richieste di chiarimenti del 24/09/2020**

- Viene chiesto su quale base sia stata calcolata la base d'asta. Da un calcolo effettuato sulla base dei dati forniti emerge una incongruenza rispetto ai minimi di Legge. Considerati i 70.000 contatti dichiarati dalla stazione appaltante (50.000 sincroni e 20.000 asincroni) si rileva che il singolo contatto è quotato, a base d'asta, 0,88 centesimi di euro. Considerando un tempo medio di conversazione di 3 minuti la quotazione a minuto è di 0,29 centesimi di euro. In questo calcolo non sono considerati costi generali, i costi tecnici (adeguamento gestionale INFOSTUDENTI) e l'utile.

Risposta:

La base d'asta è stata stimata per complessivi € 184.500,00 oltre IVA (22%) pari a € 61.500,00 annuali. Si stimano i costi della manodopera in € 142.000,00 e stante la natura del servizio non sussistono oneri da interferenza.

La base d'asta è stata calcolata sulla base della tabella del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali riportante il costo medio del personale U.O.C. Appalti e Contratti, dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di Call center del gennaio 2019 dal quale risulta un costo medio al minuto del servizio pari a € 0,43 e sulla base di una media di durata telefonica di 2 minuti.

Data la curva storica di 55.000 contatti/anno (più la previsione di una parte variabile di 15.000 contatti/anno), il costo medio al minuto del servizio, la media di durata telefonica di 2 minuti, oltre alla previsione di un utile congruo per l'operatore economico aggiudicatario, si determina una previsione di spesa a base d'asta annuale pari a:

Parte fissa Costo unitario base d'asta Numero contatti gestiti per anno (canale sincrono e asincrono) Totale 0,90 55.000 € 49.500,00

Parte variabile

a consumo Costo unitario base d'asta Numero massimo contatti gestiti per anno oltre la soglia dei 55.000 Totale 0,80 Max 15.000 € 12.000.



Via Ravasi, 2 – 21100 Varese (VA) – Italia
Tel. +39 0332 21 9037-9310-9602
Email: appalti@uninsubria.it – PEC: ateneo@pec.uninsubria.it
Web: www.uninsubria.it
P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120
Chiaramente Insubria!

Piano I
Uff. 1.019
Orari al pubblico
Lunedì, martedì,
giovedì, venerdì: 10.00 – 12.00
Mercoledì: 14.00 – 16.00

2. Viene chiesto di fornire le seguenti informazioni:

- 1) i volumi a consuntivo dell'ultimo anno (media giorno/mese/anno) delle chiamate inbound;**
- 2) la distribuzione delle chiamate offerte settimanalmente per giorno e per fascia oraria;**
- 3) se disponibili, gli attuali livelli di servizio del servizio offerto sulla coda telefonica inbound: tempo medio di risposta, tasso di abbandono e waiting per fascia oraria (consuntivo giorno, mese, anno);**
- 4) se disponibile, un forecast delle chiamate e quale anticipo venga fornito;**
- 5) con riferimento ai contatti eccedenti alla soglia a consumo, con quanto anticipo vengano comunicati e se sia disponibile una previsione;**
- 6) una stima di contatti outbound da effettuare su base della prenotazione degli utenti in coda;**
- 7) se disponibile, il contivo del tempo medio di conversazione dell'ultimo anno (se disponibile per motivazione di chiamata);**
- 8) se prevista, la clausola sociale ed eventualmente i dettagli sul personale allocato presso l'attuale fornitore;**
- 9) se è disponibile un sistema di Knoledge management o se le informazioni siano presenti solo sul sito;**
- 10) durata della formazione (tirocinio) e se possibile erogare/ricevere le informazioni in modalità remota smartworking;**
- 11) se le persone impegnate debbano essere utilizzate in maniera esclusiva;**
- 12) un maggiore dettaglio sulle motivazioni di applicazione delle penali;**
- 13) con riferimento al messaggio di benvenuto, se debbano essere presenti sia la posizione in coda che il tempo di attesa o se sia sufficiente comunicare uno dei 2;**
- 14) dettagliare il punto 6 pag. 13 “gestione disservizi ed emergenze” di cui al capitolato speciale di appalto;**
- 15) specificare con maggiore dettaglio il punto n.17 della pagina 14 di cui al capitolato speciale di appalto;**
- 16) se il sistema INFOSTUDENTI sarà messo a disposizione dall'università o dal precedente fornitore e mantenuto dal nuovo fornitore;**
- 17) se sia possibile erogare il servizio in modalità smartworking**

Risposta:

Per i chiarimenti numerati dal n. 1 al n. 7 si allegano i report mensili dell'ultimo anno solare 2019. Con riferimento ai contatti eccedenti la soglia a consumo i dati riportati consentono di fare la previsione richiesta in base all'andamento ciclico dei contatti stessi.

Quesito n. 8: non è prevista una clausola sociale.

Quesito n. 9: le informazioni sono disponibili sul sito e abbiamo un set di FAQ elaborate dagli uffici a metà dell'anno 2018 che potranno essere rese disponibili, ma che dovranno essere necessariamente aggiornate.

Quesito n. 10: per quanto riguarda la durata della formazione dovrà essere definita in base alle pregresse conoscenze da parte degli operatori sul sistema universitario e i principali servizi erogati agli utenti specifici. Sulla base di quanto sopra verrà definita una pianificazione della formazione specifica che terrà conto anche della formazione

sul sito web di Ateneo. In mancanza di formazione specifica pregressa occorrerà definire una formazione su più cicli (giorni o settimane) compatibilmente con le attività svolte dagli operatori degli uffici dell'Università. Potrà essere svolta in modalità remota smartworking.

Quesito n. 11: come previsto dal capitolato speciale d'appalto: per il servizio informativo erogato attraverso il telefono: si richiede l'utilizzo di operatori condivisi se utilizzati per servizi analoghi da parte di altre Università, in caso contrario saranno esclusivi. Per il canale web si richiede in ogni caso l'utilizzo di operatori in maniera esclusiva.

Quesito n. 12: l'eventuale inadempimento verrà valutato caso per caso, tenendo conto anche delle eventuali giustificazioni addotte dall'impresa.

Quesito n. 13: si richiede che debbano essere presenti sia la posizione in coda che il tempo di attesa.

Quesito n. 14: si tratta di un rifiuto.

Quesito n. 15: il sistema di gestione delle segnalazioni, che deve essere fruibile via web, deve essere in grado di poter essere configurato in maniera tale da rispecchiare l'organizzazione dell'Ateneo nella gestione dei servizi agli studenti, come anche indicato nei punti che seguono nel presente paragrafo (requisiti del canale web), punti 4, 5, 10, 12.

Quesito n. 16: il sistema di gestione delle richieste accessibile via web da parte degli utenti (che l'università chiama INFOSTUDENTI) deve essere messo a disposizione dal nuovo fornitore e da questi gestito, come indicato nel requisito n. 13 relativo al canale web (pagina 15 del capitolato) così formulato: 13. il servizio dovrà essere erogato in modalità ASP (Application Service Provider) su infrastruttura informatica dell'operatore economico. L'operatore dovrà fornire due ambienti operativi distinti: uno di pre-produzione ed uno di produzione. L'ambiente di pre-produzione verrà utilizzato solo dagli operatori del servizio per verificare il corretto funzionamento del software, delle configurazioni, delle integrazioni e per training. L'ambiente di produzione sarà quello effettivamente in uso per l'erogazione del servizio agli utenti.

Quesito n. 17: E' possibile erogare il servizio in modalità smartworking, in presenza di tutta la strumentazione necessaria, informatica e tecnologica per gli operatori che devono svolgere il servizio e che garantiscano il rispetto di tutti gli standard quantitativi e qualitativi richiesti.

Si allegano:

- Reportistica primo semestre 2019
- Reportistica secondo semestre 2019

Como, *data della firma digitale*

Il RUP
Dott.ssa Paola Pietribiasi