Brescia Mobilità S.p.A.

SERVIZIO DI GESTIONE DEL SOCIAL CUSTOMER CARE

Informazioni sulla gara	
ID	1731
Tipologia di gara:	Procedura aperta
Criterio di valutazione:	Economicamente più vantaggiosa
CIG:	776293509F
Tipo di fornitura:	Servizi
Atto di riferimento:	DET. 490 del 08/11/2018
RUP:	Francesca Quiri
Responsabile dell'esecuzione del contratto:	Stefania Falcone
Per richiedere informazioni:	Faq
Stato:	Aggiudicata
Soggetto aggiudicatore:	Brescia Mobilità S.p.A.
Centro di costo:	[CdC] BSM
Destinatario fornitura/servizio:	[CdC] BSM
Aggiudicatario:	NE-T BU TELERETE NORDEST S.R.L.
Importo di aggiudicazione comprensivo degli oneri:	0,00 €
Data di aggiudicazione:	05 marzo 2020

Importi e oneri	
Importo complessivo a base d'asta:	800.000,00 €
Importo, al netto di oneri, soggetto a ribasso:	800.000,00 €
Oneri:	0,00 €
Importo contributo ANAC:	80,00 €
Garanzia fideiussoria:	16.000,00 €

Criteri punteggio documentazione economica	
Nome criterio/sub-criterio	**Punteggio massimo attribuibile**
OFFERTA ECONOMICA	
OFFERTA ECONOMICA	30.00
Totale criterio	30.00
Totale	**30.00**

Date pubblicazione e scadenza	
Data inizio partecipazione:	18 gennaio 2019 16:00:00
Termine ultimo per la presentazione di quesiti:	16 febbraio 2019 13:00:00
Data scadenza:	25 febbraio 2019 13:00:00

Documenti richiesti ai partecipanti - Documentazione amministrativa
Mod.A4 Dichiarazione familiari conviventi
Procura e/o documentazione aggiuntiva (ove necessario)
PassOE
Cauzione provvisoria
Mod. A2 domanda di partecipazione
DGUE
Addendum DGUE
Mod. A5 dichiarazione requisiti speciali
Copia Capitolato Tecnico
Ricevuta pagamento ANAC 80€

Documenti richiesti ai partecipanti - Offerta economica
MODULO OFFERTA ECONOMICA

Documentazione gara
DISCIPLINARE DI GARA
MODULO OFFERTA ECONOMICA
MODELLO A2
MODELLO A4
MODELLO A5
DGUE
ADDENDUM DGUE
CAPITOLATO TECNICO
SCHEMA DI CONTRATTO
ALLEGATO 1A
ALLEGATO 1B
ALLEGATO 1C
ALLEGATO 1D
ALLEGATO 1E
ALLEGATO 2
ALLEGATO 3
ALLEGATO 4
BANDO GUUE

Chiarimenti	
Domanda	**Risposta**
	QUESITO 1 Rif. Capitolato Tecnico cap. 2 e Allegato 3: si richiede la stima dei volumi di attività per gli anni di servizio previsti dalla procedura di gara RISPOSTA 1 Si prevedono volumi in linea con i dati forniti, con un possibile lieve incremento di interazioni tramite WhatsApp, ma si tratta di una stima puramente ipotetica e basata sull'analisi dei trend attuali. QUESITO 2 Rif. Capitolato Tecnico cap. 2 e Allegato 3: si richiedono, separatamente per ogni canale di contatto attualmente gestito, le seguenti curve di traffico: distribuzione dei contatti per giorno del mese tipo e del mese di picco; distribuzione dei contatti per fascia oraria nel giorno tipo e nel giorno di picco RISPOSTA 2 La distribuzione dei contatti avviene secondo quanto indicato all'interno dell'Allegato 3. Dall'analisi del servizio attuale non risultano giorni di picco nella settimana. La distribuzione dei contatti è pressoché omogenea, salvo il verificarsi di situazioni particolari. I giorni feriali prevedono un'intensità di traffico decisamente superiore rispetto ai festivi. Dall'analisi del servizio attuale, nell'arco di una giornata tipo è possibile individuare momenti di picco dalle ore 7.30 alle 9.00 e dalle ore 12.00 alle 14.30.
QUESITO 1 Rif. Capitolato Tecnico cap. 2 e Allegato 3: si richiede la stima dei volumi di attività per gli anni di servizio previsti dalla procedura di gara QUESITO 2	QUESITO 3 Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono i tempi medi di conversazione e gli eventuali tempi di after call work dei contatti telefonici, i tempi medi di gestione dei contatti social, i tempi medi di gestione dei contatti whatsapp RISPOSTA 3

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2 e Allegato 3: si richiedono, separatamente per ogni canale di contatto attualmente gestito, le seguenti curve di traffico: distribuzione dei contatti per giorno del mese tipo e del mese di picco; distribuzione dei contatti per fascia oraria nel giorno tipo e nel giorno di picco

QUESITO 3

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono i tempi medi di conversazione e gli eventuali tempi di after call work dei contatti telefonici, i tempi medi di gestione dei contatti social, i tempi medi di gestione dei contatti whatsapp

QUESITO 4

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono le frequenze di contatto stimate per le interazioni live attraverso i totem multimediali

QUESITO 5

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono i tempi medi di conversazione stimati per le interazioni live attraverso i totem multimediali

QUESITO 6

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiede se i contatti telefonici ricevuti ai numeri 030.3061200 e 0376.230339 siano rispettivamente attestati sulle centrali telefoniche di BSM e APAM; si richiede inoltre in che modalità saranno veicolate le chiamate all'infrastruttura telefonica del fornitore

QUESITO 7

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono dettagli sugli eventuali sistemi informativi di BSM e APAM che verranno messi a disposizione del Team di operatori per fornire assistenza ai Clienti

QUESITO 8

Rif. Capitolato Tecnico cap. 3.2: si richiede di specificare la modalità di gestione delle caselle mail. Nel dettaglio, si richiede se verrà dato accesso ad una cassetta postale con dominio @bresciamobilità e @apam.it per consentire la risposta al cittadino

La tipologia del servizio, sotteso alla risoluzione delle problematiche e soddisfacimento del cliente, anche molto diverse fra loro, non permette di fornire dati sui tempi di gestione delle telefonate.

QUESITO 4

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono le frequenze di contatto stimate per le interazioni live attraverso i totem multimediali

RISPOSTA 4

Attualmente la frequenza di contatto attraverso i totem sono mediamente pari a 1 / 2 contatti a settimana.

QUESITO 5

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono i tempi medi di conversazione stimati per le interazioni live attraverso i totem multimediali

RISPOSTA 5

Dall'analisi del servizio attuale il tempo medio di conversazione è individuabile tra i 2 e i 3 minuti.

QUESITO 6

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiede se i contatti telefonici ricevuti ai numeri 030.3061200 e 0376.230339 siano rispettivamente attestati sulle centrali telefoniche di BSM e APAM; si richiede inoltre in che modalità saranno veicolate le chiamate all'infrastruttura telefonica del fornitore

RISPOSTA 6

Le chiamate in ingresso verranno veicolate all'infrastruttura telefonica del Fornitore tramite inoltro delle telefonate.

QUESITO 7

Rif. Capitolato Tecnico cap. 2: si richiedono dettagli sugli eventuali sistemi informativi di BSM e APAM

attraverso tali domini.

QUESITO 9

Rif. Capitolato Tecnico cap. 3.3: si richiede di specificare con quale modalità vengano gestiti attualmente i due account WhatsApp. Nel dettaglio, si richiede di specificare se le interazioni vengano gestite con l'utilizzo di smartphone o con soluzione desktop. Si richiede inoltre di specificare se gli smartphone (in caso venga utilizzata tale modalità operativa) vengano forniti dalla committente. Allo stesso modo si chiede se la soluzione desktop (in caso venga utilizzata tale modalità operativa) sia fornita dalla committente.

QUESITO 10

Rif. Capitolato Tecnico cap. 3.3: si richiede se la committente metterà a disposizione le API ufficiali della piattaforma WhatsApp per le integrazioni richieste.

che verranno messi a disposizione del Team di operatori per fornire assistenza ai Clienti

RISPOSTA 7

Vedasi paragrafo 3.5.

QUESITO 8

Rif. Capitolato Tecnico cap. 3.2: si richiede di specificare la modalità di gestione delle caselle mail. Nel dettaglio, si richiede se verrà dato accesso ad una cassetta postale con dominio @bresciamobilità e @apam.it per consentire la risposta al cittadino attraverso tali domini.

RISPOSTA 8

Vedasi paragrafo 3.2.

QUESITO 9

Rif. Capitolato Tecnico cap. 3.3: si richiede di specificare con quale modalità vengano gestiti attualmente i due account WhatsApp. Nel dettaglio, si richiede di specificare se le interazioni vengano gestite con l'utilizzo di smartphone o con soluzione desktop. Si richiede inoltre di specificare se gli smartphone (in caso venga utilizzata tale modalità operativa) vengano forniti dalla committente. Allo stesso modo si chiede se la soluzione desktop (in caso venga utilizzata tale modalità operativa) sia fornita dalla committente.

RISPOSTA 9

Le interazioni tramite WhatsApp dovranno essere gestite con soluzione desktop, la cui messa a disposizione è a carico dell'Appaltatore.

Solo in casi eccezionali di temporanea impossibilità all'utilizzo di soluzione desktop, le interazioni potranno essere gestite tramite smartphone, a garanzia della continuità del servizio.

La SIM sarà fornita dal Committente, mentre la messa a disposizione dell'apparecchio smartphone rimane a carco dell'Appaltatore.

	QUESITO 10 Rif. Capitolato Tecnico cap. 3.3: si richiede se la committente metterà a disposizione le API ufficiali della piattaforma WhatsApp per le integrazioni richieste. RISPOSTA 10 Non si mettono a disposizione le API ufficiali della piattaforma WhatsApp.
Domanda	**Risposta**
Quesito 1 Rif Disciplinare di Gara cap. 24 – Clausola Sociale: si richiede – al fine dell'applicazione dell'articolo 50 del D.lgs. 50/2016 – un dettaglio, in forma anonima, del personale attualmente impegnato nella gestione del Servizio di Customer Care del Gruppo Brescia Mobilità, contenente le seguenti informazioni generali: numero di addetti, sede di lavoro; inoltre si richiedono, in forma anonima, per ciascun addetto: profilo professionale, CCNL, livello di inquadramento, monte ore mensile, RAL o costo aziendale, anzianità di servizio e eventuali scatti, tipologia, ammontare e durata residua di di sgravi fiscali o contributivi	Quesito 1 Rif Disciplinare di Gara cap. 24 – Clausola Sociale: si richiede – al fine dell'applicazione dell'articolo 50 del D.lgs. 50/2016 – un dettaglio, in forma anonima, del personale attualmente impegnato nella gestione del Servizio di Customer Care del Gruppo Brescia Mobilità, contenente le seguenti informazioni generali: numero di addetti, sede di lavoro; inoltre si richiedono, in forma anonima, per ciascun addetto: profilo professionale, CCNL, livello di inquadramento, monte ore mensile, RAL o costo aziendale, anzianità di servizio e eventuali scatti, tipologia, ammontare e durata residua di di sgravi fiscali o contributivi Risposta 1 Di seguito le informazioni richieste: - numero addetti customer attualmente impegnati: 5,5 di cui 3 a tempo determinato - sede di lavoro: Provincia di Brescia - profilo professionale: addetto al customer care - CCNL: Industria metalmeccanico - livello inquadramento: 3° - monte ore mensili: 173 - costo aziendale e Ral come da contratto applicato più costi festivi, notturni e straordinari applicati per legge. - Anni di esperienza: 4 - Nessuno sgravio fiscale/contributivo attivo
Domanda	**Risposta**
	Quesito 1 Con riferimento al punto **24. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE** del Disciplinare di gara, si chiede di

Quesito 1 Con riferimento al punto **24. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE** del Disciplinare di gara, si chiede di chiarire quale sia il CCNL applicato al personale attualmente incaricato. Quesito 2 Con riferimento al punto **15.3.2 Documentazione a corredo**, si chiede se in alternativa al Modello A4 sia possibile presentare una dichiarazione antimafia cumulativa resa dal legale rappresentante del Concorrente per tutti i soggetti interessati. Quesito 3 con riferimento ai dati contenuti nell'Allegato 3 – DATI RICHIESTE 2017, si chiede il seguente chiarimento: Per "whats app gestiti" si intende ogni singolo messaggio di risposta alle richieste arrivate al numero dedicato o la gestione di un'intera conversazione? Lo stesso chiarimento si chiede per quanto riguarda la gestione dei contatti social.	chiarire quale sia il CCNL applicato al personale attualmente incaricato. Risposta 1 **CCNL: Industria metalmeccanico** Quesito 2 Con riferimento al punto **15.3.2 Documentazione a corredo**, si chiede se in alternativa al Modello A4 sia possibile presentare una dichiarazione antimafia cumulativa resa dal legale rappresentante del Concorrente per tutti i soggetti interessati. **Risposta 2** **Si è possibile.** Quesito 3 con riferimento ai dati contenuti nell'Allegato 3 – DATI RICHIESTE 2017, si chiede il seguente chiarimento: Per "whats app gestiti" si intende ogni singolo messaggio di risposta alle richieste arrivate al numero dedicato o la gestione di un'intera conversazione? Lo stesso chiarimento si chiede per quanto riguarda la gestione dei contatti social. **Risposta 3** **Il conteggio dei contatti sui social network e dei WhatsApp gestiti si intende riferito al singolo messaggio.**
Domanda	**Risposta**
Rettifica risposta al quesito 3 sopra riportato (Con riferimento ai dati contenuti nell'Allegato 3 – DATI RICHIESTE 2017, si chiede il seguente chiarimento: Per "whats app gestiti" si intende ogni singolo messaggio di risposta alle richieste arrivate al numero dedicato o la gestione di un'intera conversazione?): Il conteggio dei WhatsApp non corrisponde al numero di singoli messaggi gestiti bensì al numero di <u>conversazioni</u> gestite.	Rettifica risposta al quesito 3 sopra riportato (Con riferimento ai dati contenuti nell'Allegato 3 – DATI RICHIESTE 2017, si chiede il seguente chiarimento: Per "whats app gestiti" si intende ogni singolo messaggio di risposta alle richieste arrivate al numero dedicato o la gestione di un'intera conversazione?): Il conteggio dei WhatsApp non corrisponde al numero di singoli messaggi gestiti bensì al numero di <u>conversazioni</u> gestite.

Criteri punteggio documentazione tecnica	
Nome criterio/sub-criterio	**Punteggio massimo attribuibile**
OFFERTA TECNICA	
OFFERTA TECNICA	70.00
Totale criterio	70.00
Totale	**70.00**

Documenti richiesti ai partecipanti - Offerta tecnica
RELAZIONE TECNICA