

SERVIZI DI CONTACT CENTER E SERVIZI CORRELATI
PROGETTO AI SENSI DELL'ART. 23, COMMI 14 E 15, DEL D.LGS. 50/2016

1 di 13

PagoPA S.p.A.
società per azioni con socio unico
capitale sociale di euro 1,000,000 interamente versato
sede legale in Roma, Piazza Colonna 370, CAP 00187
n. di iscrizione a Registro Imprese di Roma, CF e P.IVA 15376371009

versione: 0.1
classificazione PUBLIC



1. Contesto in cui è inserito l'appalto

PagoPA S.p.A. (la Committente o la Stazione Appaltante) è una società partecipata dallo Stato creata allo scopo di diffondere i servizi digitali in Italia. La società è nata per effetto del Decreto Legge “Semplificazioni” (n. 135 del 14 dicembre del 2018), convertito in legge il 12 gennaio 2019, che prevede l’istituzione di “una società per azioni interamente partecipata dallo Stato”, vigilata dal Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato.

La mission della società è la capillare diffusione del sistema di pagamenti e servizi digitali nel Paese, attraverso la gestione della piattaforma pagoPA per i pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione e attraverso la gestione di progetti innovativi legati ai servizi pubblici come IO, l’app per i servizi pubblici e la Piattaforma digitale nazionale dati (PDND).

Per tutto quanto sopra sussiste l’esigenza di attivare un Servizio di Contact Center multicanale, orientato all’erogazione di servizi di assistenza che siano in grado di fronteggiare le crescenti esigenze manifestate dall’utenza di comunicare e interagire in modalità telematica e virtuale oltre che tradizionale.

Il Contact Center deve inoltre garantire:

- l’adozione di efficaci ed innovative modalità di erogazione dei servizi di assistenza richiesti dall’utenza (es. Cittadini, Imprese ed altri);
- l’adozione di un sistema unico e integrato di gestione multicanale dei contatti al fine di identificare gli utenti, tracciare le loro richieste ed erogare i servizi indipendentemente dal canale di contatto utilizzato;
- l’unificazione dell’esperienza dell’utente che si rivolge a PagoPA S.p.A. per ricevere informazioni e servizi.

Tutto ciò premesso, PagoPA intende proseguire nell’erogazione del servizio di assistenza attraverso l’indizione di una **procedura di gara comunitaria (aperta)** per l’affidamento del servizio di Contact Center che:

- si avvalga di strumenti innovativi e tecnologici e che attraverso un servizio di monitoraggio strutturato e continuativo consenta di garantire un’elevata qualità del servizio di assistenza;
- sia totalmente integrata nei sistemi e nei processi di business di PagoPA S.p.A.



2. Oggetto dell'iniziativa

L'iniziativa di acquisizione, non suddivisa in lotti, ha per oggetto il servizio di Contact Center e servizi correlati, come meglio specificati in seguito:

- soluzioni e servizi di Contact Center che prevedano:
 - un Servizio Operatori Inbound ed Outbound
 - la progettazione, l'implementazione e la gestione dell'infrastruttura tecnologica a supporto del Contact Center;
- l'erogazione di un servizio di consulenza progettuale specialistica volto a declinare e attuare il modello di Contact Center proposto nella realtà organizzativa della Società.

Per quanto concerne il Servizio Operatori, questo consiste nel servizio erogato dagli operatori di Contact Center per la presa in carico e la gestione di tutti i contatti inbound ricevuti attraverso i canali attivi.

Il Servizio Operatori, deve essere attivato almeno dai seguenti canali:

- Telefono (contatto "voce") e IVR;
- Mobile Chat;
- Caselle di posta ordinaria;
- API richiamate da *client* di PagoPA S.p.A.

Il Servizio Operatori dovrà inoltre monitorare una o più caselle di posta elettronica certificata indicate da PagoPA S.p.A., al fine di gestire sulla piattaforma di trouble ticketing le richieste pervenute su quelle caselle, adottando le procedure che saranno previste indicate da PagoPA S.p.A. in corso di esecuzione del contratto.

Per quanto concerne l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dal Fornitore, questa sarà costituita da tutte le componenti tecnologiche dedicate all'erogazione del servizio di Contact Center, componenti tecnologiche che dovranno essere rese accessibili anche al personale di PagoPA S.p.A. Si precisa che la stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario tale servizio nei limiti di cui all'art. 63, comma 5 del D.lgs 50/2016.

Infine, con riferimento all'attività di consulenza progettuale specialistica, Il Fornitore dovrà garantire un tipo di servizio volto a declinare e attuare il modello di Contact Center da lui proposto nella realtà organizzativa di PagoPA S.p.A.



Obiettivo della consulenza è la descrizione di una soluzione (con elaborazione di mirati “business case”) che, coerentemente con le migliori prassi adottate nel settore pubblico e privato in materia di servizi e infrastrutture di Contact Center multicanale e in linea con i criteri di valutazione dell’Offerta Tecnica definiti nell’ambito Capitolato, sia:

- aderente al contesto in cui opera PagoPA S.p.A.;
- concreta e fattibile dal punto di vista organizzativo e tecnologico;
- rispondente ai requisiti minimi e generali indicati nel presente Capitolato e relativi allegati;
- innovativa e orientata ad un miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

Per ulteriori dettagli circa le attività oggetto dell’appalto si rinvia a quanto riportato nel Capitolato Tecnico e nella relativa documentazione tecnica allegata.

3. Requisiti di partecipazione

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti richiesti dal Disciplinare di gara al par. 7. e di seguito riportati. I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante AVCpass in conformità alla delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016.

REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

- **Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura oppure nel Registro delle Commissioni Provinciali per l’Artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.**

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all’art. 83, comma 3, del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

- **Iscrizione nel Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.**

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA



- **Realizzazione di un fatturato specifico minimo annuo**, relativo a tutte le attività svolte dall'operatore economico e non solo a quella specifica attinente al settore oggetto della procedura, complessivamente pari, per gli ultimi tre esercizi finanziari considerati (2018-2019-2020), non inferiore a: € 3.000.000,00 (Euro tremilioni/00) Iva esclusa,

Tale requisito è richiesto in ragione di quanto previsto dall'art. 83, comma 5, del Codice, in quanto costituisce un indicatore idoneo dell'esperienza comprovata e continuativa nel settore. Il suo dimensionamento garantisce l'apertura al mercato delle PMI.

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- **Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi “Servizio di punta”** Il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio (2018-2019-2020) almeno **n.1 contratto avente ad oggetto un servizio di call center** verso un unico cliente con un numero di potenziali contatti non inferiore a 1.000.000 annuali.
- **Possesso di certificazione di qualità conforme alle norme europee UNI ISO 9001**, per le attività oggetto d'appalto, al momento della scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

4. Criterio di aggiudicazione

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi.	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100



Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una **soglia minima di sbarramento pari a 50 punti**. Dopo la **riparametrizzazione** del punteggio tecnico, il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

Di seguito si riporta tabella riepilogativa dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica e relativi punteggi massimi attribuiti.

OFFERTA TECNICA		PUNTI D MAX	PUNTI T MAX
nr.	Criteri		
1	<u>Servizio Operatori</u> Il relativo punteggio viene attribuito sulla base dei sub-criteri di seguito dettagliati		
1.1	<u>Modello organizzativo per l'erogazione del Servizio Operatori.</u> Saranno valutate le modalità operative che si intendono seguire per l'erogazione dei servizi richiesti, nonché le metodologie e le soluzioni tecnologiche proposte, in conformità alle specifiche tecniche richieste dal Capitolato, in particolare per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti in seguito ad eventuali aumenti di volumi sia pianificati che imprevisti	16	
1.2	<u>Curricula dei soggetti proposti</u> Allegare i Curricula dei seguenti soggetti di cui al par. 3.2.3 del Capitolato:	8	



	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore di Contact Center - Team Leader - Tutor Formatore - Responsabile della qualità - Responsabile del Team di progetto - Referente privacy <p>Sarà valutata l'esperienza dei su elencati soggetti e premiate le offerte in cui sarà garantita la presenza di un team multidisciplinare ed esperto conforme alle caratteristiche e agli adempimenti richiesti dal Capitolato.</p> <p>Si richiede di allegare il curriculum vitae, indicando solo le iniziali del nome e cognome senza alcun riferimento o a dati anagrafici o recapiti, dai quali si evinca l'elenco dei titoli di studio e le esperienze professionali.</p>		
2	<p><u>Infrastruttura tecnologica a supporto del Contact Center</u></p> <p>Sarà valutata la concretezza, l'eshaustività e la contestualizzazione della proposta, con particolare riferimento alle logiche, le modalità, le procedure con cui l'Operatore intende eseguire le prestazioni, nonché le migliori proposte rispetto alle prescrizioni descritte nel par. 3.3 del Capitolato Tecnico e nei suoi allegati</p>	8	
3	<p><u>Consulenza specialistica progettuale</u></p> <p>Sarà valutata la concretezza, l'eshaustività e la contestualizzazione della proposta, con particolare riferimento alle logiche, le modalità e le procedure con cui l'Operatore intende svolgere le attività di gestione dei servizi come descritti nel par. 3.4 del Capitolato Tecnico</p>	8	



4	<p>Sistema di qualità e monitoraggio del servizio di Contact Center. Caratteristiche della control room che si intendono mettere a disposizione</p> <p>Sarà valutata l'efficacia delle soluzioni adottate e degli strumenti offerti per ciascuna delle prestazioni indicate al par. 6.1 e ss. del Capitolato.</p>	8	
5	<p>Possesso della certificazione BS OHSAS 18001:2007 o equivalente</p> <p>L'Operatore dovrà allegare copia del certificato di conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1</p> <p>La Commissione attribuirà un punteggio in base ai seguenti criteri: SI = 2 p. NO = 0 p.</p> <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio anche nel caso in cui solo uno dei componenti sia in possesso della Certificazione.</p>		2
6	<p>Possesso della certificazione 20000-1: 2018 o equivalente</p> <p>L'Operatore dovrà allegare copia del certificato di conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1</p> <p>La Commissione attribuirà un punteggio in base ai seguenti criteri: SI = 2 p. NO = 0 p.</p> <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio anche nel caso in</p>		2



	cui solo uno dei componenti sia in possesso della Certificazione.		
7	<p>Possesso della certificazione 27001:2013 o equivalente</p> <p>L'Operatore dovrà allegare copia del certificato di conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1</p> <p>La Commissione attribuirà un punteggio in base ai seguenti criteri: SI = 2 p. NO = 0 p.</p> <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio anche nel caso in cui solo uno dei componenti sia in possesso della Certificazione.</p>		2
8	<p>Possesso della certificazione 22301:2019 o equivalente</p> <p>L'Operatore dovrà allegare copia del certificato di conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1</p> <p>La Commissione attribuirà un punteggio in base ai seguenti criteri: SI = 2 p. NO = 0 p.</p> <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio anche nel caso in cui solo uno dei componenti sia in possesso della Certificazione.</p>		2
9	Possesso della certificazione 18295-1:2017 o equivalente		2



	<p>L'Operatore dovrà allegare copia del certificato di conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1</p> <p>La Commissione attribuirà un punteggio in base ai seguenti criteri: SI = 2 p. NO = 0 p.</p> <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio anche nel caso in cui solo uno dei componenti sia in possesso della Certificazione.</p>		
10	<p>Possesso della certificazione di responsabilità sociale ed etica SA 8000 2008 o equivalente</p> <p>L'Operatore dovrà allegare copia del certificato di conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1</p> <p>La Commissione attribuirà un punteggio in base ai seguenti criteri: SI = 2 p. NO = 0 p.</p> <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio anche nel caso in cui solo uno dei componenti sia in possesso della Certificazione.</p>		2
11	<p>Piano della Qualità</p> <p>Allegare un documento che illustri quanto previsto al par. 6.3 del Capitolato</p>	4	
12	<p>Piano di attivazione del servizio</p> <p>Allegare un documento che illustri quanto previsto al par. 8 del Capitolato</p>	4	
13	<p>Piano di rilascio e trasferimento finale del</p>	2	



	servizio Allegare un documento che illustri quanto previsto al par. 9 del Capitolato		
--	--	--	--

L'Appalto verrà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il miglior punteggio dato dalla somma del punteggio tecnico e del punteggio economico.

Per il dettaglio dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica e del metodo di attribuzione del punteggio si rimanda a quanto previsto nel documento "Disciplinare di gara".

5. Importo e durata

Il **valore massimo stimato comprensivo delle varie opzioni previste è pari a € 22.646.800,00** al netto dell'Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, come di seguito specificato.

Lotto	Importo a base di gara per i 24 mesi di durata contrattuale (IVA esclusa)	Opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi (IVA esclusa)	Opzione 1/5 contrattuale (IVA esclusa) (Art. 106, c. 1, lett. e, c. 12)	Valore Massimo Stimato, comprese opzioni (IVA esclusa)
1	€ 10.294.000,00	€ 10.294.000,00	€ 2.058.800,00	€ 22.646.800,00

Si precisa che il valore della gara è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno della Stazione Appaltante, al meglio delle odierne conoscenze del Servizio, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa né vincolante per la Stazione Appaltante.

In particolare, sono previste le seguenti opzioni:



- **Rinnovo**

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare l'Accordo quadro, alle medesime condizioni, per una durata pari a 24 mesi, per un importo di € 10.294.000,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario

- **Art. 106, comma 1, lett. e)**

La stazione appaltante si riserva la possibilità di chiedere al Fornitore l'incremento dell'importo massimo spendibile riferito al singolo Lotto fino alla concorrenza di un quinto, alle stesse condizioni, con le modalità di cui all'articolo 106, comma 12, del Codice, nell'ipotesi in cui nel periodo di efficacia della Convenzione tale importo sia esaurito;

- **Affidamento di servizi analoghi ai sensi dell'art. 63, comma 5**

La stazione appaltante si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'articolo 63, comma 5 del Codice, di affidare all'aggiudicatario, nei successivi tre anni dalla stipula del contratto, nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, secondo quanto previsto nel progetto posto alla base del presente affidamento, come di seguito indicato - Infrastruttura tecnologica a supporto del Contact Center di cui al par. 3.3 del Capitolato tecnico, per una durata pari a 24 mesi rinnovabili per altri 24 mesi, per un importo stimato complessivamente non superiore, già indicato nella tabella di cui al par. 3 del Disciplinare, ad € 1.152.000,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

La **durata** dell'Accordo Quadro è di **24 (ventiquattro) mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione tra le Parti.

Per durata dell'Accordo Quadro si intende il termine entro il quale potranno essere emessi Contratti Attuativi per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto.

Ove i termini per l'esecuzione delle prestazioni indicati in uno o più Contratti Attuativi andassero oltre il termine di validità del presente Accordo Quadro, la durata dello stesso si intenderà estesa per il numero di giorni corrispondenti e



comunque fino alla conclusione di tutte le attività oggetto di affidamento.

Alla scadenza del termine di 24 mesi di cui sopra, la Stazione Appaltante si riserva di prorogare, alle stesse condizioni, la durata contrattuale fino ad un massimo di ulteriori 24 (ventiquattro) mesi, previa comunicazione scritta, inviata al Fornitore a mezzo pec, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del termine.

Alla scadenza, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di attivare eventuale opzione di proroga limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le disposizioni di cui all'art. 106, comma 11, del d.lgs. n. 50/2016.

6. Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine si rimanda all'allegato 12 del Disciplinare "Elenco personale attualmente impegnato".

