



AIMAG SpA  
via Maestri del Lavoro 38 • 41037 Mirandola  
Tel 0535 28111 • Fax 0535 1872005  
NUMERO VERDE 800 018 405  
www.aimag.it info@aimag.it  
segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it

CCP 10961415 REA 258874  
REG. IMP. MO N. 00664670361  
COD. FISC. E P.IVA 00664670361  
CAP. SOC. INT. VERS. € 78.027.681

Mirandola, 5.9.2024

Prot. n. 3867

**AIMAG S.P.A**

**RISPOSTE QUESITI**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER 2025-2026.**

**CODICE CIG: B2AED03CFD**

**DOMANDA n.1**

Si chiede di specificare se, per la compilazione dell’Offerta Tecnica, sono previsti dei limiti di pagina e se questi comprendono la copertina e l’indice. Si chiede di indicare, inoltre, il carattere, la dimensione, l’interlinea e i margini da utilizzare.

**RISPOSTA n.1**

Si specifica che non sono stati posti vincoli di forma, nella stesura e impaginazione, dell’offerta tecnica.

**DOMANDA n.2**

in merito alla data ultima per la presentazione dei quesiti; da capitolato indicate 10 gg. Intendendoli non lavorativi, confermate che la data ultima utile per richiedere chiarimenti è il 02/09/2024.

**RISPOSTA n.2**

Si conferma.

**DOMANDA n.3**

Si richiede, se disponibile, suddivisione delle chiamate per fasce orarie o evidenze di picchi di lavoro in determinate giornate o periodi.

**RISPOSTA n.3**

All’art 2.5 del capitolato di gara sono rappresentati i volumi di chiamate per fascia oraria e per mese. Tale rappresentazione è suddivisa per i due numeri verdi o per il totale di essi. Ad integrazione possiamo aggiungere che le giornate nelle quali si riscontrano picchi di chiamate sono solitamente il lunedì, le giornate post-festive o comunque le giornate interessate da attività di fatturazione (emissione fatture, invito autolettura). Tali momenti di picco vengono comunque debitamente anticipati tramite condivisione delle relative pianificazioni.



Azienda con Sistema di Gestione Qualità Certificato secondo UNI EN ISO 9001:2015

Azienda con Sistema di Gestione Ambientale Certificato secondo UNI EN ISO 14001:2015

Azienda con Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro secondo UNI ISO 45001:2018 per i processi sotto elencati

- Progettazione, costruzione, gestione e manutenzione di reti di distribuzione dell’acqua potabile. Gestione conto terzi del servizio di pronto intervento relativo al servizio del gas.
- Stabilizzazione della frazione organica derivante da impianti di selezione meccanica del rifiuto urbano indifferenziato. Compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agro-industriale. Progettazione, costruzione e manutenzione di impianti per il trattamento dei rifiuti. Produzione di energia termica ed elettrica tramite recupero di biogas da digestione anaerobica.

#### **DOMANDA n.4**

Si richiede se può essere previsto che la gestione inbound possa essere integrata con l'utilizzo di callbot interattivo o se deve essere esclusivamente gestita tramite operatore umano.

#### **RISPOSTA n.4**

Al momento non è previsto questo tipo di integrazione tecnica.

#### **DOMANDA n.5**

Il costo base per singola attività di back office, per le tre classi di pratiche, deve essere desunto dall'importo complessivo (€ 35.000) diviso numero di pratiche previste? e dunque da tale costo base va determinata l'offerta ribassata.

#### **RISPOSTA n.5**

Si conferma.

#### **DOMANDA n.6**

È necessario presentare un piano di assorbimento?

Nel momento in cui l'affidatario fosse in grado di organizzare l'attività interamente con risorse proprie e presentasse dunque un piano di assorbimento che non prevede e declina l'assunzione delle risorse del fornitore uscente, ciò invaliderebbe la partecipazione alla gara?

#### **RISPOSTA n.6**

Si conferma, il concorrente presenta il piano di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale. Si rinvia per il resto al par. 2.3 del capitolato e all'art. 57, comma 1 del d.lgs. 36/2023.

#### **DOMANDA n.7**

Con riferimento al Disciplinare – punto a.2 pag. 13 – si chiede di specificare se tutte le risorse presenti in clausola sociale siano in possesso dei requisiti minimi richiesti per ogni figura professionale e per ognuna di esse indicare se in possesso della certificazione di inglese almeno B2.

#### **RISPOSTA n.7**

Si conferma che tutte le risorse presenti in clausola sociale sono in possesso dei requisiti minimi richiesti.

Sono in possesso della certificazione B2 numero 2 risorse.

### **DOMANDA n.8**

Con riferimento al Disciplinare, relativamente al punto c.3), pag.14 – si chiede di confermare che, per la dimostrazione documentata della presenza dell'esclusività degli spazi per lo svolgimento delle attività di gara, sia sufficiente presentare una planimetria con indicazione degli spazi dedicati. In alternativa, si chiede di specificare cosa presentare.

### **RISPOSTA n.8**

Si conferma che per la dimostrazione dell'esclusività potrà essere presentata una planimetria con l'indicazione degli spazi dedicati.

### **DOMANDA n.9**

Con riferimento al Disciplinare, relativamente al punto a.2.4) Esperienza del key user – pag.13 – si chiede di specificare quale sia l'esperienza minima in anni richiesta per l'ottenimento del massimo punteggio.

### **RISPOSTA n.9**

L'ottenimento del punteggio per il punto in questione non dipende esclusivamente dalla durata di esperienza in anni.

### **DOMANDA n.10**

Con riferimento al Disciplinare, pag.13, si chiede di specificare se i CV da allegare dei TL, Operatori e Key User debbano essere presentati in forma anonima o meno.

### **RISPOSTA n.10**

Si conferma che tutti i CV possono essere presentati in forma anonima.

### **DOMANDA n.11**

Con riferimento al Disciplinare, pag.13, si chiede, ai fini della valutazione, di confermare l'esperienza richiesta nei seguenti criteri:

a.2.1 esperienza team leader: oltre i 3 anni richiesta come responsabile di servizio in attività di call center collegate a Società multiutility;

a.2.2 esperienza operatori: esperienza nel settore delle utilities superiore ad 1 anno;

a.2.4 esperienza del key user: esperienza maturata come riferimento delle procedure in contesti multiutility.

### **RISPOSTA n.11**

Si conferma.

### **DOMANDA n.12**

Con riferimento al Disciplinare, pag.13, visto che nel Capitolato tecnico a pag.14 sono richiesti 2 Key user, si chiede se ai fini della valutazione è necessario presentare 2 CV. Inoltre, si chiede di dettagliare le mansioni della figura Key User.

### **RISPOSTA n.12**

Si conferma che occorre presentare 2 CV per le figure dei key user.

Di seguito un dettaglio delle principali mansioni del key user:

- Supporto al team operatori rispetto alla gestione dei processi operativi
- Formazione operatori
- Affiancamento operatori
- Monitoraggio andamenti commerciali
- Monitoraggio andamenti qualitativi (Survey QCS)

### **DOMANDA n.13**

Con riferimento al Disciplinare, punto a.2.3 pag.13, si chiede di specificare se sia sufficiente indicare nei CV del team il possesso della certificazione di inglese livello B2.

### **RISPOSTA n.13**

Si conferma.

### **DOMANDA n.14**

Con riferimento al Capitolato tecnico, punto 4 Attività Offline – pag. 47 – si chiede di specificare i volumi medi annuali relativi alla “stampa e imbustamento documenti”.

### **RISPOSTA n.14**

Relativamente alla stampa e imbustamento documenti, si specifica che tali documenti sono principalmente:

- Copia contratto
- Copia fatture

I volumi medi sono di circa 400 pratiche anno

### **DOMANDA n.15**

Si chiede di specificare se il ribasso utilizzato per l'attribuzione del punteggio economico sarà calcolato solamente sugli importi ribassabili (588.000€ + 35.000€) oppure sul totale dell'importo dell'appalto (730.000€) con esclusione della formazione, premialità e incentivi servizi a mercato.

### **RISPOSTA n.15**

Si conferma che l'attribuzione del punteggio economico sarà effettuato esclusivamente sugli importi ribassabili.

**DOMANDA n.16**

Con riferimento al Capitolato tecnico, punto 3.3.4 Modalità operative del Call Center – pag. 50 – si chiede di confermare che tutte le chiamate saranno registrate e trascritte in automatico dal sistema messo a disposizione dalla Committente e che verrà fornito all'aggiudicatario l'accesso per la consultazione e l'ascolto.

**RISPOSTA n.16**

Si conferma.

**DOMANDA n.17**

Con riferimento al disciplinare, punto C2 pag.13, si chiede di specificare se la dichiarazione relativa all'impegno di attivare una connessione in fibra operata da Acantho vada inserita nella busta B.

**RISPOSTA n.17**

Si conferma che va inserita nella busta B "offerta tecnica".

Il Direttore Generale  
(Dott. Gianluca Valentini)

