

FAQ

Quesito n. 272

Buongiorno, in riferimento alla richiesta di applicazione della Clausola Sociale si richiede, al fine di poter stimare i costi della manodopera del personale in clausola Sociale, un dettaglio, in forma anonima, delle seguenti componenti per ciascuna risorsa: Data nascita Anzianità Anagrafica Data Assunzione Anzianità Aziendale Tempo indeterminato/determinato (data scadenza) CCNL applicato Inquadramento/livello Mansione Ore/sett. Ral (specificando se già riparametrata a P.T. o meno); N. scatti di anzianità maturati e data prossimo scatto di anzianità; Tipologia, ammontare e durata residua di sgravi contributivi eventualmente presenti; Con riferimento al personale con L. 68/99, specificare, in particolare, se disabile o categoria protetta nonché % di disabilità.

Si fornisce in forma anonima la tabella richiesta:

Anagrafica	Data Assunzione	Anzianità	Tipologia Contrattuale	CCNL applicato	Livello	Mansione	Ore/sett.	RAL (specificando se riparametrata a P.T. o meno)	N. scatti di anzianità maturati	data prossimo scatto di anzianità;	ammontare e durata residua di sgravi contributivi eventualmente presenti;	personale con L. 68/99, specificare, in particolare, se disabile o categoria protetta nonché % di disabilità.
Opr1	44424	11 mesi	Tempo Determinato - sc. 31/12/2022	Telecomunicazioni	2°	Operatore	20 h	9623,705	0	45170	Agev. Donne L. 92/2012 - 100% ctb. c/azienda- 31/12/2022	NO
Opr2	44260	16 mesi	Appr.to in Somministrazione - sc. 04/03/2024	Telecomunicazioni	3°	Operatore	30 h	15704,0325	0	45017	Aliq. 12,04% c/azienda - 04/03/2024	NO
Opr3	43739	31 mesi	Apprendistato diretto - sc. 30/09/2022	Telecomunicazioni	2°	Operatore	30 h	14645,5725	1	45200	Aliq. 12,04% c/azienda - 30/09/2023*	NO
Opr4	44260	16 mesi	Appr.to in Somministrazione - sc. 04/03/2024	Telecomunicazioni	3°	Operatore	30 h	15704,0325	0	45017	Aliq. 12,04% c/azienda - 04/03/2024	NO
Opr5	43195	51 mesi	Tempo Indeterminato	Telecomunicazioni	3°	Operatore	25 h	13086,69375	0	45047	nessuno	NO
Opr6	41913	94 mesi	Tempo Indeterminato	Telecomunicazioni	3°	Operatore	25 h	13611,73125	3	44835	nessuno	NO
Opr7	41710	100 mesi	Tempo Indeterminato	Telecomunicazioni	3°	Operatore	20 h	11040,445	4	45383	nessuno	NO

I valori della RAL si intendono riproporzionati al part time

*: ipotesi di conferma in servizio al termine del periodo formativo

Quesito N. 273

Chiediamo di fornire i dati storici degli ultimi 3 anni relativi al numero di chiamate mensili o annuali ricevute e se possibile la durata media delle stesse.

A titolo puramente indicativo si riporta il volume di chiamate gestito nel 2021 sui numeri telefonici dedicati alla segnalazione guasti: Gennaio, n. 2000 (5%); Febbraio, n. 2000 (5%); Marzo, n. 2300 (6%); Aprile, n. 2300 (6%); Maggio, n. 2500 (7%); Giugno, n. 4700 (12%); Luglio, n. 5400 (14%); Agosto, n. 5700 (15%); Settembre, n. 4500 (12%); Ottobre, n. 2500 (7%); Novembre, n. 2000 (5%); Dicembre, n. 2100 (6%) per un totale di circa 38.000 chiamate. Per quanto riguarda il tempo medio di gestione, essendo classificate prevalentemente di pronto intervento, l'obiettivo è quello di liquidare rapidamente quelle "non pertinenti" o acquisire le informazioni fondamentali indicativamente nel giro di due-tre minuti. Per quanto riguarda il CPI – Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento si rimanda alla Delibera Arera 655/2015, ovvero minore o uguale a 120 sec per il 90% delle singole prestazioni.

Quesito N. 274

A pagina 6 della Lettera di Invito, si specifica: LA DITTA CONCORRENTE DOVRA' DICHIARARE PER OGNI SINGOLO INDICE TECNICO IL VALORE CORRISPONDENTE A PENA DI ATTRIBUZIONE DI PUNTEGGIO NULLO DA PARTE DELLA COMMISSIONE AL CORRISPONDENTE INDICE. Si richiedono maggiori informazioni in merito alla dichiarazione da produrre per il valore per ogni singolo indice tecnico.

Ci scusiamo, si tratta di un refuso. La ditta concorrente potrà descrivere all'interno dei capitoli indicati nel "modello D – Offerta tecnica pronto intervento", le proprie esperienze, proposte ed offerte migliorative. La commissione al suo insediamento definirà una griglia di attribuzione dei valori. Poi aprirà le buste valuterà le offerte ed attribuirà i punteggi. Ovviamente attribuirà punteggio nullo all'indice tecnico corrispondente ad eventuali capitoli per i quali non dovessero essere presentate esperienze/certificazioni/proposte.

Quesito N. 275

Al punto 2 del capitolato tecnico 2) Registrazione delle segnalazioni su applicativo CRM con sistema di ticketing, si richiede la fornitura di CRM. Nella descrizione del paragrafo è presente la funzionalità dell'IVR. Oltre alla tracciatura del motivo di contatto come da tabella, si richiedono maggiori specifiche in merito alle funzionalità CRM e Ticketing richieste

Ogni chiamata vocale in ingresso alla centralina telefonica o ogni inserimento testuale di nuova segnalazione (anche da parte della Committente, in quanto ricevuto via mail, fax, sms o whatsapp) genera un nuovo ticket. Dovranno essere riportati essenzialmente il Settore, il Comparto ed il Comune, oltre al motivo del contatto e l'indirizzo da raggiungere. Saranno resi disponibili ulteriori campi note (esplicativi della località da raggiungere laddove l'utente specifica "di fronte alla chiesa", "nel vicolo dietro al comune", ecc.), campi da compilare durante la lavorazione, campi desumibili dalle attività descritte nel capitolato o che possono scaturire da proposte migliorative dell'offerente.

Premesso pertanto che la descrizione delle funzionalità del CRM e del Ticketing competono all'offerente, a titolo puramente indicativo si riporta un elenco di campi a vario titolo presenti nei nostri precedenti sistemi (non obbligatorio e non esaustivo), che l'offerente valuterà se implementare e a chi dare la possibilità di scrittura (in automatico da centralina telefonica, da CRM e/o da WEBAPP):

- Numero telefonata
- data e ora chiamata
- Numero del chiamante

- data e ora risposta operatore
- data e ora fine conversazione
- durata della conversazione
- registrazione vocale
- Nome e Cognome del chiamante
- Comune per intervento
- Località/indirizzo per intervento
- codice intervento
- Priorità/tipologia della segnalazione
- Note
- Fotografie
- Responsabile di Reparto cui è attribuita la segnalazione (in automatico sulla base del Comune e tipologia disfunzione)
- Operatore cui è attribuito il sopralluogo (in automatico sulla base del Comune e tipologia disfunzione)
- Data e ora attribuzione sopralluogo (in automatico con il trasferimento della segnalazione al reparto)
- STATO 1: data/ora/cod. operatore raggiungimento del sito interessato dalla segnalazione
- STATO 2: data/ora/cod. operatore chiusura segnalazione o individuazione impresa
- Attribuzione impresa (primo/secondo/terzo tentativo)
- Eventuale pubblicazione avviso interruzione: SI/NO
- Numero progressivo interruzione
- Data ed ora prevista inizio interruzione (gg/mm/anno e hh/mm)
- Data ed ora prevista fine interruzione (gg/mm/anno e hh/mm)
- CALCOLATO: Durata interruzione espressa in ore (rif. c-b) CONTROLLO: SE (Categoria interruzione = "Programmata"; Durata interruzione < 24; "ATTENZIONE PREVEDERE INDENNIZZO")
- Categoria interruzione (Non programmata; Programmata)
- Durata prevista dell'interruzione programmata in ore (calcolata)
- Eventuale ulteriore codice rintracciabilità interruzione
- Eventuale ulteriore codice rintracciabilità intervento per risolvere l'interruzione
- Comune dell'evento di origine
- Indirizzo dell'evento di origine (Via, Civico)
- Latitudine dell'evento di origine
- Longitudine dell'evento di origine
- Area interessata dall'interr. (Comune, Frazione, Vie o altro)
- Numero utenti finali (forniture) soggetti all'interruzione – Stimato
- Numero di utenze condominiali soggette all'interruzione (di cui rif. K) – Stimato
- Numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali soggette all'interruzione (indicate in L) – Stimato
- Numero totale di utenti coinvolti (clienti) dall'interruzione (incluse gli utenti indiretti in caso di utenze condominiali)
- Dati identificativi dei punti di consegna (codice misuratore, se presente) soggetti all'interruzione
- Dati identificativi degli utenti finali (forniture) soggetti all'interruzione
- Data e Ora del termine dell'operazione di preavviso (gg/mm/anno e hh/mm)
- Modalità di preavviso adottata
- Area geografica coperta dal preavviso

- **Data e Ora attivazione servizio sostitutivo di emergenza (gg/mm/anno e hh/mm)**
- **Tipologia servizio sostitutivo attivato (Distribuzione, sacchetti a domicilio, autobotte, ecc.)**
- **Area geografica coperta dal servizio sostitutivo**
- **CALCOLATO: Ritardo rispetto allo standard specifico S1 – Durata massima sospensione programmata (24 ore)**
- **CALCOLATO: Ritardo rispetto allo standard specifico S2 – Tempo massimo attivazione servizio di sostitutivo (48 ore)**
- **CALCOLATO: Ritardo rispetto allo standard specifico S3 – Tempo minimo di preavviso per sospensioni programmata (48 ore)**
- **Ammontare indennizzo unitario in Euro (S1)**
- **Ammontare indennizzo unitario in Euro (S2)**
- **Ammontare indennizzo unitario in Euro (S3)**
- **Ammontare indennizzo totale in Euro da corrispondere (S1) ricavato da formula**
- **Ammontare indennizzo totale in Euro da corrispondere (S2) ricavato da formula**
- **Ammontare indennizzo totale in Euro da corrispondere (S3) ricavato da formula**
- **Altre informazioni che il gestore ritenga necessarie**
- **Materiale impiegato per la riparazione**
- **Impresa impegnata**
- **Materiali forniti 1 (quantità)**
- **Materiali forniti 2 (quantità)**
- **Materiali forniti 3 (quantità)**
- **Materiali forniti 4 (quantità)**
- **Materiali forniti 5 (quantità)**
- **Materiali forniti 6 (quantità)**
- **Mezzi forniti 1 (ore)**
- **Mezzi forniti 2 (ore)**
- **Mezzi forniti 3 (ore)**
- **Mezzi forniti 4 (ore)**
- **Mezzi forniti 5 (ore)**
- **Mezzi forniti 6 (ore)**
- **Manodopera fornita 1 (ore)**
- **Manodopera fornita 2 (ore)**
- **Manodopera fornita 3 (ore)**
- **Manodopera fornita 4 (ore)**
- **Tipologia pavimentazione 1**
- **Tipologia pavimentazione 2**
- **Tipologia pavimentazione 3**
- **Tipologia pavimentazione 4**
- **Area intervento 1 - Campagna**
- **Area intervento 2 - strada locale**
- **Area intervento 3 - strada trafficata**
- **STATO 3: data/ora/cod. operatore chiusura erogazione e/o inizio intervento**
- **STATO 4: data/ora/cod. operatore ripristino erogazione chiusura intervento**
- **IMPORTO TOTALE CONTABILIZZATO**
- **CIG per rendicontazione**

Quesito N. 277

Si richiede la percentuale di chiamate non pertinenti sul totale stimato di 38.000 chiamate anno. Mediamente si può prendere a riferimento un 15-30%.

Quesito N. 278

Si richiede il dettaglio delle chiamate offerte dei 4 mesi giugno-luglio-agosto-settembre mancanti nella risposta precedente.

Si rimanda al precedente quesito 273, ovvero:

A titolo puramente indicativo si riporta il volume di chiamate gestito nel 2021 sui numeri telefonici dedicati alla segnalazione guasti: Gennaio, n. 2000 (5%); Febbraio, n. 2000 (5%); Marzo, n. 2300 (6%); Aprile, n. 2300 (6%); Maggio, n. 2500 (7%); Giugno, n. 4700 (12%); Luglio, n. 5400 (14%); Agosto, n. 5700 (15%); Settembre, n. 4500 (12%); Ottobre, n. 2500 (7%); Novembre, n. 2000 (5%); Dicembre, n. 2100 (6%) per un totale di circa 38.000 chiamate.

Quesito N. 279

Si richiede la distribuzione delle chiamate stimate per giorno e per ora

A titolo puramente indicativo si riporta una precedente analisi del traffico telefonico che rappresenta abbastanza bene quanto sino ad oggi consolidato. Senza che questo possa dare adito a pretese da parte dell'Offerente né sul numero e né sulla distribuzione.

Fondamentalmente abbiamo riscontrato che le chiamate sono addensate nella fascia oraria dalle 7 alle 21. Qualche strascico durante i mesi estivi, data la vocazione turistica di diversi comuni costieri, o in coincidenza con particolari disservizi.

mese/ora	gen-19	feb-19	mar-19	apr-19	mag-19	giu-19	lug-19	ago-19
1	3	2	8	2				
2	4	5	1					
3	3	6						
4	1	1	2	3				
5	1	4	1	1				
6	1	8	21	14	28			
7	22	17	33	22	14	103	88	176
8	86	99	186	151	127	341	277	566
9	181	145	249	182	205	481	473	749
10	188	147	250	165	194	491	493	713
11	185	117	214	141	145	526	421	643
12	129	106	204	112	124	336	304	515
13	98	61	87	85	79	186	215	326
14	45	54	69	52	57	149	142	265
15	75	57	104	60	81	160	159	272
16	73	55	76	70	61	201	177	218
17	49	54	72	60	62	161	197	268
18	26	39	43	46	48	116	120	216
19	13	29	18	29	35	99	104	213
20	3	19	20	13	37	66	115	209
21	11	5	13	15	16	35	45	107
22	2	6	1	4	11	16	33	42
23	1	1	14	7	17	53		
24	1	4	3	8	13			

Quesito N. 280

Si richiede il tempo medio di gestione solo per le richieste di intervento.

Per quanto riguarda il CPI – Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento si rimanda alla Delibera Arera 655/2015, ovvero minore o uguale a 120 sec per il 90% delle singole prestazioni.

Quesito N. 281

Si richiede il tempo medio di gestione per il contatto verso reperibile.

Normalmente, oltre alla trasmissione della segnalazione attraverso i normali mezzi informatizzati (mail, sms, WEBAPP, Whatsapp) è in uso, da parte dell'operatore di call center che ha ricevuto la segnalazione SOLO QUELLE RELATIVE ALLE 4 SITUAZIONI DI PERICOLO indicate al punto 33.2 della Delibera ARERA 655/2015, effettuare una "chiamata vocale in uscita" di allerta al tecnico reperibile dove lo si invita a prendere visione della segnalazione già trasmessa informaticamente. Quindi indicativamente bastano 1-2 minuti di conversazione.

Quesito N. 282

Per l'attività di Pubblicazione di eventuali avvisi di interruzione idrica si richiedono i volumi e tempi medi di gestione.

Gli avvisi di interruzione idrica, che possono essere visionati sul nostro sito www.consac.it, mediamente sono "dettati" dai nostri operatori e richiedono indicativamente la compilazione di un report con menù a scelta multipla: il Comune, la frazione, località o vie interessate; interruzione improvvisa o programmata; data e ora inizio interruzione; data e ora prevista di fine interruzione; motivazione; data e ora pubblicazione.

Indicativamente si pubblicano intorno ai 1.500 avvisi all'anno.

Nel 2019: 1.140 avvisi

Nel 2020: 1.747 avvisi

Nel 2021: 1.575 avvisi

In generale si possono stimare tempi medi di tre-cinque minuti dalla redazione, al controllo ed alla diffusione dell'avviso.

Quesito N. 283

Per l'attività di Compilazione moduli on line di comunicazioni alla Provincia e/o Anas e/o ASL si richiedono i volumi e tempi medi di gestione

Gli avvisi da compilare on line sul sito della Provincia vengono "dettati" dai nostri operatori. Si riporta il Comune, la strada tra quelle proposte nel menù, la chilometrica, data e ora di inizio lavori; data e ora di fine lavori; indicativamente Latitudine e longitudine. Si salva e si stampa la ricevuta che viene trasmessa informaticamente all'operatore, al tecnico, al DL, all'impresa.

Anche in questo caso, in generale si possono stimare tempi medi di tre-cinque minuti dalla redazione, al controllo ed all'invio della domanda protocollata ai nostri operatori

Quesito N. 284

Per lo sviluppo della web app si richiede: API per lettura ticket: verranno fornite dalla Committente o dovranno essere sviluppate dal fornitore? API per sincronizzazione rapporto intervento: verranno fornite dalla Committente o dovranno essere sviluppate dal fornitore? API per recupero materiale magazzino: verranno fornite dalla Committente o dovranno essere sviluppate dal fornitore? Questa API fornirà tutti gli elementi gestiti dal magazzino o solo quelli effettivamente

disponibili? L'app lavorerà anche offline e quindi la disponibilità dei pezzi potrebbe non essere aggiornata in tempo reale. API per creazione file CSV a partire dal rapporto di lavoro: verranno fornite dalla Committente o dovranno essere sviluppate dal fornitore? L'app dovrà supportare lingue aggiuntive oltre l'italiano? L'app dovrà essere sviluppata per dispositivi smartphone o dovrà avere un layout grafico customizzato anche per tablet? L'app dovrà essere fruibile per entrambi i sistemi operativi mobile (iOS e Android)? L'API per il recupero delle utenze, utili al login su app mobile sarà fornita dalla Committente o dovrà essere sviluppata dal fornitore? In caso di sviluppo dell'api di login da parte del fornitore è che modalità di comunicazione con la base dati della committenza sono previste? E' prevista la gestione di notifiche push in caso di inserimento nuovo ticket? Sono previste versioni minime dei sistemi operativi mobile da supportare?

Non è prevista la fornitura di API da parte del Committente e pertanto saranno a carico del fornitore. E' richiesta solo l'interfaccia in lingua italiana. La WEBAPP lavorerà anche offline e pertanto potrebbero esserci aggiornamenti non in tempo reale. Si chiede di poter utilizzare la medesima WEBAPP sia da PC che da tablet o smartphone e di essere fruibile sia per i sistemi operativi iOS che Android.

Non è prevista la fornitura della nostra anagrafica utenti, ma laddove si dovesse concordare, è ipotizzabile la predisposizione di una procedura automatizzata di update anche giornaliero dai server della Committente verso quelli della Concorrente.

Anche per quanto riguarda la contabilità o le scorte di magazzino, l'offline non rappresenta un problema in quanto è da intendersi in un'ottica di consuntivo di quanto contabilizzato o di quale/quanto materiale utilizzato piuttosto che di verifica di disponibilità in giacenza.

Quesito N. 286

Si possono avere maggiori informazioni riguardo il numero di telefonate gestite su base giornaliera, suddivise per fasce d'orario, oltre che la durata media di ciascuna telefonata?

Si rimanda alla risposta al quesito n. 279.

Per quanto riguarda il CPI – Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento si rimanda alla Delibera Arera 655/2015, ovvero minore o uguale a 120 sec per il 90% delle singole prestazioni. Per quanto riguarda invece la durata media della conversazione, non c'è una regola. Si va dai 30-60 sec giusto il tempo di spiegare che la telefonata non è pertinente e comunicare l'eventuale numero corretto da contattare, a qualche minuto in più per raccogliere le informazioni essenziali per raggiungere il punto dell'eventuale disservizio segnalato.