

Servizi di Contact Center in outsourcing 2 – Criteri di sostenibilità

1. Oggetto dell'iniziativa

Oggetto dell'iniziativa è la prestazione di servizi di Contact Center in Outsourcing per consentire alle Pubbliche Amministrazioni di implementare dei centri di contatto, con accesso multicanale integrato, tipicamente utilizzati per fornire ai cittadini, dipendenti o altri utenti coinvolti, informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche.

In particolare sono richiesti:

- § Servizi operatore:
- § Servizio Inbound;
- § Servizio Outbound;
- § Servizi a supporto:
 - o Utilizzo delle infrastrutture tecnologiche per l'erogazione dei servizi principali, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
 - o Servizio di telefonia;
 - o Servizio di connettività dati;
 - o Servizio di integrazione;
 - o Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - o Servizio di formazione per l'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche in modalità ASP.

2. Conformità ai Criteri Ambientali Minimi emanati dal MATTM

Nel caso di acquisto di nuove apparecchiature elettroniche, le stesse devono inoltre essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (CAM IT) adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili sul sito

www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf.

3. Aspetti e impatti sulla sostenibilità considerati

L'iniziativa supporta scelte sostenibili prevedendo la possibilità per gli offerenti di presentare in offerta il proprio Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa includendo specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui verranno svolti i servizi operatore.

Particolare attenzione è rivolta alle attività formative sui temi della salute e sicurezza e al benessere psico-fisico dei lavoratori.

4. Requisiti di sostenibilità di base della fornitura

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ciascun Aggiudicatario dovrà agire nel rispetto:

- § Della normativa in materia di lavoro di cui alla Legge 14 febbraio 2003, n. 30 (c.d. Legge Biagi), anche alla luce di quanto stabilito dall'art. 1, commi da 1202 a 1010 della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 in tema di precarizzazione, dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 17 del 14 giugno 2006 (c.d. Circolare Damiano) che, detta direttive nel settore di riferimento, limitando l'utilizzazione delle collaborazioni a progetto alle prestazioni "outbound", tipicamente rappresentate dagli operatori dedicati a campagne promozionali limitate nel tempo, a condizione che gli stessi abbiano una ampia possibilità di predeterminare il contenuto, l'intensità e le modalità della loro prestazione lavorativa, mentre le prestazioni "inbound" sono tipicamente inquadrabili nel lavoro subordinato, confermata dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 8 del 31 marzo 2008 nella quale è stato ulteriormente specificato che l'attività "outbound" può essere inquadrata come

rapporto di collaborazione solo nei casi in cui sussiste un'autentica autonomia prestazionale da parte dell'operatore telefonico, nonché dalla Circolare INPS n. 111 del 17 dicembre 2008;

- § Della normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, come da modificato ed integrato dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106;
- § Dalla normativa in materia di protezione dei dati personali di cui alla D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- § Della normativa in materia di sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center, oltre che di tutela dei dati personali, di cui, tra l'altro, al D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito nella legge, con modificazioni, L. 7 agosto 2012, n. 134.

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza ed ambiente di lavoro (ad esempio illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l'obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante. Deve essere prevista una distanza opportuna tra le postazioni in modo da evitare eventuali interferenze tra il personale durante la gestione dei contatti e consentire la gestione e consultazione di eventuali materiali cartacei a supporto. E inoltre richiesto all'Aggiudicatario, in caso di necessità di acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati ai servizi da erogare in Convenzione, di impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente.

I criteri di sostenibilità di base (B) e premianti (P) associati all'iniziativa sono dettagliati nel successivo paragrafo.

5. Criteri di sostenibilità specifici

Ambiti e aspetti	Criterio di sostenibilità	B/P	Metodo di verifica	Rif. documentale
GESTIONE SOSTENIBILE DELLE RISORSE	<p>In caso di necessita di acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati ai servizi da erogare in Convenzione, è richiesto all'Aggiudicatario di impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente.</p> <p>Le apparecchiature devono inoltre essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (CAM IT) adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili sul sito www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf.</p>	B	<p>In una fase preliminare rispetto alla verifica del servizio di ciascuna Amministrazione, l'Aggiudicatario presenterà all'Amministrazione la lista delle apparecchiature informatiche acquistate, con l'indicazione di marca, modello, numero seriale e documentazione a comprova del possesso dei requisiti relativi ai CAM IT come dallo stesso indicata e disponibile sul sito www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf, per consentire all'Amministrazione la verifica di tale impegno.</p>	4.2.2.6 Postazioni informatiche e allestimenti per il personale Pag. 50 Capitolato tecnico
	<p>I Fornitori devono garantire che il personale impiegato nell'erogazione dei servizi sia adeguatamente formato attraverso corsi base anche sulle seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center; · Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...); · Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...) · Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro) 	B	<p>Agli Offerenti è richiesto di dettagliare i piani formativi specificando le ore di formazione, il numero di follow previsti, comunque almeno pari ai requisiti minimi in precedenza richiesti, e la relativa metodologia, che comprenda anche le modalità di verifica delle nozioni apprese dai discenti.</p> <p>L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, degli attestati che dimostrino l'effettuazione dei percorsi formativi, relativamente agli operatori impegnati nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione attraverso l'emissione dell'OdF, a conferma di quanto richiesto e di quanto dichiarato dall'Aggiudicatario nella propria offerta tecnica, sia in fase iniziale sia in seguito ad aggiunta o variazione del personale.</p>	Formazione specifica 4.1.1.3.2 Pag. 30 Capitolato tecnico

GESTIONE SOSTENIBILE DELLE RISORSE	Consumo di risorse, tutela dei lavoratori e salute e sicurezza	<p>Attribuzione di 1 punto qualora sia presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale</p>	P	<p>Invio, attraverso il Sistema nell'apposito spazio denominato "Piano Aziendale di Responsabilità Sociale", pena la non attribuzione del relativo punteggio, del/i Piano/i Aziendale di Responsabilità Sociale sottoscritto/i con firma digitale che presenti i contenuti indicati in capitolato.</p>	<p>Sedi operative per l'erogazione dei servizi e per la formazione specifica (par. 4.2.1) Capitolato tecnico Pag. 37</p> <p>Pag 44 Disciplinare</p>
------------------------------------	--	--	---	--	--