

## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
1.1	Quadro normativo di riferimento	5
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
2.1	Orari del servizio	7
2.2	Luogo di svolgimento del servizio	8
2.3	Responsabile delle attività contrattuali	8
2.4	Modalità di comunicazione	8
<b>3</b>	<b>CONTESTO FUNZIONALE .....</b>	<b>9</b>
3.1	Generalità	9
3.2	Utenti del sistema	9
3.2.1	Utenti Interni del Sistema Informativo della Fiscalità .....	9
3.2.2	Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della Spesa Sanitaria .....	10
3.2.3	Utenti del Servizio Telematico Doganale .....	10
3.2.4	Utenti del Servizio Telematico del Territorio .....	10
3.2.5	Utenti del Servizio Telematico delle Entrate .....	11
3.2.6	Utenti Esterni degli altri Centri di Responsabilità .....	11
3.2.7	Utenti del Servizio Carta d'identità Elettronica (CIE) .....	12
3.3	Contesto tecnologico	13
3.3.1	Pacchetti Software Applicativi messi a disposizione da Sogei.....	15
<b>4</b>	<b>GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA .....</b>	<b>16</b>
4.1	Trattamento delle richieste di assistenza tramite canale telefonico	16
4.2	Trattamento delle richieste di assistenza tramite altri canali	16
4.3	Addetti al servizio	17
<b>5</b>	<b>LOCALI ED INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA RICHIESTI ALLA SOCIETÀ.....</b>	<b>19</b>
5.1	Locale addetti	19
5.1.1	Postazioni di lavoro per gli addetti al servizio .....	19
5.1.2	Caratteristiche tecniche minime delle Apparecchiature (Personal Computer) .....	19
5.1.3	Cablaggio del locale addetti .....	20
<b>6</b>	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT .....</b>	<b>20</b>
6.1	Valori richiesti	23
6.1.1	Utenti interni dell'Agenzia delle Entrate .....	23

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

6.1.2	Utenti interni dell'Agenzia delle Dogane .....	23
6.1.3	Utenti interni dell'Agenzia del Territorio.....	24
6.1.4	Utenti interni degli altri Centri di Responsabilità dell'Amministrazione Fiscale .....	24
6.1.5	Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria .....	24
6.1.6	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate.....	24
6.1.7	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane .....	24
6.1.8	Utenti esterni dell'Agenzia del Territorio .....	24
6.1.9	Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità .....	24
6.1.9.1	SIATEL .....	24
6.1.9.2	Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato .....	25
6.1.9.3	Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente .....	25
6.1.9.4	Utenti del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica .....	25
6.1.10	Utenti del Servizio di Carta d'Identità Elettronica .....	25
<b>7</b>	<b>CORRISPETTIVO E CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE .....</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>PENALI ED INCENTIVI.....</b>	<b>27</b>
8.1	Penali .....	27
8.2	Incentivi .....	30
<b>9</b>	<b>FORMAZIONE ED AFFIANCAMENTO .....</b>	<b>32</b>

## 1 PREMESSA

Il contact center si configura come il centro nevralgico della comunicazione e interazione fra il Sistema Informativo della fiscalità verso gli utenti esterni quali operatori economici, professionisti, cittadini e verso il personale dipendente dell'Amministrazione stessa, mediante l'erogazione di servizi di supporto ed assistenza tecnico-applicativa attraverso una pluralità di canali (ad esempio, telefono, Internet browser, e-mail, fax, lettere, telefono mobile con SMS, etc.).

Tale contact center costituisce pertanto una "enabling technology" per i processi di e-government, recependo le indicazioni provenienti sia dal Governo che dall'Unione Europea che auspicano una razionalizzazione delle infrastrutture, evidenziando la necessità di garantire che i servizi pubblici siano accessibili tramite una pluralità di canali innovativi e da terminali di diverso tipo, al fine di assicurarne l'utilizzo da parte di tutti i cittadini.

Il presente Capitolato ha l'obiettivo di descrivere le esigenze e il contesto in cui si inquadra la richiesta di fornitura di servizi di contact center.

Nei capitoli che seguono vengono riportate le caratteristiche tecnico-funzionali di massima per la fornitura di servizi di contact center, gestiti dal punto di vista tecnico-operativo dalla SOGEI. In particolare tali caratteristiche riguardano:

- i requisiti dei locali operativi da mettere a disposizione per lo svolgimento del servizio di assistenza;
- le modalità di erogazione del servizio di assistenza via telefono e/o via canali telematici (web mail, web call back, etc.), che dovrà essere prestato in lingua italiana;
- le postazioni di lavoro, con relativo attrezzaggio, da mettere a disposizione del personale della Società dedicato all'erogazione del servizio di assistenza.

Il documento si compone di:

- una parte iniziale di tipo introduttivo per la descrizione del servizio richiesto;
- un'esposizione del contesto tecnico-funzionale in cui il servizio si colloca, con riferimento all'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dalla SOGEI ed alle tipologie di utenti e di servizi erogati;
- un'informativa sulle modalità di fornitura del servizio;
- la descrizione delle caratteristiche di massima delle risorse professionali che devono essere impegnate ai fini dell'erogazione del servizio stesso;
- la descrizione dei componenti dell'infrastruttura tecnologica che la Società dovrà mettere a disposizione;
- una descrizione degli indicatori che vengono presi in considerazione e misurati dalla Sogei al fine di monitorare la qualità del servizio reso;
- una descrizione delle modalità di avvio operativo del servizio.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, intesi come:

- **Addetti della Società:** personale preposto all'erogazione del servizio a vari livelli di conoscenza e di esperienza;
- **Amministrazione:** indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze quali le Agenzie Fiscali, il Dipartimento delle Politiche Fiscali, la Scuola Superiore di Economia e Finanza, la Guardia di Finanza, l'Amministrazione autonoma dei Monopoli di Stato, gli uffici di diretta collaborazione del Ministro;
- **Apparecchiature della Società:** le apparecchiature elettroniche di elaborazione fornite dalla Società, necessarie per l'erogazione del servizio;
- **Apparecchiature della Sogei:** le apparecchiature elettroniche di elaborazione fornite dalla Sogei, necessarie per l'erogazione del servizio;
- **Attrition:** parametro percentuale che misura la propensione dei lavoratori a lasciare l'azienda.
- **Capitolato tecnico:** il presente documento, contenente l'insieme delle specifiche tecnico-funzionali alle quali dovrà essere conforme il servizio;

- **Chiamata dissuasiva:** si intende la chiamata alla quale si risponde automaticamente con un messaggio di invito a richiamare successivamente. Tale messaggio viene proposto quando gli addetti sono tutti occupati e non ci sono più posizioni di coda disponibili;
- **Chiamata risposta:**
  - richiesta di assistenza presa in carico pervenuta tramite canale telefonico o telematico, la cui ricezione è stata registrata dagli addetti tramite il sistema di problem management;
  - chiamata effettuata dagli addetti verso l'utente e registrata nel sistema di problem management, a fronte di una prenotazione di chiamata da parte dell'utente (call back);
- **Chiamata in outbound:** chiamata effettuata dagli addetti verso l'utente, e registrata nel sistema di problem management, a fronte di una specifica richiesta della Sogei;
- **Concorrente:** Azienda che partecipa alla presente procedura di gara;
- **Problema:** quesito posto da un utente mediante una richiesta di assistenza e registrato dagli addetti nel sistema di problem management.  
Non sono considerati problemi le richieste di assistenza volte a sollecitare la soluzione di un problema già segnalato dallo stesso utente e registrato nel sistema di problem management, le richieste di assistenza improprie (ad es. richiesta di assistenza ad un servizio errato), le richieste non completamente recepite ad esempio per caduta linea durante la conversazione con l'utente;
- **Problema risolto:** problema per il quale è stata individuata una soluzione, che è stata comunicata all'utente e registrata dagli addetti tramite il sistema di problem management;
- **Servizio:** le attività descritte nel presente capitolato;
- **Sistema di Problem Management:** sistema attraverso il quale vengono registrate le varie fasi di trattamento delle richieste di assistenza, dall'accoglienza dei problemi posti dagli utenti fino alla conclusione dell'intervento con la formulazione della soluzione ai problemi stessi;
- **Sistema di Smistamento Richieste (SSR):** sistema attraverso il quale vengono accolte, gestite e smistate le richieste di assistenza provenienti dai diversi canali attivati;
- **Sistema Informativo (S.I.F.):** il Sistema Informativo della fiscalità;
- **Società:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario e che conseguentemente sottoscrive il Contratto, obbligandosi a quanto nello stesso previsto e fornendo il servizio oggetto del presente capitolato tecnico;
- **Sogei:** Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **S.I.MO.S.S.:** il Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria;
- **SSN:** Servizio Sanitario Nazionale;
- **TS:** la Tessera Sanitaria;
- **Utenti Interni del S.I.F.:** il personale degli uffici delle Agenzie fiscali e delle altre strutture organizzative dell'Amministrazione finanziaria;
- **Utenti del S.I.MO.S.S.:** i cittadini, per informazioni sulla tessera sanitaria (TS); gli operatori sanitari quali farmacie e strutture sanitarie accreditate preposte all'invio telematico dei dati delle ricette; gli organismi e gli enti centrali e locali (quali Regioni, Comuni, Aziende Unità Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere) per lo scambio di informazioni e di archivio con il centro di monitoraggio;
- **Utenti Esterni del S.I.F.:** gli utilizzatori dei servizi telematici fiscali (cittadini, professionisti, imprese, ecc.) e delle applicazioni messe a disposizione da Sogei;
- **Web form:** un modello predisposto per richiedere servizi via web.

## 1.1 Quadro normativo di riferimento

La prestazione dei servizi oggetto del presente Capitolato dovrà essere eseguita dalle Società nel rispetto della normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le Società dovranno 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.

## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nel fornire assistenza remota agli Utenti interni del S.I.F., agli Utenti interni del Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria e agli Utenti esterni dei servizi telematici delle Agenzie delle Entrate, delle Dogane, del Territorio e Altri Centri di responsabilità (cfr paragrafo 3.2) che, per problematiche di tipo tecnico (es. mancata connessione, download software, configurazione del browser, etc.), ovvero applicativo (es. non corrette modalità operative, incongruenze nei risultati dei flussi procedurali, etc.), incontrano difficoltà nell'interazione con il S.I.F..

Si precisa che, al fine dei servizi di assistenza richiesti, i domini relativi all'Agenzia del Territorio e all'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, entità integrate rispettivamente con l'Agenzia delle Entrate e l'Agenzia delle Dogane, sono da considerarsi indipendenti, come descritto nel presente Capitolato Tecnico.

È inoltre prevista assistenza remota all'utenza del servizio di Carta d'Identità Elettronica (CIE), opzionalmente attivabile da SOGEI nel corso della durata contrattuale.

L'assistenza viene erogata principalmente per via telefonica, ovvero tramite la predisposizione di risposte alle richieste pervenute, attraverso i canali telematici propri dei contact center che la SOGEI attualmente utilizza (call me back, web mail, ecc), o che attiverà nel prossimo futuro parallelamente all'introduzione di nuove tecnologie.

In particolare le richieste di assistenza via telefono pervengono alla Società tramite chiamate a specifici numeri telefonici (numeri verdi) che individuano diverse tipologie di servizio e/o di utenti.

Il servizio di contact center è affidato in due lotti mutuamente esclusivi ripartiti per divisione di carico tra gli affidatari, come meglio specificato nel seguito.

Per necessità e su richiesta della SOGEI, potranno essere erogati servizi di assistenza o di informazione attraverso campagne in modalità "outbound" (cfr. capitolo 4.1).

La durata del servizio è di 48 mesi a partire dalla data di attivazione dello stesso.

Il servizio viene erogato tramite postazioni di lavoro (hardware e software) fornite dalla Società ed ubicate presso i locali messi a disposizione dalla Società stessa, con il supporto della piattaforma tecnologica di seguito descritta (cfr capitolo 3.3).

Le attività necessarie alla soluzione dei problemi (richieste di assistenza) sono descritte nel capitolo 4.

Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei livelli di servizio richiesti e descritti nel capitolo 6.

Tali livelli di servizio, nonché i dati di carico caratterizzanti il servizio riportati nell' Allegato 4B, rappresentano i dati di riferimento ai fini del dimensionamento del servizio stesso.

SOGEI si riserva la possibilità di incrementare o ridurre l'impegno richiesto alla Società in conformità a quanto previsto dalla documentazione di gara e dalla normativa vigente, il riconoscimento dei relativi corrispettivi sarà correlato ai volumi effettivamente gestiti.

### 2.1 Orari del servizio

Gli orari del servizio variano in funzione del dominio oggetto di assistenza. Nel capitolo 6.1 è riportato un dettaglio degli orari richiesti.

La SOGEI si riserva di richiedere una variazione dell'orario di servizio ove ne riscontri la necessità; a tal fine la SOGEI comunicherà per iscritto alla Società la richiesta di variazione con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo.

Per quanto riguarda le variazioni di orario di servizio, ci si riferisce a periodi di tempo limitati (dell'ordine di poche settimane l'anno, tipicamente in concomitanza con importanti scadenze fiscali o in casi di eventi di notevole impatto sull'utenza).

## **2.2 Luogo di svolgimento del servizio**

Il luogo di svolgimento del servizio è presso una sede della Società in cui saranno collocati gli operatori addetti all'erogazione dei servizi richiesti. In considerazione dei vincoli geografici inerenti la predisposizione dei collegamenti dati forniti da SOGEI, le sedi da cui le Società Aggiudicatrici erogheranno il servizio dovranno essere ubicate all'interno di un comune Capoluogo di Regione (cfr. paragrafo 3.3).

Su richiesta della SOGEI alcune attività, ad esempio la formazione del personale e le riunioni per il monitoraggio dell'andamento del servizio, potranno essere svolte presso la sede SOGEI.

## **2.3 Responsabile delle attività contrattuali**

Prima della stipula del Contratto, la Società dovrà comunicare alla SOGEI il nominativo del Responsabile delle attività contrattuali, il quale assume, per gli aspetti amministrativi, il ruolo di referente unico per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico e dal Contratto.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione prevista.

Ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile SOGEI e quello della Società.

## **2.4 Modalità di comunicazione**

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile delle attività contrattuali ed i Responsabili dei domini di servizio (cfr. paragrafo 4.3) dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine la Società comunicherà alla SOGEI, entro 5 cinque giorni dalla data di stipula del contratto:

- un numero di telefono, almeno due numeri di fax e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.
- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale.

SOGEI, provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino al completo adempimento di tutti gli obblighi previsti, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla SOGEI eventuali modifiche.

La SOGEI nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento del servizio.



### 3 CONTESTO FUNZIONALE

#### 3.1 Generalità

L'attività di assistenza è finalizzata a:

- risolvere i problemi che l'utente può incontrare nell'interazione con il S.I.F.;
- consentire il corretto uso delle funzionalità del S.I.F. nel suo complesso (anche a seguito delle implementazioni, modifiche e adeguamenti determinati dal continuo mutare del quadro normativo) fornendo supporto all'utente, ad esempio, riguardo a:
  - problematiche relative alle credenziali di accesso al servizio;
  - modalità di connessione in rete, alle funzioni di invio/scarico dei file di dati;
  - installazione dei prodotti software di controllo predisposti da SOGEI;
  - utilizzo delle applicazioni messe a disposizione;
- elevare il livello di conoscenza dell'utente nell'utilizzo del sistema in coerenza con l'evoluzione tecnologica e le variazioni/innovazioni normative del S.I.F..

Il servizio deve garantire:

- risposte efficaci e tempestive alle richieste di informazioni e di intervento;
- supporto per l'utilizzo corretto delle applicazioni automatizzate;
- raccolta di segnalazioni dagli utenti sul funzionamento delle applicazioni automatizzate, nonché sull'adeguatezza degli ambienti preposti, al fine di consentire alle strutture competenti SOGEI di individuare ed attuare interventi correttivi/migliorativi/evolutivi.

#### 3.2 Utenti del sistema

Ai fini di una migliore conoscenza del contesto funzionale del S.I.F. si riportano di seguito alcune informazioni relative agli utenti cui è rivolto il servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Attualmente il S.I.F. è utilizzato per le attività istituzionali dell'Amministrazione (processi operativi degli uffici periferici e centrali), nonché per fornire servizi a professionisti, cittadini ed imprese.

Nel corso degli ultimi anni, il continuo espandersi dei servizi telematici ha evidenziato l'esigenza di fornire supporto ed assistenza anche agli utenti esterni all'Amministrazione, in quanto l'apertura del S.I.F. verso l'esterno ha consentito a società, categorie professionali, enti ed ai singoli cittadini di entrare "direttamente" in cooperazione con il sistema fiscale.

L'evolversi dei sistemi dal punto di vista funzionale e tecnologico, la crescente familiarità degli utenti nell'utilizzo di Internet, le disposizioni normative che prevedono obbligatoriamente l'invio telematico di atti, dichiarazioni e versamenti hanno contribuito alla creazione di una classe di utenti molto esigente dal punto di vista informativo/formativo e al tempo stesso estremamente variegata per quanto riguarda i fabbisogni, al punto da richiedere interventi differenziati, quando non personalizzati, dal punto di vista dell'assistenza.

Su richiesta della SOGEI il servizio potrà essere esteso ad ulteriori domini e tipologie di utenza.

Al fine di mettere la Società in condizioni di comprendere l'ambito del servizio richiesto, nell'allegato 4A si riportano alcuni esempi di possibili problemi posti dagli utenti e relative soluzioni.

In particolare, si evidenziano la delicatezza e la complessità della materia oggetto di assistenza, che richiedono alla Società un impegno significativo e continuativo in termini di qualità del servizio erogato.

Di seguito vengono descritti le tipologie di utenti oggetto del presente Capitolato Tecnico.

##### 3.2.1 Utenti Interni del Sistema Informativo della Fiscalità

Il numero degli utenti degli uffici periferici e centrali dell'Amministrazione ammonta a circa 60.000 dipendenti che operano presso circa 2.000 uffici dislocati su tutto il territorio italiano.

Una caratteristica peculiare del personale dell'Amministrazione finanziaria è rappresentata dall'alto livello di conoscenza ed esperienza nell'utilizzo di applicazioni informatiche e telematiche dovuto al fatto

che tale Amministrazione è stata storicamente all'avanguardia nel comparto pubblico per l'informatizzazione dei propri servizi.

Tale conoscenza fa sì che l'utente medio degli uffici riesca ad affrontare autonomamente gran parte delle eventuali problematiche che si presentano nello svolgimento della normale attività di lavoro ed a ricorrere ai servizi di assistenza solo in presenza di difficoltà di livello via via superiori che richiedono un supporto tecnico-applicativo più qualificato e competente.

In particolare, attualmente le richieste di assistenza provenienti dal personale degli uffici dell'Amministrazione riguardano i seguenti domini e le corrispondenti aree applicative:

- Agenzia delle Entrate per tutte le applicazioni e più specificatamente per la gestione dell'Accertamento, dell'Accertamento unificato, del post-Accertamento, dell'Archivio Anagrafico, della Gestione Tributi, ecc.;
- Agenzia delle Dogane per tutte le applicazioni e più specificatamente per le dichiarazioni doganali;
- Agenzia del Territorio per le applicazioni riguardanti il catasto censuario, il catasto geometrico, le Conservatorie dei Registri Immobiliari e l'Osservatorio sul mercato immobiliare;
- Agenzia del Demanio per le applicazioni di gestione del patrimonio immobiliare dello Stato;
- Dipartimento per le Politiche Fiscali per tutte le applicazioni ed in particolare per la gestione del contenzioso tributario;
- Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze ed Ufficio di diretta collaborazione del Ministro, per tutte le applicazioni.
- Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato per le applicazioni di gestione delle accise sui tabacchi e per il controllo, organizzazione ed esercizio dei giochi, di scommesse e di concorsi pronostici connessi a manifestazioni sportive, comprese quelle gestite dal Coni.

Oltre alle applicazioni specifiche di ogni dominio l'assistenza riguarda i sistemi gestionali (contabilità, acquisti, personale, ecc.), le applicazioni d'ufficio e tutte le problematiche di tipo tecnico relative ai sistemi ed alle apparecchiature in dotazione.

### **3.2.2 Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della Spesa Sanitaria**

Le categorie di utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria sono:

- cittadini, per informazioni sulla tessera sanitaria (TS) e di tipo generale,
- medici,
- utenti periferici (operatori sanitari quali farmacisti e specialisti di laboratorio preposti all'invio dei dati delle ricette),
- organismi ed enti centrali e locali (quali Regioni, Aziende USL, Aziende Ospedaliere, istituti di ricovero e cura, policlinici universitari e altri presidi e strutture accreditate) per lo scambio di informazioni e di archivi con il centro di monitoraggio,
- Comuni.

### **3.2.3 Utenti del Servizio Telematico Doganale**

Le categorie di utenti del servizio telematico doganale sono:

- importatori, esportatori, spedizionieri doganali, rappresentanti indiretti, intermediari per quanto riguarda le operazioni doganali,
- depositari autorizzati, operatori registrati, rappresentanti fiscali per le accise,
- associazioni di categoria e imprese per la lotta alla contraffazione,
- per le applicazioni di gestione delle dichiarazioni doganali, delle richieste di temporanea custodia, delle dichiarazioni Intrastat, dei documenti in materia di Accise, delle istanze di tutela per la lotta alla contraffazione.

### **3.2.4 Utenti del Servizio Telematico del Territorio**

Le categorie di utenti del servizio telematico del Territorio sono:

- Amministrazioni locali (comuni, comunità montane, consorzi di bonifica) ed organi istituzionali interessati ad indagini patrimoniali (Agenzia delle Entrate, Agenzia del Demanio, Carabinieri, Polizia, Guardia di Finanza),

- tecnici professionisti utenti abituali del Catasto e delle Conservatorie dei RR.II. quali Notai, Ingegneri, Architetti, Geometri, ecc.,
- ordini e collegi professionali che si configurano come intermediari tra i loro iscritti ed i servizi di SISTER,
- gestori di grandi patrimoni immobiliari (IACP, banche, ecc.), associazioni di agricoltori, CAF,
- cittadini,

che accedono telematicamente alle visure catastali ed ipotecarie ed inviano gli atti di trasferimento dei diritti sugli immobili e di aggiornamento catastale.

### 3.2.5 Utenti del Servizio Telematico delle Entrate

Le categorie di utenti del servizio telematico delle Entrate sono:

- contribuenti, società ed enti che devono presentare la dichiarazione dei sostituti d'imposta per più di 20 soggetti,
- professionisti del settore tributario, CAF e associazioni di categoria per la presentazione telematica delle dichiarazioni,
- banche e poste per le proprie dichiarazioni e per quelle presentate dai contribuenti agli sportelli,
- società che trasmettono per conto delle società del gruppo di cui fanno parte,
- Amministrazioni dello Stato,
- intermediari e soggetti delegati per la registrazione telematica dei contratti di locazione e di affitto immobili,
- professionisti ed imprese interessate all'invio dei questionari e degli studi di settore,

altri soggetti abilitati al servizio Entratel.

### 3.2.6 Utenti Esterni degli altri Centri di Responsabilità

In particolare, attualmente le richieste di assistenza provenienti dagli Altri Centri di Responsabilità riguardano i seguenti domini:

- SIATEL; servizio dell'Agenzia delle Entrate che consente ai Comuni, alle Regioni, alle Province, alle ASL e ad altri Enti Pubblici di accedere gratuitamente via web ai dati anagrafici, alle dichiarazioni dei redditi e agli atti del registro dei contribuenti, e ai dati delle Commissioni Tributarie, esso viene utilizzato anche per comunicare all'Agenzia delle Entrate le informazioni anagrafiche sulla popolazione residente e le relative variazioni (nascite, decessi, variazioni di indirizzo). Inoltre viene fornita assistenza per problematiche connesse alle informazioni rese disponibili dal Dipartimento della Fiscalità e riguardanti i tributi ICI e ISCOP (Imposta di Scopo). Per i Comuni inoltre, l'assistenza, fornita anche in modalità outbound per la sensibilizzazione sui processi di aggiornamento e per la risoluzione delle anomalie riscontrate, riguarda le problematiche connesse ai flussi informativi di colloquio da questi utilizzati.
- Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato; a fronte dell'attribuzione di tutte le funzioni statali in materia di organizzazione ed esercizio dei giochi, di scommesse e di concorsi pronostici connessi a manifestazioni sportive, comprese quelle gestite dal Coni, la platea degli utenti del sistema informativo si è esteso alle categorie dei concessionari per la raccolta del gioco. Di conseguenza il servizio di assistenza si rivolge anche ai seguenti soggetti:
  - Concessionari (apparecchi da intrattenimento, giochi pubblici, Bingo, etc...);
  - Agenzie Ippiche/Sportive e Ippodromi;
  - Enti Certificatori;
  - Produttori Apparecchi/Schede Gioco;
  - Gestori/Produttori Apparecchi;
  - Unire;
  - Coni;
  - Siae;
  - Uffici FIT (Federazione Italiana Tabacchi).

Le tematiche da trattare riguardano essenzialmente la gestione delle problematiche relative alla gestione dei flussi contabili e amministrativi, alla procedura dei Videogiochi/Apparecchi da Intrattenimento, alle procedure sulla Gestione delle rivendite di Tabacchi, alle procedure del

BINGO, alla procedura del Totalizzatore Nazionale, alle procedure dell'Area Riservata ai concessionari, alle procedure sui giochi di abilità ed altri eventuali problemi applicativi e tecnici della sfera di competenza degli utenti esterni AAMS.

- **Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR):** Il progetto ANPR nasce nel quadro normativo dell'art.2 della legge 221/2012 e prevede la realizzazione di un'unica banca dati anagrafica delle persone residenti in Italia e dei cittadini italiani residenti all'estero, che sostituisce di fatto quelle locali attualmente presenti presso i singoli comuni. Il progetto realizzerà inoltre dei servizi da mettere a disposizione dei comuni e delle Pubbliche Amministrazioni che garantiranno la gestione e l'interscambio dei dati anagrafici.

In particolare il sistema è in grado di:

- offrire ai comuni tutti i servizi di certificazione anagrafica;
- garantire la circolarità delle variazioni tra i vari comuni;
- inoltrare le variazioni agli altri enti della Pubblica Amministrazione;
- garantire la disponibilità dei dati di interesse a tutti gli enti della Pubblica Amministrazione.

Gli utenti del ANPR sono:

- Comuni - Ufficiali di Anagrafe
- Regioni
- Enti della Pubblica Amministrazione (AdE, INPS, MCTC, ISTAT..etc)

- **Sistema di interscambio per la fatturazione elettronica:** il servizio Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica, nato per ottemperare all'obbligo normativo della fatturazione elettronica verso la pubblica amministrazione (legge 244/2007), si compone di una serie di funzionalità attraverso le quali il sistema è in grado di:

- ricevere e trasmettere fatture predisposte in un determinato formato elettronico;
- ricevere e trasmettere documenti informativi (ricevute, notifiche) che certificano la fase dell'iter di trasmissione della fattura e l'esito delle elaborazioni;
- disporre, in forma aggregata per finalità di monitoraggio della spesa pubblica, dei dati economici presenti nelle fatture transitate per il Sistema di Interscambio;
- fornire strumenti di ausilio all'utenza (attraverso un sito web) per controllare la correttezza formale della fattura predisposta in formato elettronico, per visualizzare dati di sintesi relativi ai flussi di propria competenza transitati per il Sistema di Interscambio, per accreditare presso il Sistema di Interscambio i canali di trasmissione.

Gli utenti del servizio sono:

- pubbliche amministrazioni inserite nel conto economico consolidato presenti nell'elenco pubblicato dall'ISTAT entro il 31 luglio di ogni anno;
- operatori economici fornitori della pubblica amministrazione;
- intermediari finanziari e in generale soggetti che offrono servizi per trasmissione, emissione, ricezione di fatture elettroniche.

### 3.2.7 Utenti del Servizio Carta d'identità Elettronica (CIE)

Il progetto CIE nasce nel quadro normativo dell'art.1 della legge 221/2012 e prevede la realizzazione e la distribuzione, su richiesta del cittadino, del Documento Digitale Unificato (Carta di Identità e Tesserata Sanitaria) o della sola Carta di Identità Elettronica. Il nuovo Documento di Identità conterrà i dati anagrafici, alcuni dati biometrici e un certificato di autenticazione. Tali informazioni saranno custodite all'interno di un CHIP di tipo RFID.

Per attuare e gestire a regime il progetto sarà necessaria la cooperazione di diversi attori istituzionali, tra cui Sogei che nello specifico dovrà garantire:

- la realizzazione e la gestione del sistema periferico, presso Comuni e Consolati, di acquisizione delle richieste di emissione e dei relativi dati biometrici;
- la realizzazione e la gestione del circuito di emissione;
- la realizzazione e la gestione del Portale Informativo e dei servizi legati al circuito di emissione.

Gli utenti interessati sono:

- Cittadini
- Comuni - Ufficiali di Anagrafe

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

- Prefetture
- Consolati
- Forze dell'ordine

Al Concorrente è richiesta anche la quotazione relativa all'assistenza da erogare per tale servizio, che potrà essere attivato da SOGEI nel corso della durata contrattuale.

### 3.3 Contesto tecnologico

Al fine di fornire un quadro di massima dell'infrastruttura tecnologica necessaria per l'erogazione dei servizi di assistenza, nel presente paragrafo è descritto l'ambiente tecnologico del Contact Center messo a disposizione dalla SOGEI, evidenziando le principali componenti infrastrutturali del sistema.

L'infrastruttura del Contact Center è costituita da un insieme di sistemi, ubicati presso la sede SOGEI, che nel complesso garantiscono la gestione delle richieste di assistenza provenienti dai diversi canali di contatto, il trattamento dei problemi posti dagli utenti, la fornitura delle informazioni a supporto del servizio (es. dati statistici, basi di conoscenza, etc.).

Per quanto riguarda l'assistenza erogata tramite canale telefonico, le linee associate ai numeri verdi sono attestate a sistemi che provvedono all'accoglienza, all'identificazione dell'utente (qualora il servizio lo richieda), all'erogazione automatica di informazioni di utilità per l'utente, alla gestione dell'eventuale coda di attesa, all'individuazione dell'operatore cui inoltrare la chiamata ed al suo effettivo inoltro verso la postazione di risposta.

I sistemi che supportano i servizi sopra elencati utilizzano il protocollo VoIP; dal momento in cui la singola chiamata viene inoltrata dalla rete telefonica pubblica ai sistemi presenti in SOGEI, fino alla risposta da parte dell'operatore, il traffico voce viene gestito tramite tale protocollo.

Tra la sede SOGEI e la sede della Società sarà previsto un collegamento per lo scambio dei dati necessari all'erogazione del servizio e relativo collegamento di backup. Tali collegamenti sono totalmente a carico di SOGEI che si avvarrà di quanto previsto dal contratto SPC. In considerazione della tecnologia e dei relativi vincoli territoriali previsti in ambito SPC, la sede messa a disposizione dalla Società Aggiudicataria dovrà essere ubicata all'interno di un comune Capoluogo di Regione e la fornitura dei collegamenti avverrà entro 125 giorni dalla data di stipula, in conformità con i tempi di approvvigionamento previsti nel contratto di fornitura SPC.

La Società dovrà prevedere, presso la propria sede, un locale tecnico per ospitare le terminazioni dei collegamenti dati e quanto necessario al funzionamento degli stessi. Nel locale dovrà essere mantenuta una temperatura di esercizio costante atta a garantire il funzionamento degli apparati predisposti.

Le specifiche di collegamento con l'infrastruttura SOGEI ed i dettagli operativi saranno forniti successivamente alla stipula del contratto.

All'interno della sede che la Società Aggiudicataria intenderà utilizzare, dovranno essere messe a disposizione, a cura della Società stessa, le postazioni di risposta degli addetti al servizio con il relativo cablaggio dati secondo le specifiche indicazioni fornite dalla SOGEI (cfr. paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**).

Sulle postazioni di risposta messe a disposizione dalla Società dovranno essere installati i componenti software forniti dalla SOGEI per l'espletamento del servizio di assistenza (cfr. paragrafo 3.3.1).

I sistemi predisposti dalla SOGEI consentono, tra le altre funzionalità, l'istradamento intelligente delle chiamate ricevute dalla rete telefonica pubblica e dai canali di contatto alternativi, monitorando in tempo reale lo stato delle risorse in servizio presso la sede della Società.

Le logiche di istradamento possono essere personalizzate in funzione della tipologia del servizio richiesto, dello skill degli addetti, dei dati raccolti dai sistemi stessi o da informazioni connesse alla chiamata.

---

Classificazione del documento: Consip Public

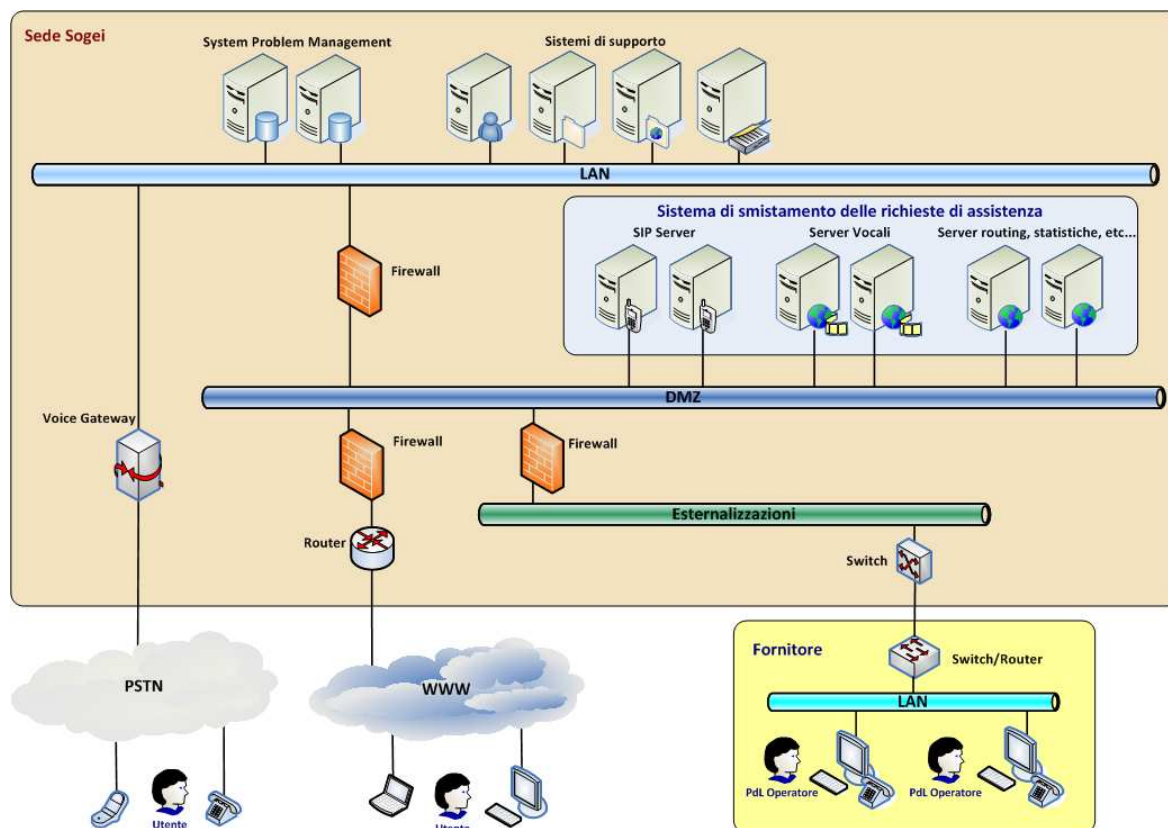
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

In generale, i sistemi possono essere raggruppati nel modo seguente:

- Sistema di Smistamento delle Richieste di assistenza, ubicato presso la sede SOGEI, consente l'accoglienza, l'accodamento e la distribuzione delle richieste provenienti dai diversi canali di contatto;
- Sistema di Problem Management, ubicato presso la sede SOGEI, consente la registrazione dei dati relativi alle richieste e alle soluzioni fornite.

Di seguito si riporta uno schema di massima con i vari componenti architetturali del contact center.



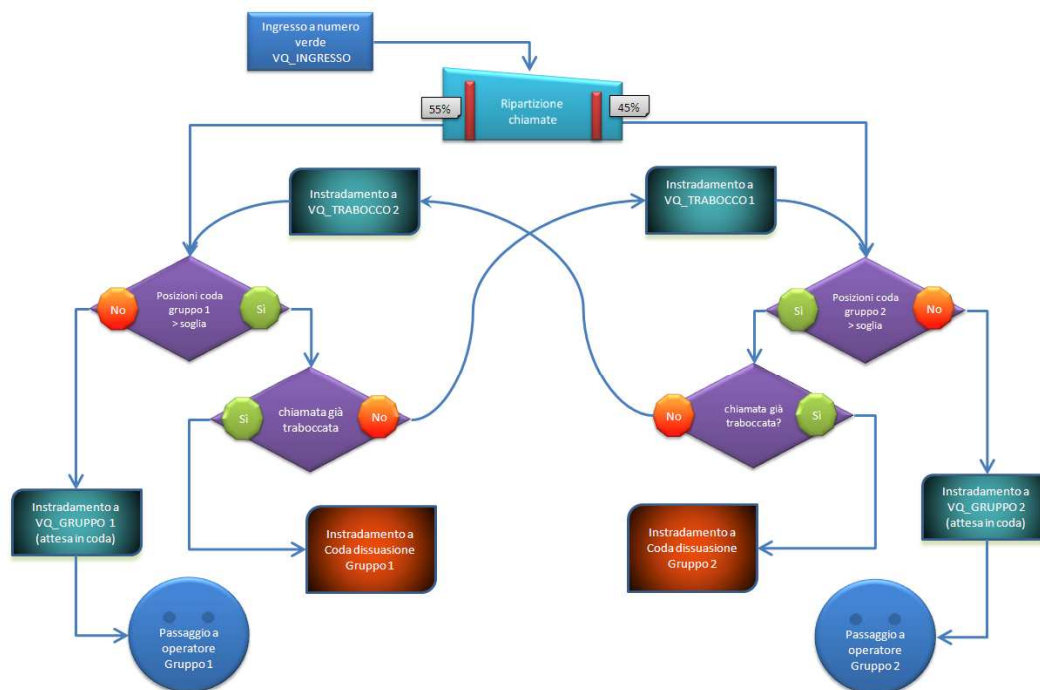
**Figura 1 - Infrastruttura del Contact Center**

Per ciascun dominio, la piattaforma tecnologica SOGEI provvederà all'istradamento delle richieste di assistenza alle Società Aggiudicatrici dei due lotti.

La distribuzione delle richieste di assistenza sarà effettuata sulla base del carico, con una ripartizione pari al **55% per il primo lotto** e del **45% per il secondo lotto**, a meno di trabocchi di richieste di assistenza tra un affidatario e l'altro nel caso di "indisponibilità" alla risposta da parte di una delle due Società come nel seguito meglio illustrato.

Si riporta uno schema con la logica di instradamento delle richieste di assistenza tra i due affidatari.





Al fine di minimizzare il disservizio per l'utenza, nel caso in cui una richiesta di assistenza istradata ad una delle due Società non possa essere inserita nella coda di attesa per indisponibilità (determinata dal superamento di una soglia il cui valore sarà concordato con la Società e che sarà proporzionale al numero di operatori attivi sul sistema), sarà automaticamente verificata la possibilità di dirottare la richiesta di assistenza all'altra Società (meccanismo di trabocco).

### 3.3.1 Pacchetti Software Applicativi messi a disposizione da Sogei

La SOGEI metterà a disposizione per le postazioni degli addetti pacchetti applicativi necessari allo svolgimento del servizio; in particolare, a titolo di esempio, si indicano i seguenti:

- prodotto di problem management;
- prodotto per interfaccia sistema SSR (barra telefonica) e telefono software.

Tali applicativi, tra loro integrati, consentono la presa in carico ed il tracciamento delle richieste di assistenza pervenute, nonché la rilevazione dei dati per la determinazione dei livelli di servizio prestati.

La SOGEI si riserva la possibilità, durante il periodo di durata contrattuale, di modificare tali pacchetti.

I pacchetti software applicativi dovranno essere installati e configurati, a cura della Società, sulle postazioni di lavoro a disposizione del personale adibito ai servizi erogati per SOGEI.

## 4 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Nei paragrafi seguenti vengono fornite indicazioni di riferimento sulle attività che la Società dovrà svolgere, sullo skill che gli addetti al servizio dovranno possedere e sulle modalità di consuntivazione.

In particolare si precisa che la modalità di soluzione dei problemi segnalati dall'utente dovrà avvenire prevalentemente in maniera contestuale alla richiesta degli utenti, ad eccezione di quelli la cui soluzione presuppone una conoscenza di carattere tecnico-informatica molto specifica che verranno trasferiti alle strutture competenti SOGEI mediante lo strumento di problem management.

Nel periodo di durata contrattuale, la SOGEI si riserva la possibilità di utilizzare nuovi canali (ad es. chat, sms) per l'erogazione dei servizi di assistenza tramite i quali la Società dovrà svolgere il servizio. Le modalità di assistenza tramite tali eventuali nuovi canali saranno le medesime previste per gli altri canali di assistenza.

Le modalità di prestazione dei servizi richiesti saranno oggetto di valutazione secondo quanto specificato nel Disciplinare di gara.

Per una descrizione esemplificativa delle richieste di assistenza inerenti i differenti domini oggetto del servizio si faccia riferimento all'Allegato 4A.

### 4.1 Trattamento delle richieste di assistenza tramite canale telefonico

Gli addetti della Società, per poter erogare assistenza, si connettono ai sistemi forniti da SOGEI inserendo il proprio user-name e la propria password che vengono registrati, unitamente all'orario di connessione in appositi archivi.

All'arrivo della richiesta di assistenza da parte dell'utente (chiamata telefonica o prenotazione di richiamata) gli addetti al servizio, con l'utente in linea, utilizzando il prodotto di problem management, operano nel seguente modo:

1. registrano la richiesta di assistenza, compilando tutti i campi della form prevista;
2. procedono alla soluzione del problema qualora siano in possesso delle informazioni necessarie e registrano tale evento;
3. i problemi non risolti vengono trasferiti alle strutture competenti SOGEI, in base ai criteri di instradamento presenti nel sistema di problem management. La Società contestualmente comunicherà all'utente il numero identificativo della segnalazione, informandolo che sarà richiamato.

In particolare, si pone l'attenzione della Società all'attività di risoluzione e compilazione dei campi descrizione e soluzione del problema; in tale fase devono essere registrati tutti gli elementi utili a descrivere il problema dell'utente e la soluzione fornita, specificando, se indicati per lo specifico contesto, gli elementi minimi utili alle successive attività di monitoraggio del servizio da parte della SOGEI.

SOGEI metterà a disposizione del personale della Società documentazione e sistemi di knowledge base su specifici argomenti a supporto della soluzione delle problematiche presentate.

Ove SOGEI riterrà opportuno, potranno essere messe a disposizione degli addetti applicazioni e basi dati contenenti informazioni relative alle pratiche oggetto del servizio.

Alla Società potrà essere inoltre richiesto di effettuare delle campagne outbound per l'erogazione proattiva di assistenza specifica o di servizi informativi all'utenza.

### 4.2 Trattamento delle richieste di assistenza tramite altri canali

Nel caso in cui le richieste di assistenza pervengano via WEB, il sistema provvederà automaticamente ad indirizzare le "web form" alle strutture della Società per la presa in carico da parte degli addetti.

L'addetto, visualizzato il contenuto della richiesta, potrà contattare l'utente al recapito telefonico segnalato per fornire la risposta ovvero per richiedere ulteriori ragguagli sul problema aperto.

Qualora il problema non venga risolto, dovrà essere trasferito alle strutture competenti SOGEI.



Come per quanto richiesto nel paragrafo 4.1, anche per le richieste provenienti da canali diversi da quello telefonico, la Società dovrà porre particolare attenzione all'attività di soluzione e di tracciatura delle informazioni relative.

Le richieste di assistenza tramite altri canali rappresentano circa lo 0,5% dei volumi di richieste provenienti dal canale telefonico che sono riportati nell'Allegato 4B.

### 4.3 Addetti al servizio

Al fine di raggiungere i più efficienti risultati del servizio si richiede che la Società metta a disposizione operatori con conoscenze di base sui seguenti ambienti e strumenti:

- Windows (XP e successivi);
- prodotto per la produttività individuale Microsoft Office (Word, Excel);
- browser (explorer, etc.).

Inoltre devono possedere competenze orientate a:

- capacità di analisi e di approfondimento;
- conoscenza delle tecniche di problem solving;
- conoscenza di strumenti e modalità di funzionamento del contact center;
- conoscenza delle tecniche di comunicazione telefonica e scritta

È richiesta la presenza continuativa di almeno una figura di Team Leader nell'orario 8.00-18.00 Lunedì-Venerdì e 8.00-14.00 il Sabato. I Concorrenti avranno la possibilità di offrire un orario esteso (8.00-23.00 Lunedì-Venerdì e 8.00-20.00 il Sabato) in cui è garantita la presenza di tale figura, secondo quanto specificato nel Disciplinare di gara.

Inoltre la Società dovrà identificare dei Responsabili dei domini di servizio (uno per dominio) addetti alle funzioni di coordinamento e riferimento per le strutture SOGEI.

Tali responsabili devono eseguire le seguenti attività:

- programmare la capacità di erogazione del servizio al fine di garantire nel tempo il soddisfacimento delle richieste, nelle quantità e nei termini di servizio previsti;
- assicurare la compatibilità tra le attività operative e i piani di formazione del personale;
- produrre report statistici sui servizi erogati;
- verificare il rispetto dei livelli di servizio, individuare ed evidenziare le cause degli eventuali scostamenti;
- assicurare che la documentazione necessaria a rispondere alle richieste di informazione da parte dell'utente sia resa disponibile agli addetti;
- interfacciare il personale SOGEI garantendo, se necessario, la presenza presso le strutture competenti SOGEI.

Essi devono possedere le seguenti competenze:

- esperienza nella gestione di attività e progetti complessi nell'ambito dei servizi di Contact Center;
- capacità di coordinamento del personale;
- esperienza nelle aree tecnologiche di interesse per i servizi erogati;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

- collocazione organizzativa di livello adeguato nella propria azienda, che consenta al soggetto la necessaria autonomia decisionale ed operativa;
- esperienza nelle attività di coordinamento e d'interfaccia sia delle strutture interne che esterne;
- esperienza nel campo della comunicazione.

La Società deve garantire il mantenimento delle competenze richieste al personale impiegato nel servizio per tutto il periodo di durata del servizio.

Al fine di consentire a SOGEI di produrre le necessarie credenziali di accesso alle strutture ed ai sistemi, la Società dovrà fornire entro:

- 30 giorni dalla stipula del contratto, l'elenco nominativo delle risorse interessate agli interventi formativi e di affiancamento (cfr. capitolo 9);
- 60 giorni dalla data di stipula del contratto l'elenco nominativo delle risorse, che accederanno ai sistemi per l'erogazione dei servizi richiesti.

Per il medesimo motivo eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale dichiarato dovranno essere sempre comunicate alla SOGEI; tale comunicazione dovrà essere effettuata con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di inserimento. Eventuali omissioni o ritardi nella comunicazione delle variazioni e delle integrazioni saranno soggetti a penale.

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidato alla SOGEI dall'Amministrazione finanziaria, la Società si impegna a sostituire la/le risorsa/e impiegata/e ritenuta/e dalla SOGEI non adeguata/e alla perfetta esecuzione del presente servizio entro 5 giorni dalla richiesta della SOGEI e senza onere aggiuntivo per quest'ultima.

Il Fornitore ha l'obbligo, in ogni caso, di assicurare la prosecuzione e continuità delle prestazioni contrattuali.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione delle attività contrattuali, la Società, come meglio specificato al paragrafo 9, provvederà alla necessaria attività di formazione e metterà a disposizione, a titolo gratuito, le risorse per tutta la durata dell'addestramento.

Al fine di consentire il corretto dimensionamento della struttura organizzativa del contact center, si riportano in Allegato 4B i dati di carico di riferimento, in termini di numero di richieste di assistenza (medio e di picco), per ora di servizio per ciascun mese.

Si precisa che tali valori, pur se desunti dai dati in possesso della SOGEI e da analisi dei futuri sviluppi, sono da ritenersi indicativi e non potranno essere fonte di responsabilità per la SOGEI; la Società rinuncia espressamente a sollevare qualsiasi eccezione in ordine ai volumi di traffico indicati.

Ai Concorrenti è richiesto inoltre di descrivere le procedure adottate per limitare il turnover del personale e di indicare il livello di *attrition* massimo su base annua che si impegnano a mantenere nel corso della esecuzione del servizio per gli operatori impiegati nell'erogazione del servizio medesimo.

Per quanto attinente alla presente procedura di gara tale parametro è calcolato su base annua come media dei valori misurati su base mensile. La misura su base mensile è definita come: [numero di dipendenti, che erogano i servizi inbound richiesti, che lasciano l'azienda nel mese]/[media del numero totale di dipendenti deputati all'erogazione dei servizi inbound richiesti]. In caso di RTI per "azienda" deve intendersi l'insieme di aziende appartenenti al RTI che erogano i servizi inbound richiesti.

Tali elementi saranno oggetto di valutazione secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

## 5 Locali ed infrastruttura tecnologica richiesti alla Società

Nel seguito vengono riportati i requisiti minimi che dovranno essere soddisfatti per quanto riguarda la fornitura dei locali e dei componenti l'infrastruttura tecnologica.

La sede (cfr. paragrafo 2.2), i locali e l'infrastruttura tecnologica richiesti alla Società dovranno essere messi a disposizione entro 60 giorni dalla data di stipula del contratto. La Società ha la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software forniti.

La SOGEI si riserva la facoltà di effettuare verifiche sulla corretta predisposizione dei locali, delle postazioni di lavoro e della infrastruttura tecnologica.

### 5.1 Locale addetti

Nel seguito vengono riportati i requisiti minimi che dovranno essere soddisfatti per quanto riguarda la fornitura dei locali messi a disposizione per lo svolgimento del servizio di assistenza da parte degli addetti e la relativa infrastruttura tecnologica.

Gli ambienti di lavoro dovranno essere conformi alle prescrizioni del D.Lgs. 81/2008, con particolare riferimento ai parametri relativi al microclima, all'illuminazione ed al rumore.

Ai Concorrenti è richiesto, in relazione alla sede che sarà utilizzata per l'erogazione dei servizi richiesti, di descrivere sia le caratteristiche di sostenibilità degli ambienti di lavoro sia le policy adottate per garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti. Tali elementi saranno oggetto di valutazione secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

#### 5.1.1 Postazioni di lavoro per gli addetti al servizio

Per l'erogazione del servizio richiesto, la Società deve mettere a disposizione delle postazioni di lavoro il cui numero deve essere dimensionato dalla Società stessa.

La Società deve garantire che le postazioni di lavoro degli addetti siano ad uso esclusivo del servizio oggetto di tale fornitura, inoltre si richiede che su tali postazioni non sia installato hardware e software ulteriore rispetto quello indicato nel presente capitolato ovvero autorizzato da SOGEI.

Si specifica che i posti di lavoro dovranno essere collegati ad una rete locale ad uso esclusivo del presente servizio e galvanicamente separata dalle altre reti; pertanto potrebbero essere limitate alcune funzionalità quali ad esempio l'accesso alla rete internet ed alla posta elettronica. A questo proposito si precisa che non è ammesso attivare collegamenti a reti esterne effettuati mediante dispositivi wireless, modem telefonici, cellulari, palmari e apparati assimilabili.

Si specifica che i sistemi operativi forniti dalla Società devono essere aggiornati, a cura della Società stessa, alle patch di sicurezza secondo modalità e tempi definiti da SOGEI.

La Società, inoltre, deve mettere a disposizione degli operatori delle postazioni "Internet" per effettuare, ove necessario, prove di accesso alle applicazioni messe a disposizione degli utenti esterni. Le postazioni "Internet" devono essere presenti nel locale addetti, devono essere aggiuntive rispetto alle postazioni di lavoro per l'erogazione del servizio di risposta e non devono essere collegate alla rete locale dedicata alle postazioni di lavoro (cfr. paragrafo 5.1.3).

Le postazioni di lavoro dovranno rispettare i dettami del D.Lgs. 81/2008.

Ogni posto di lavoro si intende comprensivo di una cuffia telefonica da collegare al personal computer le cui caratteristiche tecniche HW/SW minime sono descritte di seguito.

#### 5.1.2 Caratteristiche tecniche minime delle Apparecchiature (Personal Computer)

Di seguito sono riportate le caratteristiche minime richieste per i PC.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

HW	Valore minimo
CPU	Dual core
RAM	4 GB
Hard Disk Drive	320 GB S-ATA
Scheda Rete	Ethernet LAN 10-100-1000 Mb/s - RJ 45
Monitor	LCD 19"
Sistema Operativo	Windows XP o 7 Professional 32bit
Porte USB	2.0

Per ciascun personal computer desktop, SOGEI fornirà un SW antivirus di sua scelta, con relative licenze, che andrà tenuto attivo per tutta la durata della fornitura.

### 5.1.3 Cablaggio del locale addetti

Per quanto riguarda il cablaggio del locale addetti, la Società deve mettere a disposizione di ogni postazione di lavoro il necessario cablaggio elettrico e della rete ethernet 10/100/1000.

Si sottolinea che la rete locale deve essere esclusivamente dedicata alle postazioni di lavoro oggetto del presente servizio. La rete locale deve inoltre essere realizzata da apparati switch in grado di supportare la QoS in modo da ottimizzare il traffico di fonìa. I cablaggi elettrico, di rete e telefonico devono essere certificati secondo la normativa ISO 11801.

Tutte le attività di cablaggio sono a carico della Società.

## 6 Service Level Agreement

Per tutta la durata del contratto la Società dovrà assicurare l'operatività delle infrastrutture tecnologiche messe a disposizione (cfr. capitolo 5) e la disponibilità delle risorse umane occorrenti per l'erogazione del servizio applicando tutte le buone pratiche di gestione della "business continuity" necessarie a garantire il soddisfacimento di tutti i livelli di servizio di seguito esposti.

Allo scopo di consentire alla Società di pianificare la disponibilità delle risorse necessarie per far fronte alla domanda potenziale di servizio, la SOGEI comunicherà anticipatamente, i periodi per i quali è prevedibile un'elevata domanda al contact center.

Le giornate in cui ciò accade sono denominate "fascia critica" per il servizio.

A titolo di esempio, si riportano di seguito, i periodi di "fascia critica" attualmente prevedibili per i servizi telematici delle Dogane e delle Entrate in quanto, potrebbero essere emanati nuovi provvedimenti da parte dell'Amministrazione finanziaria che possono comportare una variazione di tali date.

DOGANE	
Mese di riferimento	Fascia critica
da gennaio a dicembre (Intrastat mensile)	5 giorni antecedenti il 25 di ogni mese(*)
Gennaio, aprile, luglio, ottobre (Intrastat trimestrale)	5 giorni antecedenti il 25 di ogni mese(*)
febbraio (Intrastat annuale)	primi 5 giorni del mese(*)
da gennaio a dicembre (Accise su prodotti energetici)	5 giorni antecedenti fine mese(**)

ENTRATE
---------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Mese di riferimento	Scadenza	Fascia critica
da gennaio a dicembre	F24	2 giorni antecedenti il 16 di ogni mese(*)
da gennaio a dicembre	Contratti di locazione	2 giorni antecedenti fine mese(**)
gennaio	Comunicazione "Censimento POS e pagamenti effettuati con carte di credito, debito e prepagate"	30-31
marzo	Comunicazione "Beni dell'impresa concessi in godimento a soci e familiari"	30-31
aprile	Comunicazioni AT	3 giorni antecedenti fine mese(**)
Maggio	nuova comunicazione Spesometro	2 scadenze: 6/5 ( soggetti contabilità semplificata);21/5 ( soggetti titolari di partita IVA)
Luglio	Predisposizione studi di settore	1 giorno antecedenti il 5 del mese(**)
Luglio	Dichiarazioni 770	2 giorni antecedenti fine mese(**)
Agosto	Scadenza invii studi di settore	1 giorno antecedenti il 5 del mese(**)
Settembre	Scadenza unificata dichiarazioni	ultime 2 settimane del mese
Dicembre	versamenti a saldo IRPEF	21-28(*)

(\*) in caso di cadenza in giornata festiva la scadenza viene posticipata al giorno lavorativo successivo.

(\*\*) in caso di cadenza in giornata festiva la scadenza viene anticipata al giorno lavorativo precedente.

I dati di carico caratterizzanti il servizio (riportati nell'Allegato 4B) rappresentano i dati di riferimento ai fini del dimensionamento del servizio stesso.

Con cadenza annuale SOGEI potrà fornire un aggiornamento dei dati presenti in tale allegato.

Al fine di consentire alla Società di poter adeguare il dimensionamento del personale addetto alla risposta per il rispetto dei livelli di servizio richiesti, la SOGEI si riserva di comunicare alla Società con due mesi di anticipo rispetto al periodo di riferimento, eventuali variazioni ai dati dimensionali di carico delle chiamate attese per singolo servizio; tali valori verranno forniti su base giornaliera.

Nel caso in cui il preavviso nei confronti della Società sia inferiore al periodo sopra indicato, si farà comunque riferimento per il primo anno di servizio ai valori dimensionali forniti nel presente Capitolato Tecnico e per gli anni successivi agli aggiornamenti forniti da SOGEI con cadenza annuale.

Nel caso in cui, per ogni giornata, il numero di richieste pervenute per singolo servizio, sia superiore del 20% rispetto ai valori comunicati, la SOGEI escluderà tali giornate dal calcolo delle penali per quanto riguarda gli indicatori CR e CP di seguito descritti.

Si specifica che in questo caso i livelli di servizio erogati in tali giornate verranno allineati ai valori dei livelli di servizio richiesti.

I Concorrenti potranno, opzionalmente, esprimere in sede di offerta uno dei seguenti valori di soglia migliorati, rispetto al valore del 20% sopra riportato, entro cui si impegnano a garantire il mantenimento dei livelli di servizio:

- 25%
- 30%

I livelli di servizio erogati verranno costantemente monitorati dalla SOGEI controllando l'andamento di specifici indicatori.

Vengono di seguito esposti gli indicatori che saranno utilizzati e, per ciascuno di essi, il metodo e gli strumenti con cui sarà misurato il relativo valore, nonché i valori soglia da rispettare.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Per il computo delle penali e degli incentivi contrattuali la verifica dei livelli di servizio sarà effettuata su base mensile e, ove non altrimenti specificato, ogni SLA sarà calcolato in maniera indipendente per ciascun dominio di servizio.

Nel corso del periodo contrattuale, è inoltre prevista la possibilità, ad insindacabile giudizio di SOGEI, di accorpare/ripartire diversamente i “domini di appartenenza”.

In caso di indisponibilità di una qualsiasi componente l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dalla SOGEI sarà cura della Società stessa dare immediata comunicazione dell'inconveniente riscontrato alla SOGEI, via mail, all'indirizzo di posta [presidiocallcenter@sogei.it](mailto:presidiocallcenter@sogei.it).

Gli indicatori attraverso i quali si caratterizza il livello di servizio sono:

- **DS (Disponibilità del Servizio)**

Indica la percentuale di disponibilità del servizio.

A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio

- **DS = 100**

corrisponde alla richiesta che il servizio sia sempre disponibile nell'orario indicato per ogni dominio di utenza.

**Modalità di calcolo**

Tale indicatore viene misurato monitorando la presenza (login sul sistema SSR, per uno specifico servizio di risposta), di almeno un operatore per ogni dominio di utenza per tutto l'arco temporale previsto per il servizio.

La mancata disponibilità sarà valutata ad ore. Tra 0 e 29 minuti sarà considerata uguale a 0 ore; da 30 a 59 minuti sarà considerata pari ad 1 ora.

- **CR(Xs) (Chiamate Risposte)**

Indica la percentuale delle chiamate alle quali si è data risposta da parte dell'operatore entro X secondi di attesa, rispetto al numero delle chiamate risposte.

A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio

- **CR(40s) > 95**

Corrisponde ad una richiesta di risposta da parte dell'operatore a più del 95% delle chiamate entro 40 secondi di attesa.

**Modalità di calcolo**

Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata, sul data base del sistema SSR.

- **CP(Xs) (Chiamate Perse)**

Indica la percentuale delle chiamate perse (non servite) per dissuasione, per trabocco o per abbandono da parte dell'utente dopo X secondi di attesa in coda sul totale delle chiamate in ingresso.

Per chiamate dissuase si intendono quelle alle quali si risponde automaticamente con un messaggio di invito a richiamare successivamente. Tale messaggio viene proposto quando gli addetti sono tutti occupati e non ci sono più posizioni di coda disponibili.

Per chiamate traboccate si intendono quelle che sono automaticamente instradate all'altra Società nel caso in cui tutti gli operatori siano occupati e non ci siano più posizioni di coda disponibili.

A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio

- **CP(120s) < 5**

corrisponde all'attesa che la percentuale delle chiamate dissuase, traboccate o abbandonate dall'utente dopo 120 secondi di attesa in coda sia inferiore al 5%.

**Modalità di calcolo**

Sia per quanto riguarda le chiamate abbandonate, che per le chiamate dissuase o traboccate, tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata, sul data base del sistema SSR.

Per tutti i domini relativi al S.I.F., il calcolo del livello di servizio è effettuato complessivamente.

- **PR (Problemi Risolti)**

Indica la percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico.

A titolo esemplificativo, la richiesta di un livello di servizio

- **PR > 90**

corrisponde alla richiesta che la percentuale dei problemi risolti sul totale dei problemi presi in carico sia superiore al 90%.

Si precisa che i problemi che rientrano in specifiche classificazioni (interventi, server centrali, server periferici, database centrali, database periferici), in quanto non risolvibili da parte della Società, non concorrono al calcolo dell'indicatore e non saranno quindi inclusi né tra i problemi non risolti, né tra quelli ricevuti.

Esistono inoltre richieste di assistenza che vengono effettuate allo scopo di sollecitare la soluzione di un problema segnalato precedentemente, ma ancora non risolto. Queste richieste di fatto non aprono un nuovo problema (non danno luogo alla registrazione di una nuova scheda nel sistema SPM) e quindi non concorrono ad incrementare i problemi (risolti o ancora da risolvere).

**Modalità di calcolo**

Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management.

- **TSTP (Xm) (Tempo Soluzione o Trasferimento Problema)**

Indica la percentuale dei problemi che sono stati risolti o trasferiti al gruppo competente SOGEI entro X minuti, rispetto al totale dei problemi ricevuti.

Il tempo decorre dal momento di apertura della scheda relativa al problema in questione sul sistema SPM.

A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio per un dominio di utenza

- **TSTP(20m) > 60**

corrisponde alla richiesta che la percentuale di problemi risolti o trasferiti al gruppo competente Sogei entro i venti minuti sia maggiore del 60%.

**Modalità di calcolo**

Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management.

## 6.1 Valori richiesti

I valori di soglia dei livelli di servizio, validi per tutti i domini di utenza, sono così fissati:

- DS = 100;
- CR(40s) > 95;
- CP(120s) < 5;
- TSTP(20m) > 60% e TSTP (240 m) = 100%;

Per tutti i domini devono considerarsi esclusi dall'orario di servizio i giorni festivi.

### 6.1.1 Utenti interni dell'Agenzia delle Entrate

**Orario del servizio**

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 18.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

**Livelli di servizio**

- PR > 30

### 6.1.2 Utenti interni dell'Agenzia delle Dogane

**Orario del servizio**

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 18.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

**Livelli di servizio**

- PR > 30



### 6.1.3 Utenti interni dell'Agenzia del Territorio

#### Orario del servizio

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 7.30 - 18.00
- per il Sabato: 7.30 - 14.00

#### Livelli di servizio

- PR > 20.

### 6.1.4 Utenti interni degli altri Centri di Responsabilità dell'Amministrazione Fiscale

#### Orario del servizio

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 18.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

#### Livelli di servizio

- PR > 20.

### 6.1.5 Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria

#### Orario del servizio

- per i giorni dal Lunedì al Sabato: 8.00 - 20.00

#### Livelli di servizio

- PR > 95.

Per tale dominio il Concorrente può offrire un livello di servizio migliorativo, pari al 96%, secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

### 6.1.6 Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate

#### Orario del servizio

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 18.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

#### Livelli di servizio

- PR > 90;

### 6.1.7 Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane

#### Orario del servizio

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 23.00
- per il Sabato: 8.00 - 20.00

#### Livelli di servizio

- PR > 90.

### 6.1.8 Utenti esterni dell'Agenzia del Territorio

#### Orario del servizio

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 18.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

#### Livelli di servizio

- PR > 75

### 6.1.9 Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità

#### 6.1.9.1 SIATEL

#### Orario del servizio

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 18.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

#### Livelli di servizio

- PR > 90.



#### **6.1.9.2 Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato**

##### **Orario del servizio**

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 22.00
- per il Sabato: 8.00 - 20.00

##### **Livelli di servizio**

- PR > 90.

#### **6.1.9.3 Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente**

##### **Orario del servizio**

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 18.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

##### **Livelli di servizio**

- PR > 90.

#### **6.1.9.4 Utenti del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica**

##### **Orario del servizio**

- per i giorni dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 20.00
- per il Sabato: 8.00 - 14.00

##### **Livelli di servizio**

- PR > 90.

#### **6.1.10 Utenti del Servizio di Carta d'Identità Elettronica**

##### **Orario del servizio**

- per i giorni dal Lunedì al Sabato: 8.00 - 20.00

##### **Livelli di servizio**

- PR > 95.

## 7 Corrispettivo e consuntivazione delle attività svolte

Alla Società verrà erogato un corrispettivo mensile composto da due elementi:

- un canone fisso:
  - per il Lotto 1, pari a **€41.000 IVA Esclusa**
  - per il Lotto 2, pari a **€33.000 IVA Esclusa**

aumentato, in caso di attivazione dell'assistenza al servizio CIE come segue:

- per il Lotto 1, pari a **€52.000 IVA Esclusa**
- per il Lotto 2, pari a **€43.000 IVA Esclusa**

- una componente variabile, calcolata sulla base delle attività complessive consuntivate ed approvate da SOGEI, a cui è sottratto il canone fisso.

Alla Società è richiesto, con cadenza mensile ed entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento, di consuntivare tutte le attività svolte trasmettendo a SOGEI un prospetto riepilogativo in cui dovranno essere riportate le indicazioni relative alle chiamate risposte ed ai problemi risolti per ciascun dominio. Per consentire l'erogazione del corrispettivo mensile, sia della componente fissa sia di quella variabile, tale prospetto dovrà essere approvato dalla SOGEI ed allegato alla fatturazione.

Nel caso di richiesta da parte della SOGEI di campagne di outbound telefonico, le attività svolte verranno riconosciute alla Società secondo i seguenti criteri:

- ogni contatto portato a buon fine viene assimilato ad un problema risolto;
- ogni 3 tentativi di contatto non andati a buon fine (ad es. per utente non disponibile) corrispondono ad un problema risolto.

Non sono considerate chiamate in outbound tutte le eventuali chiamate effettuate dagli addetti al servizio verso gli utenti per la soluzione dei problemi in differita.

Si specifica inoltre che la presa in carico delle richieste di assistenza tramite canali alternativi a quello telefonico (es. web mail), dal punto di vista della consuntivazione delle attività svolte viene assimilata alla "chiamata risposta".

## 8 Penali ed incentivi

### 8.1 Penali

A seguito di inadempienze ai vari termini indicati nel presente Capitolato Tecnico, verranno applicate le penali (secondo le modalità previste dal contratto) riportate nella tabella seguente:

SLA	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale
DS (Disponibilità del Servizio)	Indica la percentuale di disponibilità del servizio.	Presenza (login sul sistema SSR, per uno specifico servizio di risposta), di almeno un operatore per ogni dominio di utenza per tutto l'arco temporale previsto per il servizio. La mancata disponibilità sarà valutata ad ore. Tra 0 e 29 minuti sarà considerata uguale a 0 ore; da 30 a 59 minuti sarà considerata pari ad 1 ora.	100%	Mensile	Per ogni ora di mancata disponibilità di almeno un dominio, l'importo della penale da applicare è di € 5000
CR(Xs) (Chiamate Risposte)	Indica la percentuale delle chiamate alle quali si è data risposta da parte dell'operatore entro X secondi di attesa, rispetto al numero delle chiamate risposte.	Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata, sul data base del sistema SSR.	CR(40s) > 95%	Mensile	Per ogni chiamata che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,1
CP(Xs) (Chiamate Perse)	Indica la percentuale delle chiamate perse (non servite) per dissuasione, per trabocco o per abbandono da parte dell'utente dopo X secondi di attesa in coda sul totale delle chiamate in ingresso.	Sia per quanto riguarda le chiamate abbandonate, che per le chiamate dissuase o traboccate, tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata, sul data base del sistema SSR.	CP(120s) < 5%	Mensile	Per ogni chiamata che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,1
TSTP (Xm) (Tempo Soluzione o Trasferimento Problema)	Indica la percentuale dei problemi che sono stati risolti o trasferiti al gruppo competente Sogei entro X minuti, rispetto al totale dei problemi ricevuti. Il tempo decorre dal momento di apertura della scheda relativa al problema in questione sul sistema SPM.	Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal SPM.	TSTP(20m) > 60% e TSTP(240 m) = 100%	Mensile	Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

PR (Problemi Risolti)	Utenti interni dell'Agenzia delle Entrate	Indica la percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico. I problemi che rientrano in specifiche classificazioni (interventi, server centrali, server periferici, database centrali, database periferici), in quanto non risolvibili da parte della Società, non concorrono al calcolo dell'indicatore e non saranno quindi inclusi né tra i problemi non risolti, né tra quelli presi in carico.	Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal SPM.	30%	Mensile	Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,2
	Utenti interni dell'Agenzia delle Dogane			30%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,2
	Utenti interni dell'Agenzia del Territorio			20%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,2
	Utenti interni degli altri Centri di Responsabilità dell'Amministrazione Fiscale			20%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,2
	Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria			95%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 0,9
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate			90%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,1
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane			90%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,8
	Utenti esterni dell'Agenzia del Territorio			75%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 2
	Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità (tutti i sottodomini)			90%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,7
	Utenti del Servizio di Carta d'Identità Elettronica			95%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



						da applicare è di € 0,8
Elenco risorse	Indica il tempo entro cui devono essere forniti i nominativi relativi al personale che eroga i servizi richiesti.	Tempo che intercorre tra la stipula del contratto e l'invio della lista di risorse secondo le modalità di comunicazione previste nel Capitolato Tecnico.	60gg	Una Tantum	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore soglia, l'importo della penale da applicare è pari a 100€.	
Omissione o ritardo nella comunicazione di variazione del personale	Indica il tempo entro cui devono essere comunicate le variazioni in uscita o forniti i nominativi relativi alle variazioni in ingresso per il personale che eroga i servizi richiesti.	Tempo che intercorre tra l'invio della comunicazione e l'effettiva variazione del team che eroga il servizio (salvo cause di forza maggiore)	10gg	Ad Evento	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore soglia, l'importo della penale da applicare è pari a 100€.	
Personale per formazione	Indica il tempo entro cui devono essere forniti i nominativi relativi al personale interessato agli eventi formativi forniti da SOGEL.	Tempo che intercorre tra la stipula del contratto e l'invio dei nominativi, secondo le modalità di comunicazione previste nel Capitolato Tecnico.	30gg	Una Tantum	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore soglia, l'importo della penale da applicare è pari a 100€.	
Attrition	Parametro percentuale che misura la propensione dei lavoratori a lasciare l'azienda.	Media dei valori misurati su base mensile. La misura su base mensile è definita come: [numero di dipendenti, che erogano i servizi inbound richiesti, che lasciano l'azienda nel mese]/[media del numero totale di dipendenti deputati all'erogazione dei servizi inbound richiesti]. In caso di RTI per "azienda" deve intendersi l'insieme di aziende appartenenti al RTI che erogano i servizi inbound richiesti.	Valore offerto	Annuale	Per ogni punto percentuale, o frazione, in aumento rispetto al valore di "attrition" dichiarato in sede di offerta, l'importo della penale da applicare è pari a 5000€	

Predisposizione dei locali e dell'infrastruttura tecnologica	Indica il tempo entro cui devono essere predisposti la sede, i locali e le infrastrutture tecnologiche previsti per l'erogazione dei servizi.	Tempo che intercorre tra la stipula del contratto e la comunicazione di disponibilità della sede, dei locali e delle infrastrutture tecnologiche, secondo le modalità di comunicazione previste nel Capitolato Tecnico.	60gg	Una Tantum	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore soglia, l'importo della penale da applicare è pari a 500€.
--	---	---	------	------------	---

In considerazione dell'assenza di informazioni di dettaglio relative alla distribuzione delle richieste di assistenza, le penali associate al mancato rispetto dei SLA per l'assistenza al servizio CIE non saranno conteggiate per i primi 2 mesi dalla data di attivazione del servizio stesso.

## 8.2 Incentivi

In caso di raggiungimento di alcuni livelli di servizio superiori a quelli richiesti nel presente capitolato, verranno riconosciuti alla Società degli incentivi economici.

Al fine di descrivere le logiche alla base dei singoli incentivi economici previsti, di seguito si riporta una tabella riassuntiva con gli elementi caratterizzanti ciascun incentivo.

Denominazione	Dominio	Ambito	Descrizione
Incentivo Volumi (IV)		Volumi gestiti	Per le sole richieste di assistenza risposte che superano del 20%, o valore migliorato, il valore comunicato, il corrispettivo per chiamata risposta sarà maggiorato del 30% rispetto al valore di aggiudicazione.
Chiamate Perse (CP)		Lds CP	Alla riduzione del valore di soglia richiesto nel Lds di almeno 1%, il corrispettivo di <u>tutte le chiamate</u> risposte per singolo dominio sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione.
Problemi Risolti (PR)	Utenti interni dell'Agenzia delle Entrate	Lds PR	Al superamento della soglia di almeno il 2%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti interni dell'Agenzia delle Dogane		Al superamento della soglia di almeno il 2%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti interni dell'Agenzia del Territorio		Al superamento della soglia di almeno il 1%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti interni degli altri Centri di Responsabilità dell'Amministrazione Fiscale		Al superamento della soglia di almeno il 1%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria		Al superamento della soglia, o valore migliorato, di almeno il 1%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate		Al superamento della soglia di almeno il 2%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane	Al superamento della soglia di almeno il 2%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti esterni dell'Agenzia del Territorio	Al superamento della soglia di almeno il 2%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità (tutti i sottodomini)	Al superamento della soglia di almeno il 2%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti del Servizio di Carta d'Identità Elettronica	Al superamento della soglia di almeno il 1%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione

## 9 Formazione ed affiancamento

Nella fase di avvio del servizio, è prevista un'attività di formazione iniziale per la quale la SOGEI metterà a disposizione i locali (siti in Roma), i propri formatori ed il materiale di supporto, mentre la Società dovrà garantire la presenza del personale che successivamente dovrà svolgere il ruolo di formatore. I relativi costi saranno a carico della Società.

Tale formazione iniziale verrà erogata con un anticipo di almeno 60 giorni dalla data di avvio del servizio e per un periodo di almeno 30 giorni.

Tale formazione sarà effettuata secondo un piano che sarà concordato tra le Parti e, in particolare dovrà prevedere almeno:

- la partecipazione a sessioni formative, per prendere atto delle modalità operative riguardanti il funzionamento delle principali applicazioni del S.I.F., nonché delle problematiche inerenti gli utenti dei servizi telematici;
- l'addestramento all'utilizzo degli strumenti della piattaforma tecnologica messa a disposizione da SOGEI;
- l'eventuale affiancamento alle Società attualmente erogatrici del servizio presso le loro sedi (site in Roma).

La Società si impegna a provvedere alla successiva formazione del personale addetto all'erogazione del servizio per mezzo del personale formato secondo quanto sopra descritto ed a comunicare il relativo piano formativo di dettaglio alla SOGEI.

La formazione sarà a carico della Società anche in caso di inserimento o sostituzione del personale.

Nel periodo di validità contrattuale potranno essere richiesti da SOGEI ulteriori interventi formativi ad esempio in occasione dell'attivazione di nuove applicazioni. Tali interventi saranno effettuati con le stesse modalità previste per la formazione iniziale

L'attuazione di tali interventi formativi, comunque, non dovrà comportare degrado del servizio stesso.

Inoltre SOGEI potrà comunicare saltuariamente, agli addetti preposti al coordinamento delle attività, informazioni o news specifiche che dovranno essere tempestivamente inoltrate a tutti gli operatori deputati all'erogazione dei servizi richiesti.

Ai Concorrenti è richiesto di descrivere nella propria offerta un piano di massima e le modalità formative proposte per garantire un adeguato livello di conoscenza alle proprie risorse nella fase di avvio dei servizi e per consentire il corretto aggiornamento delle conoscenze in fase di esecuzione degli stessi.

I Concorrenti potranno inoltre predisporre un piano di valutazione delle competenze del personale (piano di assessment), che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, attraverso cui sia possibile evincere sia le competenze tecniche sia le competenze relazionali di ogni operatore ed attraverso cui sia possibile tracciare nel tempo il livello di conoscenza per ciascuna abilità acquisita. Obiettivo principale del piano di valutazione è individuare il personale maggiormente adatto, per capacità relazionali e competenze tecniche specifiche, all'erogazione dei servizi richiesti.

Tali aspetti saranno oggetto di valutazione, secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

La Società si impegna inoltre, secondo le modalità che saranno comunicate dalla SOGEI, ad assicurare, nel periodo antecedente la scadenza del contratto, l'attività di affiancamento al soggetto che subentrerà alla Società stessa nell'erogazione del servizio.