



Consip S.p.A.

“ Acquisizione servizio di Contact Center per RGS”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER RGS



INDICE

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1 Servizi richiesti	4
2.2 Utenza e disponibilità del servizio.....	5
2.3 Reportistica	5
2.4 Entità e durata.....	6
2.5 Modalità di consuntivazione	7
3. LIVELLI DI SERVIZIO	8
4. PENALI.....	10



1. DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Capitolato Tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **CONSIP:** la Società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra Sogei e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Società:** la Società aggiudicataria del servizio;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- **Servizio di Contact Center Gestito:** servizio erogato al momento della ricezione delle chiamate effettuate dagli utenti dell'amministrazione, dopo che questi hanno composto un numero telefonico noto (o attraverso altri canali disponibili). La modalità prevede l'erogazione di servizi che possono prevedere delle attività di back-office per il completamento delle “Service Request”
- **Amministrazione:** Ragioneria Generale dello Stato / Sogei



2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura ha ad oggetto un servizio di Contact Center Gestito finalizzato alla ricezione, elaborazione e soluzione delle richieste di assistenza di primo livello per quesiti relativi prevalentemente alla gestione dell'Hardware e del Software delle Postazioni di Lavoro (PDL) degli utenti della Ragioneria Generale dello Stato. Il servizio può essere effettuato anche attraverso l'esecuzione di attività di back office e successiva richiamata degli utenti per la chiusura delle richieste pervenute.

Oltre a quanto sopra esposto ed anche per periodi limitati, il committente potrà richiedere l'inserimento nel servizio di quesiti relativi ad ambiti applicativi.

2.1 SERVIZI RICHIESTI

Per la gestione del servizio il fornitore dovrà mettere a disposizione e servirsi di uno strumento di tracciamento delle attività effettuate e gestione dei Trouble Ticket in grado di integrarsi con i documenti e sistemi dell'Amministrazione.

Sono attività richieste dal servizio:

- Gestione degli asset informatici degli utenti;
- Ricezione, classificazione e inserimento delle richieste nell'archivio delle richieste;
- Analisi della problematica;
- Erogazione delle informazioni necessarie;
- Analisi e riesame periodico dei problemi al fine di individuare le richieste più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio;
- Rendicontazione mensile del servizio.

La risoluzione delle problematiche potrà avvenire:

- contestualmente alla richiesta di assistenza, per le problematiche più semplici e ricorrenti, con immediata chiusura del relativo ticket;
- off line, per le problematiche più complesse, con un successivo contatto con l'utente per la chiusura della richiesta.

Per le problematiche più complesse e di difficile risoluzione nonché per le richieste non ricorrenti, dovrà essere previsto il contatto con personale specializzato dell'Amministrazione e il successivo contatto con l'utente per la chiusura della problematica.

Il servizio dovrà avvalersi di uno strumento di tracciamento delle attività effettuate e gestione dei Trouble Ticket.



Dovrà essere implementato un risponditore automatico, con messaggio personalizzabile dall'Amministrazione, che consenta l'attesa degli utenti nel caso in cui tutti gli operatori risultassero occupati o non disponibili o in caso di orario di fuori servizio.

Dovrà inoltre essere fornita specifica reportistica di sintesi all'Amministrazione sull'andamento del servizio secondo SLA minimi determinati.

2.2 UTENZA E DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto ai dipendenti della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) distribuiti come segue:

- Ispettorati, circa 1.300 utenti distribuiti sulle sedi di Roma;
- Uffici Centrali di Bilancio, circa 1.150 utenti distribuiti sulle sedi di Roma;
- Ragionerie Territoriali di Stato, circa 4.500 utenti distribuiti sul territorio nazionale.

Il servizio dovrà essere reso disponibile dal Lunedì al Venerdì con orario dalle 08:00 alle 20:00.

Sarà facoltà del committente poter richiedere, in particolari e limitati periodi, l'erogazione del servizio il sabato o in giornate festive con orario ridotto dalle 08:00 alle 14:00.

2.3 REPORTISTICA

Lo svolgimento del servizio dovrà essere monitorato attraverso la predisposizione di report mensili da consegnare all'Amministrazione entro il 15esimo giorno successivo al termine del mese cui il report si riferisce.

Per ogni giorno di ritardo nella consegna saranno applicate le penali previste.

Nella rendicontazione delle attività dovranno essere specificati almeno i seguenti elementi:

- andamento temporale del numero di chiamate giornaliere in ingresso;
- tempi medi di risposta e di attesa in coda;
- esito delle chiamate in ingresso, in forma percentuale per:
 - chiamate che hanno ottenuto risposta;
 - chiamate abbandonate;
 - distribuzione delle richieste per tipologia, severità, ecc;
 - numero di trouble ticket aperti e chiusi;
 - SLA contrattuale;
 - SLA erogato.



Nel caso la società offra anche canali di accesso alternativi al canale telefonico la reportistica dovrà inoltre includere:

- numero di richieste giunte sui differenti canali offerti alternativi al canale fonico;
- tempi medi di risposta per le richieste giunte sui canali alternativi al canale fonico.

2.4 ENTITÀ E DURATA

La durata del servizio richiesto è da intendersi per 24 mesi.

Il servizio dovrà essere dimensionato su un numero di minimo 1.000, massimo 2.000 Service Request al mese.

La base d'asta complessiva sarà di € 129.600,00 suddivisa in una parte fissa e in una variabile in funzione del numero di Service Request da gestire nel periodo di vigenza del Contratto. La base d'asta sarà suddivisa come segue:

- A. € 93.600,00 per la gestione di 1.500 Service Request/mese per l'intera durata del servizio pari a 24 mesi;
- B. € 36.000,00 per la gestione di un massimo di ulteriori 500 Service Request/mese suddivise in slot da 100 Service Request, per un totale massimo di 120 slot da utilizzare nel periodo di durata del servizio pari a 24 mesi.

Si evidenzia che quanto offerto dalla società in relazione al punto “A” costituirà un importo mensile fisso, mentre quanto offerto in relazione al punto “B” sarà remunerato a consumo al verificarsi, per il primo slot, del superamento del numero di Service Request previsti dal canone mensile di cui al punto “A”, per i successivi slot, al verificarsi del superamento del numero di Service Request dello slot precedente.

Es: Numero Service Request gestite nel mese: 1610

Calcolo importo mensile:

- canone mensile previsto dall'offerta per le prime 1500 Service Request;
- importo relativo al primo slot di 100 Service Request per le prime 100 Service Request eccedenti le 1500 previste dal servizio base;
- importo relativo al secondo slot da 100 Service Request per le 10 Service Request eccedenti l'utilizzo del primo slot.

Si segnala inoltre che l'importo complessivo del contratto che sarà sottoscritto con la Società



sarà pari all'importo della base d'asta complessiva (€ 129.600,00).

Il prezzo totale offerto sarà esclusivamente utilizzato ai fini dell'aggiudicazione della gara.

2.5 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

Trimestrale posticipata alla verifica dei Livelli di Servizio contrattuali.

Alla fine del trimestre la società consuntiverà la quota fissa derivante dal canone di cui al punto “A” più l'eventuale aggiunta di uno o più slot da 100 Service Request di cui al punto “B”.



3. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di contratto.

Parametro	SLA Target
Tempo di attesa	Entro 30” nell’80% dei casi
Chiamate abbandonate	<= 10%

Tempo di attesa: tempo misurato come differenza tra l'istante di arrivo della chiamata dell'utente (ovvero l'istante di selezione da parte dell'utente dell'opzione di parlare con un operatore in caso di menù di selezione erogato da IVR) e la risposta effettiva da parte dell'operatore;

Chiamate abbandonate: percentuale di chiamate che risultano non avere avuto risposta da parte di un operatore oltre il doppio del “Tempo di attesa” definito, cioè oltre i 60”.

I livelli di servizio si riferiscono ai volumi di traffico concordati preliminarmente tra l'Amministrazione ed la società. Il superamento dei volumi di traffico previsti nel periodo di misurazione non impegna la società a rispettare tali livelli. Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere un ampliamento dei volumi concordati in accordo con l'attributo “Tempo di variazione dei volumi di servizio”.

Nome attributo	Obblighi del fornitore	Note
Dimensione min/max (Service Request al mese)	Si	1000 – 2000 Service Request / mese
Tempo massimo di gestione della Service Request (minuti)	Si	5 minuti
Periodo di validità del contratto (anni)	Si	2 anni
Copertura del servizio	Si	Lunedì – Venerdì Dalle 08:00 alle 20:00



Consip S.p.A.

“ Acquisizione servizio di Contact Center per RGS”

Tempo di predisposizione del servizio	Si	30 giorni
Numero verde	Si	A cura della società
Risponditore automatico personalizzabile	Si	A cura della società
Lingua	SI	Italiano
Tempo di variazione	Si	30 giorni

Dimensione min/max: indica il valore minimo e massimo di Service Request mensili per il quale la società si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto;

Tempo massimo di gestione della Service Request: indica il tempo massimo di gestione delle service request per il quale la società si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto;

Periodo di validità del contratto: indica la durata del servizio;

Copertura del servizio: periodo in cui è garantito il servizio da parte degli operatori. Al di fuori di tale orario sarà comunque disponibile un risponditore automatico che provvederà ad informare gli utenti;

Tempo di predisposizione del Servizio: indica il tempo massimo dalla sottoscrizione del contratto entro il quale la società si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di contratto per ogni giorno di ritardo;

Tempo di variazione dei volumi di servizio: indica il tempo massimo entro il quale la società si impegna ad ampliare il servizio al prezzo offerto, entro un massimo del 10% rispetto ai volumi concordati con l'Amministrazione, in modo da garantire gli SLA minimi;

Numero verde: indica se è disponibile l'accesso al servizio tramite numero verde. I costi inerenti il traffico telefonico si intendono esclusi ed a carico dell'Amministrazione;

Risponditore automatico personalizzabile: eventuali caratteristiche aggiuntive del risponditore automatico, rispetto al messaggio di attesa e di servizio fuori orario, che la società si impegna ad erogare al prezzo offerto (ad es: personalizzazione dei livelli, profondità dell'albero, ...);



4. PENALI

- Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per la prestazione dei servizi o la sostituzione dei medesimi in caso di esito negativo della verifica di conformità, la società è tenuta a corrispondere all'Amministrazione una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o del ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- Per ogni giorno di ritardo nell'eliminazione di eventuali vizi o difformità nei servizi rilevate dall'Amministrazione e da questo comunicate alla società, quest'ultima è tenuta a corrispondere una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) del corrispettivo della fornitura oggetto del presente contratto.
- Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui la società esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Contratto, in tali casi l'Amministrazione applicherà alla società le predette penali sino al momento in cui il Contratto inizierà ad essere eseguito in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
- Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati alla società dall'Amministrazione per iscritto. La società dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Amministrazione ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate alla società le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
- L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto alla società a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dovuti alla società medesima.
- La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso la società dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per l'Amministrazione di risolvere il Contratto nei casi in cui questo è consentito.
- Resta inteso che l'importo della penale non potrà superare il 10% dell'importo



complessivo del Contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del Contratto, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

- La società prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni ovvero a risolvere il Contratto.