



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ – ID 1867



INDICE

1.	PREMESSA.....	4
1.1	Definizioni	4
1.2	Quadro normativo di riferimento	6
1.3	Caratteristiche e requisiti minimi.....	6
2.	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	7
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
3.	CONTESTO FUNZIONALE	10
3.1	Generalità	10
3.2	Utenti del sistema	10
3.2.1	Utenti Interni del Sistema Informativo della Fiscalità	11
3.2.2	Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della Spesa Sanitaria	11
3.2.3	Utenti del Servizio Telematico Doganale	12
3.2.4	Utenti del Servizio Telematico del Territorio	12
3.2.5	Utenti del Servizio Telematico delle Entrate.....	12
3.2.6	Utenti dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area Monopoli	12
3.2.7	Utenti del Sistema di interscambio per la fatturazione elettronica	13
3.2.8	Utenti degli altri Centri di Responsabilità	13
3.3	Contesto tecnologico	14
3.3.1	Pacchetti Software applicativi messi a disposizione da Sogei	17
4.	GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	18
4.1	Trattamento delle richieste di assistenza tramite canale telefonico	18
4.2	Trattamento delle richieste di assistenza tramite altri canali	19
4.3	Gestione in multiskill.....	19
4.4	Addetti al servizio	19
4.4.1	Operatore.....	19
4.4.2	Team Leader.....	20
4.4.3	Supervisore di sala	20
4.4.4	Responsabili di dominio	21

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



4.4.5	Ulteriori figure aggiuntive proposte.....	22
4.4.6	Ulteriori adempimenti richiesti alla Società.....	23
5.	LOCALI ED INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA RICHIESTI ALLA SOCIETÀ	24
5.1	Locale addetti.....	25
5.1.1	Postazioni di lavoro per gli addetti al servizio	25
5.1.2	Caratteristiche tecniche minime delle Apparecchiature (Personal Computer)	26
5.1.3	Cablaggio del locale addetti	26
6.	SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	27
6.1	Valori richiesti	32
6.1.1	Utenti interni.....	33
6.1.2	Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria	33
6.1.3	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate – area telematico Entrate	33
6.1.4	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area telematico Dogane	33
6.1.5	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate - area telematico Territorio.....	33
6.1.6	Utenti del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica.....	33
6.1.7	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area Monopoli	34
6.1.8	Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità	34
6.1.8.1	SIATEL.....	34
6.1.8.2	Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente.....	34
6.1.8.3	Servizio Giustizia Tributaria	34
7.	CORRISPETTIVO E CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE	35
8.	PENALI ED INCENTIVI.....	36
8.1	Rilievi e penali	36
8.2	Incentivi.....	49
9.	FORMAZIONE ED AFFIANCAMENTO	52
10.	ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO	53
10.1	Attività di monitoraggio svolte da Sogei	53
10.2	Attività di monitoraggio svolte dalla Società	54
11.	CLAUSOLA SOCIALE	57



1. PREMESSA

Il Contact Center si configura come il centro nevralgico della comunicazione e interazione fra il Sistema Informativo della fiscalità e gli utenti esterni, quali operatori economici, professionisti, cittadini nonché 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, , telefono mobile, etc.).

Il 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 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 e alle tipologie di utenti e di servizi erogati;
- un'informativa sulle modalità di fornitura del servizio;
- la descrizione delle caratteristiche 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, di formazione delle risorse professionali e di monitoraggio del servizio;
- un elenco dei dati relativi al numero delle risorse impiegate (con dettaglio del CCNL applicato e relativo inquadramento) dalle Società attualmente erogatrici del servizio.

Tutti i termini temporali indicati nel presente Capitolato Tecnico devono intendersi come riferiti a giorni "solari", ove non diversamente previsto.

1.1 Definizioni

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

- **Addetti/Personale 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



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;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento, contenente l'insieme delle specifiche tecnico-funzionali alle quali dovrà essere conforme il servizio;
- **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing): tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata da un intervistatore mediante intervista telefonica assistita da PC;
- **CAWI** (Computer Assisted Web Interviewing): tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata tramite un questionario online che viene compilato in autonomia dagli intervistati;
- **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:** operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara;
- **Mystery Call:** attività di monitoraggio del servizio di Contact Center che, generalmente attraverso un auditor che si presenta all'operatore come un normale utente, permette di simulare delle richieste di assistenza telefoniche, al fine di misurare in modo obiettivo i vari aspetti qualitativi del servizio;
- **One Call Solution:** risoluzione contestuale della problematica per la quale l'utente si è rivolto al Contact Center, senza necessità di effettuare contatti successivi;
- **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 es. 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 Fiscalità (S.I.F.):** il Sistema Informativo della fiscalità;



- **Società:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del lotto 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, etc.) e delle applicazioni messe a disposizione da Sogei;
- **Web form:** un modello predisposto per richiedere servizi via web.

1.2 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 non esaustivo, la Società dovrà agire nel rispetto:

- del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- della normativa in **materia di contratti di lavoro subordinato e parasubordinato:** D.Lgs. 81/2015 (c.d. "Jobs act") e relativa regolamentazione attuativa, ivi compreso l'“*Accordo Quadro Nazionale per gli operatori telefonici dei call center che, nella modalità della collaborazione coordinata e continuativa, svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi, attività di recupero crediti, richieste di documentazione e attività ad esse correlate in modalità outbound ai sensi del D.Lgs n. 81/2015*”;
- della normativa in **materia di sicurezza sul luogo di lavoro** di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, come modificato ed integrato dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106;
- dalla normativa in **materia di protezione dei dati personali** di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, anche alla luce del Regolamento UE 2016/679 - relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- della normativa in materia di sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center, oltre che di tutela dei dati personali, di cui, tra l'altro, l'art. 24 bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, nella legge 7 agosto 2012, n. 134, modificata a sua volta dall'art. 1, comma 243, della L. n. 232 del 2016.

1.3 Caratteristiche e requisiti minimi

Nelle sezioni successive del documento vengono definite le procedure per l'adesione e le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per l'erogazione dei servizi, che devono essere offerti a pena di esclusione dalla procedura. Soltanto ove esplicitamente specificato, saranno richieste caratteristiche migliorative, che saranno oggetto di valutazione tecnica.



2. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nel fornire assistenza remota agli Utenti interni del S.I.F., agli Utenti del Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria e agli Utenti esterni dei servizi telematici delle Agenzie delle Entrate, delle Dogane, del Territorio, agli utenti del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica, agli utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area Monopoli e degli 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 sistema informativo.

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, etc.), 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 prosieguo.

Per necessità, e su richiesta della Sogei, potranno essere erogati servizi di assistenza o di informazione attraverso campagne in modalità "outbound" (cfr. paragrafo 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. paragrafo 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 5B, 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 paragrafo 6.1 è riportato un dettaglio degli orari richiesti.

La Sogei si riserva di chiedere 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).



Relativamente ai servizi per i quali è richiesto un orario di erogazione oltre le ore 20.00 dal lunedì al venerdì, unicamente per questa fascia temporale il servizio di contact center potrà essere erogato da una sola delle due Società, con alternanza mensile a partire dalla Società aggiudicataria del lotto 1, previo accordo tra Sogei ed entrambe le Società.

2.2 Luogo di svolgimento del servizio

Per lo svolgimento del servizio, la Società dovrà mettere a disposizione un'unica sede, posta in un Comune Capoluogo di Regione, ad una distanza massima di 250 km in linea d'aria dal Comune di Roma, ciò al fine di:

- garantire la piena operatività del servizio, strettamente condizionata al collegamento dati stabile, della banda necessaria di 100 Mbps, tra la suddetta sede e la sede ove risiede la piattaforma tecnologica del Contact Center di Sogei, connettività che sarà garantita tramite un collegamento dati SPC (Sistema Pubblico di Connettività) fornito da Sogei, nella piena disponibilità e governance contrattuali di Sogei stessa. Nello specifico, il Contratto SPC garantisce le dimensioni di banda richieste solo nei Comuni Capoluogo di Regione. L'unicità della sede, inoltre, consente a Sogei di non replicare i costi, a suo carico, sottesi a tale collegamento, evitando il dispendio di risorse economiche;
- rendere sostenibili ed efficaci le attività di formazione degli Addetti della Società e di monitoraggio costanti del servizio da parte del personale Sogei operante presso la sede di Roma. La tipologia di supporto fornita agli utenti del Contact Center, infatti, riguarda materie fiscali e procedure informatiche correlate particolarmente complesse e soggette a frequenti aggiornamenti sia di carattere normativo, che procedurale ed operativo, aggiornamenti che risultano di immediata applicazione e che pertanto richiedono una costante e tempestiva attività di formazione, nonché una necessità continuativa di condivisione degli esiti del monitoraggio del servizio ai fini del miglioramento dello stesso.

Si precisa che alcune attività, ad esempio la formazione del personale (cfr. capitolo 9) e le riunioni per il monitoraggio dell'andamento del servizio (cfr. paragrafo 10.1), si svolgeranno presso la sede Sogei di Roma, sita in via Mario Carucci 99.

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 l'osservanza dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione prevista.

Ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, in formato 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, i Responsabili dei domini di servizio (cfr. paragrafo 4.4) ed, eventualmente, il Responsabile della formazione e comunicazione e il Responsabile della Qualità, qualora offerti come elementi migliorativi (cfr. paragrafo 4.4.5), 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 e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



- 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, a sua volta, 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.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Sogei 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 sistema informativo;
- consentire il corretto uso delle funzionalità del sistema informativo 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 sistema informativo.

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 degli utenti sul funzionamento delle applicazioni automatizzate, nonché sull'adequazione 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 e 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 e 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 con l'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; in questo caso corrispettivi e livelli di servizio saranno individuati tra quelli già previsti, il tutto nel rispetto dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

Al fine di mettere la Società in condizione di comprendere l'ambito del servizio richiesto, nell'allegato 5A 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 descritte 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 e 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, etc.;
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per tutte le applicazioni e più specificatamente per le dichiarazioni doganali, 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;
- Agenzia delle Entrate - area Territorio per le applicazioni riguardanti il catasto censuario, il catasto geometrico, 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.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



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) e 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.LL. quali Notai, Ingegneri, Architetti, Geometri, etc.;
- Ordini e collegi professionali che si configurano come intermediari tra i loro iscritti e i servizi di SISTER;
- gestori di grandi patrimoni immobiliari (IACP, banche, etc.), associazioni di agricoltori, CAF;
- cittadini che accedono telematicamente alle visure catastali e ipotecarie e 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;
- professionisti ed imprese interessati all'invio dei questionari e degli studi di settore;
- altri soggetti abilitati al servizio Entratel.

3.2.6 Utenti dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area Monopoli

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 il management 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 e altri eventuali problemi applicativi e tecnici della sfera di competenza degli utenti esterni Monopoli.

3.2.7 Utenti del 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;
- 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.

3.2.8 Utenti degli altri Centri di Responsabilità

Attualmente le richieste di assistenza provenienti dagli altri Centri di Responsabilità riguardano i seguenti servizi:

- Siatel: servizio dell'Agenzia delle Entrate che consente ai Comuni, alle Regioni, alle Province, alle ASL e 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 IS COP (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;

- **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.);
- **Giustizia Tributaria:** è attivo il Processo Tributario Telematico (PTT); infatti, con la pubblicazione nella Gazzetta ufficiale del 10 agosto 2015, n. 184, del decreto del Direttore Generale delle Finanze, 4 agosto 2015, sono state definite le regole tecniche che le parti che intendono costituirsi con modalità telematica devono rispettare per processi tributari innanzi alle Commissioni Tributarie. L'importante innovazione si inserisce nel processo di semplificazione del rapporto fisco/cittadino. Una volta effettuato il deposito tramite il "PTT", i contribuenti, i professionisti e gli enti impositori, previamente registrati tramite il rinnovato servizio del "Telecontenzioso", possono consultare da casa o dai propri uffici il fascicolo processuale informatico ed i relativi atti.

Gli utenti del servizio sono:

- Commissioni tributarie provinciali e regionali;
- Agenzie fiscali, CCIAA, Enti della riscossione, Enti locali;
- cittadini e professionisti.

3.3 Contesto tecnologico

Al fine di fornire un quadro 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 ai fini del presente contratto, evidenziandone le principali componenti infrastrutturali.

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 e 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 necessaria (è richiesta una banda pari a 100 Mbps) e dei relativi vincoli territoriali previsti in ambito SPC, nonché della necessità di rendere sostenibili ed efficaci le attività di formazione degli Addetti della Società e di monitoraggio costanti del servizio da parte del personale Sogei operante presso la sede di Roma, la sede messa a disposizione dalla Società dovrà essere ubicata all'interno di un Comune Capoluogo di Regione ad una distanza massima di 250 km in linea d'aria dal Comune di Roma. La fornitura dei collegamenti, a carico di Sogei, avverrà entro 125 giorni dalla data di stipula, in conformità con i tempi di approvvigionamento previsti nel Contratto di fornitura SPC. L'ubicazione della sede dovrà essere comunicata dalla Società a Sogei in sede di stipula.

La Società dovrà prevedere, presso la propria sede, un locale tecnico per ospitare le terminazioni dei collegamenti dati SPC (su apparati router ridondati) 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 e i dettagli operativi saranno forniti da Sogei successivamente alla stipula del contratto.

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

Sulle postazioni di risposta messe a disposizione dalla Società, i cui piani di indirizzamento IP saranno assegnati in maniera inderogabile da Sogei, 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'instradamento 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 instradamento possono essere personalizzate in funzione della tipologia del servizio richiesto, dello skill degli operatori, dei dati raccolti dai sistemi stessi o da informazioni connesse alla chiamata.

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

- sistema di smistamento delle richieste di assistenza, ubicato presso la sede Sogei, che consente l'accoglienza, l'accomodamento e la distribuzione delle richieste provenienti dai diversi canali di contatto;
- sistema di problem management, ubicato presso la sede Sogei, che 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.

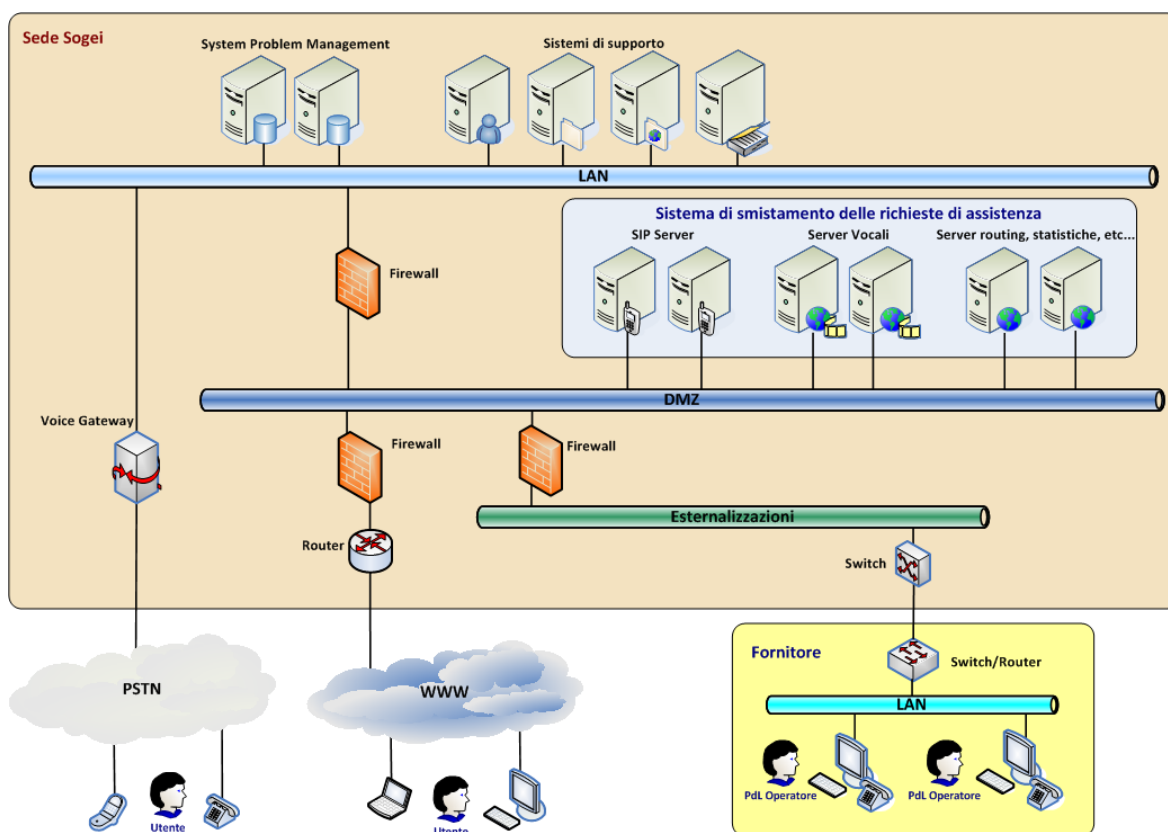


Figura 1 - Infrastruttura del Contact Center

Per ciascun dominio, la piattaforma tecnologica Sogei provvederà all'instradamento 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.

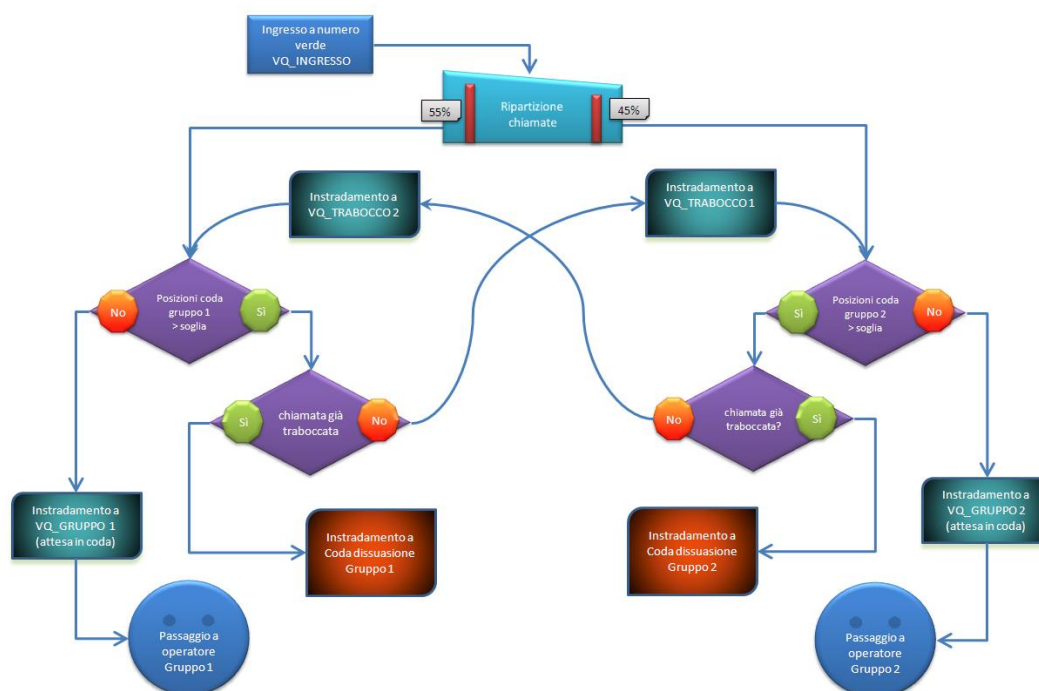


Figura 2 – cd. meccanismo di trabocco

Al fine di minimizzare il disservizio per l'utenza, nel caso in cui una richiesta di assistenza instradata 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 sull'altra Società (cd. 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 e 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.

Nel sistema di smistamento delle richieste di assistenza fornito da Sogei, sono previsti degli appositi panel che permettono la visualizzazione, da parte della Società, della coda delle chiamate per singolo "dominio". Esiste la possibilità di customizzare il sistema da parte di Sogei sulla base dell'organizzazione della Società, ferma restando la necessità di una valutazione di fattibilità della medesima Sogei.



4. Gestione delle richieste di assistenza

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

In particolare, si precisa che la soluzione dei problemi segnalati dall'utente dovrà avvenire prevalentemente in maniera contestuale alla richiesta degli utenti, ad eccezione di quelli la cui soluzione presupponga una conoscenza di carattere tecnico-informatica molto specifica, che verranno trasferiti alle strutture competenti di 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. L'assistenza tramite tali eventuali nuovi canali si svolgerà secondo le medesime modalità previste per gli altri canali di assistenza.

Per una descrizione esemplificativa delle richieste di assistenza inerenti i differenti domini oggetto del servizio si faccia riferimento all'Allegato 5A.

4.1 Trattamento delle richieste di assistenza tramite canale telefonico

Gli operatori, per poter erogare assistenza, si connettono ai sistemi forniti da Sogei inserendo il proprio *username* 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 operatori, 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 Sogei competenti, 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 richiede l'attenzione della Società all'attività di risoluzione e compilazione dei campi di 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 operatori 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. Il servizio outbound è erogabile tramite la stessa piattaforma del servizio inbound. Il passaggio dal servizio inbound a quello di outbound prevede *login* con diverso profilo.

È oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara (cfr. sub - criterio ID 14):

- l'efficacia delle metodologie utilizzate per le attività di raccolta delle informazioni propedeutiche all'avvio delle campagne outbound e delle modalità proposte (e relativa varietà) per la presentazione dei risultati delle campagne



4.2 Trattamento delle richieste di assistenza tramite altri canali

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

L'operatore, visualizzato il contenuto della richiesta, potrà contattare l'utente al recapito telefonico segnalato per fornire la risposta ovvero per richiedere ulteriori informazioni in merito al problema aperto.

Qualora il problema non venga risolto direttamente dall'operatore, dovrà essere trasferito alle strutture competenti Sogei.

Il costo delle chiamate outbound, effettuate dagli operatori verso gli utenti, a fronte di una richiesta di assistenza via web, non è a carico della Società.

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 5B.

4.3 Gestione in multiskill

La gestione in multiskill tra i diversi domini (es. Servizio Telematico Dogane e Servizio Informativo del Monitoraggio della Spesa Sanitaria) è tecnicamente fattibile e ammissibile nell'ambito dell'autonomia organizzativa della Società. Tale gestione risulta fruibile tramite un unico *login*.

4.4 Addetti al servizio

Al fine di raggiungere i più efficienti risultati del servizio, si richiede che la Società implementi una struttura organizzativa comprendente i ruoli di:

- operatore;
- team leader;
- supervisore di sala;
- responsabili di dominio.

4.4.1 Operatore

L'operatore ha il compito di gestire le richieste di assistenza in ingresso interagendo direttamente, tramite i differenti canali comunicativi a disposizione, con l'utenza del servizio. L'operatore ha la responsabilità dell'accoglienza e gestione dell'utente e, attraverso le proprie competenze e gli strumenti informatici e conoscitivi a disposizione, si adopera per reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari alla conclusione positiva delle richieste di assistenza.

È richiesto che gli operatori possiedano le seguenti conoscenze e competenze:

- diploma di scuola media superiore o titolo equipollente;
- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- conoscenze di base dei seguenti ambienti e strumenti:



- Windows7 e successivi;
- prodotto per la produttività individuale Microsoft Office, in particolare Word, Excel;
- browser (explorer, etc.);
- 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.

4.4.2 Team Leader

Il Team Leader svolge le stesse attività in carico agli operatori ma ha, in aggiunta, un ruolo di coordinamento, supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare. Il Team Leader può essere allo stesso tempo anche un operatore ed è pertanto richiesto che possieda le medesime conoscenze e competenze minime richieste per l'operatore, sopra illustrate. Interviene direttamente nella gestione di chiamate particolarmente complesse. È richiesto che sia presente un Team Leader al più ogni 15 operatori (gruppo operatori), con esclusione del Team Leader stesso nel caso egli operi anche come operatore del servizio.

I Concorrenti possono offrire come elementi migliorativi, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara:

- la presenza di un numero di figure di team leader, tale da garantire il rispetto di una delle seguenti fasce di rapporto "team leader : operatori" (cfr. sub-criterio ID 9 del disciplinare):
 - rapporto "team leader: operatori" compreso tra 1:14 e 1:9, con esclusione del team leader stesso nel caso egli operi anche come operatore del servizio;
 - rapporto "team leader: operatori" pari a 1:8 o migliorativo (al più un team leader ogni 8 operatori), con esclusione del team leader stesso nel caso egli operi anche come operatore del servizio;
- personale, per i ruoli di operatore e team leader, che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore, per l'erogazione di servizi inbound, pari almeno a una delle seguenti quote (cfr. sub-criterio ID 16 del disciplinare):
 - almeno il 30% del personale impiegato;
 - almeno il 50% del personale impiegato.

4.4.3 Supervisore di sala

Il supervisore di sala non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza, ottimizzando le risorse assegnategli (team leader e operatori) e assicurandosi che esse seguano le procedure operative in essere con un livello di qualità adeguato, tale da consentire il raggiungimento delle performance e dei risultati attesi. È responsabile dell'inserimento delle nuove risorse, del loro training formativo, della verifica dell'adeguatezza formativa delle risorse rispetto ai compiti loro assegnati e della primaria rilevazione di eventuali bisogni formativi. È inoltre responsabile della motivazione delle risorse e della valutazione delle loro competenze. È richiesto che sia presente almeno un supervisore di sala nelle fasce orarie di servizio: lunedì-venerdì 8:00 – 18:00 e sabato 8:00 – 14:00.

È richiesto che il supervisore di sala possieda le seguenti conoscenze e competenze:

- diploma di scuola media superiore o titolo equipollente;



- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- conoscenze di base sui seguenti ambienti e strumenti:
 - Windows7 e successivi;
 - prodotto per la produttività individuale Microsoft Office, in particolare Word, Excel;
 - browser (explorer, etc.);
- 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;
- conoscenza di base delle tecniche di project management;
- conoscenza di base degli strumenti di pianificazione delle attività e/o monitoraggio dei livelli di servizio del Contact Center messi a disposizione dalla Società;
- esperienza lavorativa di almeno un anno in ruolo analogo.

I Concorrenti possono offrire come elemento migliorativo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara:

- la presenza di almeno una figura di supervisore di sala nei seguenti orari di servizio estesi (cfr. sub-criterio ID 10 del disciplinare):
 - lunedì-venerdì 18:00-23.00 e sabato 14:00-20.00.

4.4.4 Responsabili di dominio

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.

I responsabili dei domini devono possedere le seguenti conoscenze e competenze:

- diploma di scuola media superiore o titolo equipollente;
- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- esperienza di almeno 3 anni nell'esecuzione delle attività di cui al precedente elenco puntato per progetti nell'ambito dei servizi di Contact Center;
- conoscenza avanzata delle tecniche di Project Management;
- conoscenza avanzata delle tecniche di problem solving;
- capacità di coordinamento del personale;
- esperienza nelle attività di coordinamento e d'interfaccia sia delle strutture interne che esterne;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



- esperienza nel campo della comunicazione.

4.4.5 Ulteriori figure aggiuntive proposte

È oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, la presenza, nella struttura organizzativa implementata dal Concorrente, delle figure professionali di seguito descritte:

- **Responsabile delle Formazione e della Comunicazione** (cfr. sub-criterio ID 11 del disciplinare), in staff al Responsabile delle attività contrattuali, chiamato a svolgere le seguenti attività:
 - coordinare e supervisionare:
 - la definizione dei programmi formativi;
 - la pianificazione dei programmi formativi, in collaborazione con i responsabili di dominio al fine di verificarne la compatibilità operativa;
 - la predisposizione e raccolta del materiale formativo;
 - la valutazione delle competenze del personale in tutte le fasi formative, in collaborazione con il supervisore di sala;
 - individuare, coordinare e supervisionare i formatori della Società;
 - sviluppare interventi formativi ad hoc, sulla base di bisogni formativi specifici degli operatori e team leader rilevati dal supervisore di sala e/o dai responsabili di dominio;
 - realizzare focus formativi mirati all'analisi di problemi ricorrenti che trovano una difficile risoluzione da parte degli operatori e dei team leader;
 - gestire i flussi informativi verso gli addetti di sala (supervisori, team leader e operatori);
 - verificare, in collaborazione con i responsabili di dominio, la corretta ricezione e il recepimento tempestivo delle informazioni da parte degli addetti di sala;
 - interfacciare il personale Sogei garantendo, se necessario, la presenza presso le strutture competenti Sogei.

È richiesto che tale figura sia in possesso delle seguenti conoscenze e competenze:

 - laurea almeno triennale;
 - madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
 - conoscenza avanzata delle tecniche di comunicazione;
 - conoscenza avanzata delle tecniche di analisi per l'individuazione dei fabbisogni formativi e delle metodologie di progettazione didattica;
 - conoscenza avanzata delle tecnologie informatiche, dei materiali e supporti didattici più diffusi per lo svolgimento delle proprie attività;
 - ottime capacità organizzative e di coordinamento del personale;
 - esperienza di almeno 6 anni nel settore della formazione e comunicazione, di cui almeno 2 in ruolo analogo a quello richiesto.
- **Responsabile della Qualità** (cfr. sub-criterio ID 12 del disciplinare), in staff al Responsabile delle attività contrattuali, chiamato a svolgere le seguenti attività:
 - monitorare l'andamento degli indicatori dei livelli di servizio stabiliti dal contratto;



- individuare, in accordo con il Responsabile delle attività contrattuali e con i Responsabili di dominio interessati, le eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per il ripristino dei corretti livelli di servizio;
- verificare i report statistici sui servizi erogati, prodotti dai Responsabili di dominio;
- supportare il Responsabile delle attività contrattuali nella produzione degli eventuali piani di miglioramento del servizio e/o report periodici sul complesso delle attività svolte da presentare a Sogei;
- interfacciare il personale Sogei garantendo, se necessario, la presenza presso le strutture competenti Sogei.

È richiesto che tale figura sia in possesso delle seguenti conoscenze e competenze:

- laurea almeno triennale;
- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- conoscenza avanzata della norma ISO 9001;
- conoscenza avanzata delle principali tecniche e strumenti per il monitoraggio della qualità dei servizi di Contact Center;
- conoscenza avanzata delle tecniche di Project Management;
- conoscenza avanzata delle tecniche di problem solving;
- esperienza di almeno 6 anni nel settore del monitoraggio e controllo di processi/servizi, di cui almeno 2 in ruolo analogo a quello richiesto.

4.4.6 Ulteriori adempimenti richiesti alla Società

La Società deve garantire il mantenimento delle competenze richieste per il personale impiegato nel servizio per tutto il periodo di durata del servizio, ivi comprese quelle delle figure professionali aggiuntive eventualmente offerte.

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 dagli interventi formativi e di affiancamento (cfr. capitolo 9);
- 60 giorni dalla data di stipula del contratto, l'elenco nominativo delle risorse, corredato, su richiesta della Sogei, dai relativi Curricula (e dell'eventuale certificazione di livello C2 del QCER) per la verifica delle competenze richieste e offerte, 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 disposte su iniziativa della Società dovranno essere sempre comunicate alla Sogei; tale comunicazione dovrà essere effettuata con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di inserimento o di uscita. Nel caso di variazioni in ingresso, la comunicazione dovrà essere corredata, su richiesta di Sogei, dal/dai CV (e dalla/dalle eventuale/i certificazione/i di livello C2 del QCER) del personale in ingresso.

Eventuali omissioni o ritardi nella comunicazione delle variazioni e delle integrazioni saranno soggetti a penale.

In considerazione della particolare natura e delicatezza dell'incarico affidato alla Sogei dall'Amministrazione finanziaria, ove Sogei chieda la sostituzione di una o più risorse impiegate, in quanto ritenuta/e non adeguata/e alla



perfetta esecuzione del presente servizio, la Società si impegna a proporre la/e nuova/e risorsa/e entro 2 giorni dalla richiesta di Sogei e comunque a provvedere alla sostituzione entro 8 giorni dalla suddetta richiesta della Sogei e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei. La proposta dovrà essere corredata, su richiesta di Sogei, dal/dai CV (e dalla/dalle eventuale/i certificazione/i di livello C2 del QCER).

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

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

Al fine di consentire il corretto dimensionamento della struttura organizzativa del contact center, si riportano nell'Allegato 5B i dati di carico di riferimento, in termini di numero medio di richieste di assistenza, per fascia oraria 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 dunque espressamente a sollevare qualsiasi eccezione in ordine ai volumi di traffico indicati.

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. paragrafi 2.2 e 3.3), 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 (cfr. paragrafo 10.1).

È richiesto alla Società di mettere a disposizione, presso la sede del Contact Center, un ambiente con due posti di lavoro per il personale Sogei, in prossimità dei locali in cui sarà effettuato il servizio, rispondenti ai medesimi requisiti tecnici delle postazioni di lavoro per gli Addetti al servizio di cui ai paragrafi 5.1.1, 5.1.2 e 5.1.3.

È oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara (cfr. sub-criteri ID 25-27):

- l'impegno da parte del Concorrente ad attuare, nel presente appalto, una policy aziendale di sostenibilità ambientale riguardante i seguenti temi specifici:
 - efficientamento energetico, fra cui PC power management e/o utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e/o risparmio dell'energia elettrica necessaria alla climatizzazione degli ambienti e/o utilizzo di apparati a basso assorbimento di energia e/o verifica automatica dei tempi di accensione e spegnimento degli apparati di illuminazione e/o utilizzo di sistemi di illuminazione ad alta efficienza energetica;
- l'impegno da parte del Concorrente ad attuare una policy aziendale di sostenibilità sociale, applicata al presente appalto, riguardante i seguenti temi specifici:



- facilitazione dello spostamento dei dipendenti verso la sede di lavoro (cosiddetto tragitto casa lavoro), attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale e/o utilizzo di navette aziendali e/o di car/bike/scooter sharing e/o mediante la realizzazione di iniziative di car pooling;
- tutela della salute/benessere dei dipendenti attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con fondi sanitari e/o con centri medici e/o con palestre e/o con asili nido (o presenza di asilo nido aziendale).

5.1 Locale addetti

Nel seguito vengono riportati i requisiti minimi che dovranno essere soddisfatti dai 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 e s.m.i., con particolare riferimento all'Allegato IV – Requisiti dei luoghi di lavoro e al Titolo VIII – Agenti fisici.

Inoltre, in caso di acquisto/noleggio di nuovi arredi, è richiesta la conformità degli stessi ai CAM per arredi per interno (DM 11 gennaio 2017, G.U. Serie Generale n. 23 del 28 gennaio 2017).

Analogamente, in caso di acquisto/noleggio di nuova attrezzatura informatica, è richiesta la conformità ai CAM per le attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014).

Sono oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara (cfr. sub-criteri ID 28 – 35):

- l'adozione di ulteriori misure, rispetto a quelle previste dal quadro normativo vigente, che tutelino la salute, la sicurezza e il benessere del personale impiegato presso la sede in cui saranno svolti i servizi. In particolare sarà valutata l'offerta dei seguenti elementi:
 - tutte le postazioni di lavoro equipaggiate con divisori fonoassorbenti;
 - tutte le cuffie in dotazione agli operatori con controllo manuale del volume in ascolto;
 - presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande, bar, mensa, etc.)
 - presenza di sala relax per il personale impiegato nel servizio;
 - regolabilità in altezza di tutti i monitor utilizzati per le postazioni di lavoro;
 - regolabilità di tutte le sedute delle postazioni di lavoro;
- l'efficacia delle metodologie e delle modalità operative previste per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad. es. policy aziendali per la gestione degli accessi alle postazioni informatiche, modalità di accesso fisico alle postazioni, etc.);
- l'efficacia dell'architettura locale prevista per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad es. utilizzo di apparati di sicurezza, etc.).

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 commessa, inoltre si richiede che su tali postazioni non sia installato alcun hardware e software ulteriore rispetto quelli indicati nel presente capitolato ovvero autorizzati 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 e 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 le prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., con particolare riferimento al Titolo VII – Attrezzature munite di videoterminale e all'Allegato XXXIV – Requisiti minimi attrezzature VDT.

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

5.1.2 Caratteristiche tecniche minime delle Apparecchiature (Personal Computer)

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

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 7 Professional o successivi
Porte USB	Minimo 2

Per ciascun personal computer desktop, Sogei fornirà un software antivirus di sua scelta, con relative licenze, che andrà tenuto attivo per tutta la durata del servizio.

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 fonia. I cablaggi elettrico e di rete 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 nei 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 suscettibili di comportare una variazione di tali date.



Agenzia delle Entrate – area Telematico Entrate		
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"	dal 30 al 31 marzo(*)
marzo	Comunicazione "Beni dell'impresa concessi in godimento a soci e familiari"	dal 30 al 31 gennaio(*)
aprile	Comunicazioni AT	3 giorni antecedenti fine mese(**)
maggio	Comunicazione Polivalenti (Spesometro)	il 6 maggio (soggetti contabilità semplificata)
maggio	Comunicazione Polivalenti (Spesometro)	il 21 maggio (soggetti titolari di partita IVA)
luglio	Predisposizione studi di settore	1 giorno antecedente il 5 del mese(**)
luglio	Dichiarazioni 770	2 giorni antecedenti fine mese(**)
agosto	Scadenza invii studi di settore	2 giorno antecedenti fine mese(**)
settembre	Scadenza unificata dichiarazioni	ultime 2 settimane del mese
dicembre	versamenti a saldo IRPEF	dal 21 al 28 dicembre(*)

Agenzia delle Entrate – area Telematico Territorio		
Mese di riferimento	Scadenza	Fascia critica
gennaio - febbraio	Rinnovo e pagamento delle password per l'accesso telematico ai Servizi Ipotecari e Catastali (Sister - servizi di consultazione e presentazione documenti)	dal 2 al 28 febbraio(*)

Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area Telematico Dogane		
Mese di riferimento	Scadenza	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(**)

Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica		
Mese di riferimento	Scadenza	Fascia critica
feb-mag-set-nov	invio dati fatture- invio comunicazioni iva	feb-mag-set-nov



Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area Monopoli		
Mese di riferimento	Scadenza	Fascia critica
gennaio	Presentazione delle istanze di rinnovo dell'iscrizione all'elenco in modalità esclusivamente telematica (RIES)	dal 2 al 20 gennaio(*)

Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria		
Mese di riferimento	Scadenza	Fascia critica
gennaio	Invio dati delle spese sanitarie per la dichiarazione precompilata	dal 2 al 31 gennaio(*)
febbraio	Opposizione alla pubblicazione dei dati delle spese sanitarie	dall'1 al 28 febbraio(*)

(*) 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 5B) 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 comunicarle, con un mese 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, CP e TSTP(20m) 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 possono offrire come elemento migliorativo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara (cfr. sub-criterio ID 8), uno dei seguenti valori di soglia incrementati rispetto al valore del 20% sopra riportato, entro cui si impegnano a garantire anche il mantenimento dei livelli di servizio CR, CP e TSTP(20m):

- 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.



Per il computo delle penali e degli incentivi contrattuali (cfr. capitolo 8) 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 dell’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*.

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 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.

Per chiamate abbandonate si intendono quelle perse (non servite) a seguito di abbandono da parte dell’utente.

A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio

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



corrisponde all'obiettivo 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 dal momento di apertura della scheda 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.

- **QCM (Qualità della Classificazione Monitorata)**

Indica la percentuale dei problemi che sono stati riclassificati da Sogei nell'ambito delle attività di monitoraggio mensile. Un ticket sarà riclassificato da Sogei in caso di errata o incompleta compilazione da parte della Società, ad esempio nel caso in cui sia utilizzata un'errata classificazione o la compilazione dei campi descrizione e soluzione del problema non sia conforme a quanto richiesto nel paragrafo 4.1.

A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio

- **QCM < 3%**



corrisponde alla richiesta che la percentuale di ticket riclassificati da Sogei sia inferiore al 3% del totale dei ticket oggetto di monitoraggio nel mese.

Modalità di calcolo

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

Ogni mese saranno individuati da Sogei e comunicati anticipatamente alle Società sia i servizi, sia le 5 giornate del mese oggetto di misurazione.

Nel caso di mancata comunicazione valgono i servizi e le giornate oggetto di osservazione nel mese precedente.

Un ticket sarà riclassificato da Sogei in caso di errata o incompleta compilazione da parte della Società, ad esempio nel caso in cui sia utilizzata un'errata classificazione o la compilazione dei campi descrizione e soluzione del problema non sia conforme a quanto richiesto nel paragrafo 4.1.

Sono oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara (cfr. sub-criteri ID 13 e ID 15):

- l'efficacia delle soluzioni tecnologiche e modalità organizzative che coinvolgono il personale della struttura organizzativa implementata dal Concorrente (figure minime e/o aggiuntive proposte) che consentano di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente migliorativi offerti e di massimizzare la qualità del servizio reso all'utenza. A tal fine, il Concorrente potrà indicare elementi quali modalità e soluzioni tecnologiche per dimensionamento del personale e/o modalità e soluzioni tecnologiche per "one call solution" e/o modalità e soluzioni tecnologiche per l'escalation delle richieste di assistenza sia internamente sia verso Sogei, etc.;
- l'efficacia della proposta organizzativa, delle soluzioni operative e degli strumenti impiegati, per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti in seguito ad eventuali aumenti di volumi sia pianificati che imprevisti delle richieste. A tal fine il Concorrente potrà indicare elementi quali pool aggiuntivo di operatori e/o strumenti di workforce management e relative funzionalità offerte, anche in un'ottica di management integrato dell'intero personale. In particolare, per gli aumenti di volumi imprevisti, sarà apprezzata una valutazione quantitativa di massima in termini percentuali, debitamente motivata, del carico aggiuntivo di richieste che ogni soluzione proposta sarà in grado di garantire e dei relativi tempi di adeguamento richiesti.

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%;
- QCM < 3%.

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

I Concorrenti possono offrire, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara (cfr. sub-criteri ID 1 – 4) valori di soglia migliorativi rispetto a quelli sopra riportati, ovvero:

- $96\% \leq CR(40s) < 97\%$ ovvero $CR(40s) \geq 97\%$
- $3\% < CP(120s) \leq 4\%$ ovvero $CP(120s) \leq 3\%$
- $61\% \leq TSTP(20m) < 62\%$ ovvero $TSTP(20m) \geq 62\%$
- $QCM \leq 2\%$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



6.1.1 Utenti interni

Orario del servizio

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

6.1.2 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

- $PR \geq 95\%$.

Per tale dominio i Concorrenti possono offrire, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara (cfr. sub-criterio ID 5), uno dei seguenti valori di soglia migliorativi:

- $96\% \leq PR < 97\%$ ovvero $PR \geq 97\%$.

6.1.3 Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate – area telematico 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

- $PR \geq 90\%$.

Per tale dominio i Concorrenti possono offrire, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara (cfr. sub-criterio ID 6), uno dei seguenti valori di soglia migliorativi:

- $91\% \leq PR < 92\%$ ovvero $PR \geq 92\%$.

6.1.4 Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area telematico 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

- $PR \geq 90\%$.

6.1.5 Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate - area telematico 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

- $PR \geq 75\%$.

6.1.6 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

- $PR \geq 90\%$.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



Per tale dominio i Concorrenti possono offrire, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara (cfr. sub-criterio ID 7), uno dei seguenti valori di soglia migliorativi:

- $91\% \leq PR < 92\%$ ovvero $PR \geq 92\%$.

6.1.7 Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – area Monopoli

Orario del servizio

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

Livelli di servizio

- $PR \geq 90\%$.

6.1.8 Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità

6.1.8.1 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

- $PR \geq 90\%$.

6.1.8.2 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

- $PR \geq 90\%$.

6.1.8.3 Servizio Giustizia Tributaria

Orario del servizio

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

Livelli di servizio

$PR \geq 90\%$.



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 € 44.500 IVA esclusa
 - per il Lotto 2, pari a € 36.500, 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 nella componente fissa sia in 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”. Si precisa che tra tentativi di contatto successivi (cioè tra il primo tentativo ed il secondo e tra il secondo tentativo ed il terzo) dovranno intercorrere almeno 30 minuti.

Un contatto si considera andato a buon fine quando l’operatore è riuscito a comunicare all’utente l’informativa relativa alla campagna outbound.

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



8. Penali ed incentivi

8.1 Rilievi e penali

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Sogei conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali.

I rilievi sono emessi dal Direttore dell'Esecuzione di Sogei e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali può contenere uno o più rilievi.

Qualora la Società ritenga di chiedere l'annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Sogei, entro 5 giorni dall'emissione della nota di rilievo, un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da Sogei al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

A seguito di inadempienze ai vari termini indicati nel presente Capitolato Tecnico, verranno applicati i rilievi e le penali (secondo le modalità previste dal contratto) riportate nella tabella seguente.



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
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 in ore. Tra 0 e 29 minuti sarà considerata uguale a 0 ore; da 30 a 59 minuti sarà considerata pari ad 1 ora.	DS = 100%	Mensile	Per ogni ora di mancata disponibilità di almeno un operatore per almeno un dominio, l'importo della penale da applicare è di € 5.000,00
CR(Xs) (Chiamate Risposte)	Indica la percentuale delle chiamate alle quali si è data risposta da parte dell'operatore entro X	Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata,	CR(40s) > 95% o valore migliorativo offerto	Mensile	Per A≤SLA l'importo della penale da applicare è: <ul style="list-style-type: none"> • se SLA è pari al 95%, € 1,1 per ogni chiamata che non rispetta lo SLA; • se SLA è pari al valore migliorativo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	secondi di attesa, rispetto al numero delle chiamate risposte.	sul data base del sistema SSR.			<p>offerto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ € 1,1 per ogni chiamata che non rispetta lo SLA fino al 95%; ○ € 1,4 per ogni chiamata che non rispetta lo SLA eccedente il valore del 95%. <p>dove SLA è pari al valore target (minimo o migliorativo offerto) e A è il valore misurato.</p> <p>Nel caso in cui l'Aggiudicatario abbia offerto un valore migliorativo per l>ID8, relativo all'incremento della percentuale di volumi gestita rispetto ai valori comunicati, gli importi delle penali sopra riportate saranno maggiorati del 5% per tutte le chiamate che non rispettano lo SLA effettuate nei giorni in cui si è registrato l'incremento di volume (nei limiti di applicabilità della penale secondo quanto previsto nel capitolo 6).</p>
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	Sia per quanto riguarda le chiamate abbandonate, che per le chiamate dissuase o traboccate, tale	CP(120s) < 5% o valore migliorativo offerto	Mensile	<p>Per A≥SLA l'importo della penale da applicare è:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se SLA è pari al 5%, € 1,1 per ogni chiamata che non rispetta lo SLA; • se SLA è pari al valore migliorativo offerto: <ul style="list-style-type: none"> ○ € 1,1 per ogni chiamata che non

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	secondi di attesa in coda sul totale delle chiamate in ingresso.	indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata, sul data base del sistema SSR.			<p>rispetta lo SLA fino al 5%;</p> <ul style="list-style-type: none"> € 1,4 per ogni chiamata che non rispetta lo SLA inferiore al 5%. <p>dove SLA è pari al valore target (minimo o migliorativo offerto) e A è il valore misurato.</p> <p>Nel caso in cui l'Aggiudicatario abbia offerto un valore migliorativo per l>ID8, relativo all'incremento della percentuale di volumi gestita rispetto ai valori comunicati, gli importi delle penali sopra riportate saranno maggiorati del 5% per tutte le chiamate che non rispettano lo SLA effettuate nei giorni in cui si è registrato l'incremento di volume (nei limiti di applicabilità della penale secondo quanto previsto nel capitolo 6).</p>
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	Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal SPM.	TSTP(20m) > 60% o valore migliorativo offerto e TSTP (240 m) = 100%	Mensile	<p><u>TSTP(20m):</u> Per A≤SLA l'importo della penale da applicare è:</p> <ul style="list-style-type: none"> se SLA è pari al 60 %, € 1,1 per ogni problema che non rispetta lo SLA; se SLA è pari al valore migliorativo offerto: <ul style="list-style-type: none"> € 1,1 per ogni problema che non rispetta lo SLA fino al 60%; € 1,4 per ogni problema che non

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	al problema in questione sul sistema SPM.				<p>rispetta lo SLA eccedente il 60%. dove SLA è pari al valore target (minimo o migliorativo offerto) e A è il valore misurato.</p> <p>Nel caso di TSTP (240m)=100%, per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,4.</p> <p>Nel caso in cui l'Aggiudicatario abbia offerto un valore migliorativo per l'ID8, relativo all'incremento della percentuale di volumi gestita rispetto ai valori comunicati, gli importi delle penali sopra riportate, relativamente al solo TSTP(20m), saranno maggiorati del 5% per tutti i problemi che non rispettano lo SLA nei giorni in cui si è registrato l'incremento di volume (nei limiti di applicabilità della penale secondo quanto previsto nel capitolo 6).</p>



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
QCM	Indica la percentuale dei problemi che sono stati riclassificati da Sogei nell'ambito delle attività di monitoraggio mensile	Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management. Ogni mese saranno individuati da Sogei e comunicati anticipatamente alle Società sia i servizi, sia le 5 giornate del mese oggetto di misurazione. Nel caso di mancata comunicazione valgono i servizi e le giornate oggetto di osservazione nel mese precedente.	QCM < 3% o valore migliorativo offerto	Mensile	<p>Per A≥SLA l'importo della penale da applicare è:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se SLA è pari al 3%, per ogni punto percentuale o frazione in aumento, l'importo della penale è pari euro 300,00; • se SLA è pari al valore migliorativo offerto: <ul style="list-style-type: none"> ○ per ogni punto percentuale o frazione in aumento, fino al 3%, l'importo della penale è pari euro 300,00; ○ per ogni punto percentuale o frazione in aumento, inferiore al 3%, l'importo della penale è pari euro 500,00. <p>dove SLA è pari al valore target (minimo o migliorativo offerto) e A è il valore misurato.</p>



Indicatori		Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
PR (Problemi Risolti)	Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria	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.	PR \geq 95% o valore migliorativo offerto	Mensile	Per A<SLA l'importo della penale da applicare è: <ul style="list-style-type: none"> • se SLA è pari al 95%, € 1 per ogni problema che non rispetta lo SLA; • se SLA è pari al valore migliorativo offerto: <ul style="list-style-type: none"> ○ € 1 per ogni problema che non rispetta lo SLA fino al 95%; ○ € 1,3 per ogni problema che non rispetta lo SLA eccedente il 95%. dove SLA è pari al valore target (minimo o migliorativo offerto) e A è il valore misurato.
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate area telematico Entrate			PR \geq 90% o valore migliorativo offerto		Per A<SLA l'importo della penale da applicare è: <ul style="list-style-type: none"> • se SLA è pari al 90%, € 1 per ogni problema che non rispetta lo SLA; • se SLA è pari al valore migliorativo offerto: <ul style="list-style-type: none"> ○ € 1 per ogni problema che non rispetta lo SLA fino al 90%; ○ € 1,3 per ogni problema che non rispetta lo SLA eccedente il 90%. dove SLA è pari al valore target (minimo o migliorativo offerto) e A è il valore misurato.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori		Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli area Telematico Dogane			PR \geq 90%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA, l'importo della penale da applicare è di € 1
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli area Monopoli			PR \geq 90%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA, l'importo della penale da applicare è di € 1
	Utenti del sistema di interscambio per la fatturazione elettronica			PR \geq 90% o valore migliorativo offerto		Per A<SLA l'importo della penale da applicare è: <ul style="list-style-type: none"> • se SLA è pari al 90%, € 1 per ogni problema che non rispetta lo SLA; • se SLA è pari al valore migliorativo offerto: <ul style="list-style-type: none"> ○ € 1 per ogni problema che non rispetta lo SLA fino al 90%; ○ € 1,3 per ogni problema che non rispetta lo SLA eccedente il 90%. dove SLA è pari al valore target (minimo o

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori		Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
						migliorativo offerto) e A è il valore misurato.
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate area telematico Territorio			PR \geq 75%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA, l'importo della penale da applicare è di € 1
	Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità (tutti i sottodomini)			PR \geq 90%		Per ogni problema che non rispetta lo SLA, l'importo della penale da applicare è di € 1
Elenco risorse		Indica il tempo entro cui devono essere forniti i nominativi delle risorse che erogano i servizi richiesti, corredati, se richiesto, dai relativi CV e dagli eventuali certificati di conoscenza della lingua italiana di	Tempo che intercorre tra la stipula del contratto e l'invio della lista di risorse e, se richiesto, dei relativi CV e certificati di lingua italiana, secondo le modalità di comunicazione	entro 60gg	Ad Evento	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore target, l'importo della penale da applicare è pari a 100€.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	livello C2 del QCER	previste nel Capitolato Tecnico.			
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, se richiesto corredati dai relativi CV e dagli eventuali certificati di conoscenza della lingua italiana di livello C2 del QCER, concernenti le variazioni in ingresso per il personale che eroga i servizi richiesti.	Tempo che intercorre tra l'invio della comunicazione (se richiesto corredata dai CV e dai certificati di lingua italiana delle risorse in caso di variazione in ingresso) e l'effettiva variazione del team che eroga il servizio	entro 10gg	Ad Evento	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore target, l'importo della penale da applicare è pari a 100€.
Ritardo nella sostituzione della risorsa ritenuta non adeguata da Sogei e/o nella proposta della nuova risorsa in sostituzione	Indica il tempo che intercorre tra la richiesta di Sogei di sostituzione della risorsa non adeguata e la proposta della nuova risorsa in sostituzione ovvero	Tempo che intercorre tra la richiesta di Sogei di sostituzione e la proposta della nuova risorsa, ovvero tempo che intercorre tra la	entro 2 gg per la proposta della nuova risorsa in sostituzione entro 8gg per l'effettuazione della sostituzione	Ad Evento	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore soglia, l'importo della penale da applicare è pari a 100€.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	l'effettuazione della sostituzione richiesta	richiesta di Sogei di sostituzione e l'effettuazione della sostituzione richiesta			
Personale per formazione	Indica il tempo entro cui devono essere forniti i nominativi relativi al personale interessato agli eventi formativi forniti da Sogei.	Tempo che intercorre tra la stipula del contratto e l'invio dei nominativi, secondo le modalità di comunicazione previste nel Capitolato Tecnico.	entro 30gg	Ad Evento	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore soglia, l'importo della penale da applicare è pari a 100€.
Predisposizione dei locali e dell'infrastruttura tecnologica	Indica il tempo entro cui devono essere predisposti la sede, i locali e l'infrastruttura tecnologica previsti per l'erogazione dei servizi.	Tempo che intercorre tra la stipula del contratto e la comunicazione di disponibilità della sede, dei locali e dell'infrastruttura tecnologica, secondo le modalità di	entro 60gg	Ad Evento	Per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto al valore soglia, l'importo della penale da applicare è pari a 500€.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
		comunicazione previste nel Capitolato Tecnico.			
Livello di soddisfazione complessiva	Indica la percentuale di utenti che hanno valutato positivamente il servizio erogato	Rapporto percentuale tra gli utenti che hanno risposto positivamente a tutti i quesiti posti, fornendo cioè risposte rientranti nei valori di soddisfazione desiderati per ciascun quesito, rispetto al numero di utenti che hanno aderito all'indagine.	almeno il 60%	Annuale con intervallo temporale trimestrale di osservazione	Qualora il valore misurato sia inferiore al 60%, per ogni punto percentuale, o frazione, in diminuzione, Sogei applicherà una penale pari ad euro 1000,00.
Mancato rispetto delle caratteristiche tecniche richieste e/o offerte in fase di gara	Mancato rispetto di quanto richiesto e/o offerto in gara in termini di: <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche tecniche delle postazioni lavoro; • caratteristiche tecniche degli 	Ispezione presso la sede della Società da cui vengono erogati i servizi	Mancato rispetto anche di una sola delle caratteristiche tecniche offerte	A campione	Qualora Sogei riscontri il mancato rispetto anche di una sola delle caratteristiche tecniche richieste e/o offerte, applicherà una penale a corpo pari ad euro 5.000,00.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	ambienti di lavoro, dei locali e dell'infrastruttura tecnologica; <ul style="list-style-type: none"> • attuazione delle policy di sostenibilità ambientale e sociale; • architetture, metodologie e modalità operative per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite; • rispetto del "rapporto team leader: operatori"; • rispetto delle fasce orarie di presenza per supervisore; • verifica delle competenze del personale impiegato, • conformità delle 				

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Indicatori	Descrizione	Modalità di Calcolo	Valore target	Intervallo di riferimento	Penale/Rilievo
	attività di monitoraggio alle modalità esplicitate nel Capitolato Tecnico e/o nell'Offerta Tecnica.				
Impiego di personale non formato	Indica il rilievo, da parte di Sogei, di risorse utilizzate nell'erogazione dei servizi per i quali non risulta effettuato o superato il test condiviso, secondo quanto previsto al capitolo 9.	Verifica della documentazione riportante le attività di test svolte dagli operatori e relativi risultati conseguiti.	Rilievo anche di una sola delle risorse utilizzate non formata (mancata effettuazione del test o mancato superamento)	A campione	Qualora Sogei riscontri l'impiego anche di una sola risorsa per il quale non risulta effettuato o superato il test condiviso secondo quanto previsto al capitolo 9, Sogei emetterà un rilievo. Ogni 3 rilievi emessi relativi all'impiego di personale non formato, Sogei applicherà una penale a corpo di euro 5.000,00
Trasmissione del report periodico di cui al paragrafo 10.2	Trasmissione a Sogei di un report periodico relativo alle attività di monitoraggio svolte, contenente quanto richiesto al paragrafo 10.2, entro il tempo stabilito.	Tempo che intercorre tra la chiusura del periodo di osservazione e l'invio del report	Al massimo 20 giorni	Ad evento	Sogei emetterà un rilievo alla Società in caso di mancata presenza delle informazioni richieste nel report o per ogni 10 gg di ritardo, o frazione, nell'invio del report. Per ogni 3 rilievi emessi relativi alla mancata presenza di informazioni richieste o mancata trasmissione del report nei tempi previsti, Sogei applicherà una penale a corpo di euro 5.000,00.

8.2 Incentivi

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 o offerto nel LDS di almeno l'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 del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria	Lds PR	Al superamento della soglia, o valore migliorato, di almeno l'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 area telematico Entrate		Al superamento della soglia o valore migliorato, di almeno l'1%, il corrispettivo di <u>tutti i problemi risolti</u> sarà incrementato dell' 8% rispetto al valore di aggiudicazione
	Utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli area telematico 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 delle Dogane e dei Monopoli area Monopoli		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 sistema di interscambio per la fatturazione elettronica		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 delle entrate area telematico 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



		aggiudicazione
	Utenti esterni degli altri Centri di responsabilità (tutti i sottodomini)	Al superamento della soglia di almeno il 2%, il corrispettivo <u>di 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, a sua volta, il ruolo di formatore.

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 lavorativi.

La formazione iniziale 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;
- su richiesta di Sogei, l'eventuale affiancamento alle Società attualmente erogatrici del servizio presso le loro sedi (siti in Roma). A titolo puramente indicativo, la durata stimata per tale attività è di 5-10 giorni lavorativi.

In generale, il numero di ore di aula previste al giorno è di massimo 8. Il numero di giorni di aula sarà stabilito nel piano.

I costi di trasferta per la formazione del personale della Società, effettuata presso i locali Sogei e presso le sedi delle Società attualmente erogatrici, sono a carico della Società e si intendono ricompresi nell'offerta.

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. E' prevista la predisposizione di test (condivisi da Sogei con la Società) da somministrare agli operatori successivamente al periodo di formazione. Il superamento dei test condivisi è condizione necessaria affinché il personale sia impiegato nell'erogazione del servizio. La Società dovrà tenere traccia, su un apposito documento che potrà essere oggetto di verifica da parte di Sogei, delle attività di test e relativi risultati conseguiti per ogni operatore utilizzato nel servizio. In caso dalle verifiche effettuate risultasse l'utilizzo di personale che non ha effettuato o non ha superato il test previsto, Sogei emetterà i rilievi o applicherà la penale di cui al paragrafo 8.1. La formazione sarà a carico della Società anche in caso di inserimento o sostituzione del personale.. La Società dovrà provvedere, a sue spese, anche alla logistica necessaria all'esecuzione della formazione successiva, che avverrà presso proprie strutture.

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 con un impegno richiesto di almeno 30 giorni lavorativi nel corso dell'anno solare. Anche in quest'ultimo caso, i costi di trasferta per tali interventi sono a carico della Società e si intendono ricompresi nell'offerta.

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 (Responsabile della Formazione e Comunicazione se offerto e/o Responsabili di dominio e/o Responsabile delle attività contrattuali), informazioni o news specifiche che dovranno essere tempestivamente inoltrate a tutti gli operatori deputati all'erogazione dei servizi richiesti.



Sono oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara (cfr. sub-criteri ID 17-20):

- l'efficacia del piano di valutazione delle competenze del personale, delle relative modalità di realizzazione ed aggiornamento, allo scopo di consentire l'identificazione delle competenze tecniche e relazionali possedute dagli operatori, tracciando 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;
- l'efficacia dei piani formativi, delle metodologie e delle modalità formative proposte, sia per garantire un adeguato livello di conoscenza al personale nella fase di avvio dei servizi, anche nel caso di nuove applicazioni, sia per consentire il corretto aggiornamento delle conoscenze in fase di esecuzione degli stessi;
- l'efficacia delle modalità e degli strumenti di comunicazione a garanzia della tempestiva e corretta divulgazione delle informazioni/aggiornamenti, inviati dalla Sogei agli addetti preposti al coordinamento delle attività, verso gli operatori di sala e tra personale operante in turni di servizio differenti. In particolare sarà positivamente valutata la proposta di modalità e strumenti di comunicazione che assicurino la ricezione in real time delle informazioni inviate da Sogei e l'effettivo recepimento da parte degli operatori;
- l'efficacia dei processi e delle modalità operative per la formazione di nuovi operatori inseriti in seguito all'incremento di volumi o per turnover, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza.

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.

Sogei avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che la Società presenti, pena l'applicazione della relativa penale, degli attestati che dimostrino l'effettuazione dei percorsi formativi e il superamento dei test, relativamente al personale addetto all'erogazione dei servizi e impegnato nel contratto, a conferma di quanto richiesto nel presente Capitolato e di quanto dichiarato dalla Società nella propria offerta tecnica, sia in fase iniziale (o nel caso di interventi formativi per attivazione di nuove applicazioni), sia in seguito ad aggiunta o variazione del personale. Qualora, nel corso delle ispezioni che Sogei si riserva di effettuare (cfr. paragrafo 10.1), si riscontri l'impiego di personale non formato, si procederà all'applicazione della relativa penale.

10. Attività di monitoraggio

10.1 Attività di monitoraggio svolte da Sogei

Sogei svolgerà attività di monitoraggio dell'esecuzione dei servizi, al fine di rilevare e risolvere eventuali criticità che dovessero emergere in fase di esercizio. In particolare Sogei, oltre a monitorare i livelli di servizio utilizzando gli indicatori specifici e le modalità descritte al capitolo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, si riserva la possibilità di effettuare indagini di customer satisfaction, con periodicità almeno annuale, somministrate con sistema CAWI o di rilevazione automatica telefonica a fine chiamata durante un determinato intervallo temporale trimestrale di riferimento.

Le indagini saranno rivolte ad un campione di utenti di uno specifico dominio o di più domini, pari ad:

- almeno il 75% di utenti per ciascun dominio, che hanno chiamato il Contact Center nel trimestre di riferimento, nel caso di rilevazione CAWI;
ovvero, in alternativa



- almeno il 75% di utenti per ciascun dominio, che chiamano il Contact Center nel trimestre di riferimento, nel caso di indagine automatica telefonica a fine chiamata.

Gli utenti che, nel corso del trimestre di riferimento, abbiano chiamato più volte il Contact Center, saranno intervistati una sola volta.

Le indagini saranno comunque volte a misurare il grado di soddisfazione degli utenti su vari elementi specifici, quali accuratezza, tempestività di risposta, correttezza della risposta fornita, comportamento orientato all'utente, etc.

La struttura del questionario da somministrare agli utenti, in termini di quesiti posti e valori di soddisfazione desiderati per ciascun quesito, sarà concordata da Sogei con la Società almeno 30 giorni prima dell'inizio dell'indagine.

Al completamento dell'indagine sarà calcolato il seguente indicatore:

- livello di soddisfazione complessiva: rapporto percentuale tra gli utenti che hanno risposto positivamente a tutti i quesiti posti, fornendo cioè risposte rientranti nei valori di soddisfazione desiderati per ciascun quesito, rispetto al numero di utenti che hanno aderito all'indagine.

Sogei comunicherà per iscritto alla Società l'esito dell'indagine di customer satisfaction, indicando anche il livello di servizio conseguito. Qualora il livello di soddisfazione complessiva risulti inferiore al 60%, Sogei applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 8.1. Inoltre, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione, la Società dovrà presentare a Sogei un piano di miglioramento dei servizi, contenente il dettaglio delle contromisure che saranno adottate dalla Società e dei relativi tempi di attuazione.

Sogei si riserva inoltre la possibilità di effettuare ispezioni a campione presso la sede della Società da cui vengono erogati i servizi, per verificare il rispetto di quanto richiesto e/o offerto in gara in termini di:

- caratteristiche tecniche delle postazioni lavoro;
- caratteristiche tecniche degli ambienti di lavoro, dei locali e dell'infrastruttura tecnologica;
- attuazione delle policy di sostenibilità ambientale e sociale eventualmente offerte dalla Società, anche mediante verifica della documentazione a comprova di quanto offerto e attuato, che potrà essere richiesta nel corso dell'ispezione;
- architetture, metodologie e modalità operative per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite;
- rispetto del "rapporto team leader: operatori" offerto.
- rispetto delle fasce orarie di presenza offerte per supervisore;
- verifica delle competenze richieste e offerte del personale impiegato, mediante verifica dei CV che potranno essere richiesti nel corso dell'ispezione;
- conformità delle attività di monitoraggio, qualora offerte, alle modalità esplicitate nel Capitolato Tecnico e/o nell'Offerta Tecnica.

Per consentire al personale Sogei preposto di effettuare le ispezioni presso la sede adibita all'esecuzione del servizio, tale personale dovrà essere messo in condizioni di accedere alla sede senza richiedere un permesso di ingresso preventivo, se non in modalità *una tantum*.

Qualora dall'ispezione emerga il mancato rispetto anche di una sola delle caratteristiche richieste e/o offerte, Sogei applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 8.1.

10.2 Attività di monitoraggio svolte dalla Società

La Società, tramite il Responsabile delle attività contrattuali, dovrà impegnarsi a inviare a Sogei un report, con periodicità semestrale, contenente lo stato di avanzamento delle attività svolte su tutti i domini, le problematiche

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



riscontrate e le eventuali contromisure che saranno adottate nel semestre successivo. Il report dovrà essere inviato al massimo entro 20 giorni dalla chiusura del semestre di osservazione.

Il report dovrà inoltre contenere:

- descrizione dell'andamento, nel periodo indicato, degli indicatori dei livelli di servizio concernenti la percentuale di chiamate risposte e la percentuale di problemi risolti rispetto a quelli presi incarico, accompagnato da report grafici per ciascun indicatore;
- comparazione dell'andamento dei suddetti indicatori, nel periodo di riferimento, con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione dell'andamento delle performance degli operatori a livello aggregato, quindi di gruppo;
- comparazione dell'andamento delle suddette performance, nel periodo di riferimento, con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione delle attività di monitoraggio di mystery call e ascolto sistematico in doppia cuffia, qualora siano state offerte come elementi migliorativi, e presentazione dei relativi risultati, accompagnati da report grafici; comparazione dei suddetti risultati, nel periodo di riferimento, con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- proposte a Sogei per il miglioramento dei processi e delle basi di conoscenza.

I Concorrenti possono offrire in offerta tecnica strumenti e metodologie che consentano il monitoraggio e la supervisione degli operatori impiegati nella commessa, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi, attuando, ove necessario, le opportune azioni correttive ai propri processi e modalità organizzative. In particolare sono oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto previsto nel disciplinare di gara (cfr. sub-criteri ID 21-24):

1. l'utilizzo di attività di mystery call, per il monitoraggio del solo servizio inbound, svolte almeno con periodicità trimestrale.

Tali attività avranno lo scopo di verificare la corretta gestione del contatto, da parte degli operatori, controllando la correttezza della procedura seguita nell'espletamento della richiesta e monitorando sia le competenze comportamentali (cortesia, comprensione dell'esigenza, capacità di problem solving, chiarezza nell'esposizione della risposta), sia le competenze tecniche (correttezza e accuratezza della risposta fornita). Tali attività prevedranno una prima fase di predisposizione della scheda di valutazione della mystery call sugli aspetti chiave del servizio che devono essere verificati e monitorati ed attivazione di tutti gli strumenti tecnici e di raccolta dati necessari, una seconda fase di effettuazione della mystery call e registrazione dei risultati nella scheda predisposta, una terza fase di analisi, sintesi dei risultati e report delle attività svolte.

Nell'arco del trimestre di riferimento dovranno essere effettuate almeno 2 mystery call per operatore, distribuite su differenti fasce orarie di erogazione del servizio, garantendo al tempo stesso il regolare svolgimento dell'attività di contact center;

2. l'utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia, svolte con periodicità almeno trimestrale.

Tali attività avranno lo scopo, da una parte, di monitorare le competenze comportamentali (cortesia, comprensione dell'esigenza, capacità di problem solving, chiarezza nell'esposizione della risposta) e tecniche (correttezza e accuratezza della risposta fornita) degli operatori e verificare la correttezza della procedura seguita nell'espletamento delle richieste, dall'altra, di offrire agli operatori una formazione *on field* e identificare la necessità di procedere ad eventuali *refresh* formativi. Il supervisore di sala affiancherà

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867



l'operatore, ascoltando, attraverso una seconda cuffia, la conversazione tra chiamante e chiamato, previa informativa al chiamante dell'effettuazione dell'ascolto e suo consenso.

I risultati delle attività di ascolto in doppia cuffia dovranno essere riportati in apposite schede di affiancamento, con sezioni a cura dell'operatore e del supervisore.

Dovranno essere effettuati almeno 2 ascolti in doppia cuffia per operatore nell'arco del trimestre di riferimento, distribuiti su differenti fasce orarie di erogazione del servizio, garantendo al tempo stesso il regolare svolgimento dell'attività di contact center.

Sogei si riserva inoltre la possibilità di presenziare alle suddette attività di monitoraggio (effettuando le ispezioni di cui al par. 10.1) presso la sede della Società per verificare che le stesse siano eseguite secondo le modalità esplicitate nel Capitolato Tecnico e/o nell'Offerta Tecnica;

3. l'utilizzo di schede di valutazione delle performance, aggiornate con periodicità almeno trimestrale.

Tali schede avranno lo scopo di valutare le competenze degli operatori, team leader e supervisori, tracciandone nel tempo la relativa evoluzione, identificando le aree di miglioramento, i relativi bisogni formativi e individuando dei percorsi di crescita per le risorse. Esse dovranno essere strutturate nelle seguenti sezioni:

- Dati anagrafici: sezione contenente le informazioni sull'anagrafica e sulla posizione del valutato a cui è riferita la valutazione;
- Obiettivi: sezione contenente gli obiettivi assegnati al personale in relazione al ruolo ricoperto;
- Competenze: sezione contenente i dati relativi alle competenze del dipendente. In particolare, per quanto riguarda gli operatori, oltre alle competenze comportamentali e tecniche precedentemente descritte e alla correttezza dell'applicazione delle procedure per l'espletamento delle richieste, dovranno essere valutati anche altri parametri, quali la capacità di gestire la pressione, l'empatia, la proattività, i tempi di risposta, i tempi di adeguamento a nuove procedure e/o strumenti, la motivazione, l'orientamento al risultato, la programmazione e il controllo della telefonata, la flessibilità;
- Punteggi: prospetto riassuntivo dei punteggi assegnati. Le valutazioni dovranno tenere conto anche dei risultati estratti dalle ulteriori attività di monitoraggio (mystery call e ascolto in doppia cuffia), qualora offerte.
- Feedback: osservazioni del valutato e del valutatore; suggerimento di azioni specifiche in campo formativo e/o piani di sviluppo.

Le valutazioni potranno essere condotte, oltre tramite l'ausilio delle mystery call e dell'ascolto in doppia cuffia (se offerte), anche tramite colloqui individuali con ciascuna risorsa svolti con cadenza trimestrale. I risultati delle schede di valutazione dovranno poter essere aggregati e reportizzati al fine di consentire un'analisi delle performance sia individuali sia di gruppo;

4. l'efficacia delle procedure ed organizzazione operativa adottate, degli strumenti offerti (anche eventualmente aggiuntivi a quelli indicati agli ID 21-23) e delle relative modalità e frequenze di utilizzo compatibili con il regolare svolgimento dei servizi di Contact Center, per il monitoraggio e la supervisione degli operatori. In particolare sarà positivamente valutata la proposta, descrizione e frequenza (superiore rispetto al requisito minimo del capitolato) di una reportistica strutturata da inviare a Sogei, contenente gli argomenti minimi richiesti dal Capitolato e ulteriori elementi che si ritengano efficaci ai fini di massimizzare il grado di monitoraggio e di supervisione dei servizi.



11. Clausola sociale

Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, la Società si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente.

A tal fine, si riportano nell'Allegato 5C i dati relativi ai precedenti affidatari, al numero delle risorse impiegate come operatori e team leader, al CCNL applicato e al loro inquadramento.