

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO**

Capitolato per l'affidamento di servizi di Service Desk  
del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi  
del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>6</b>
1.1	DEFINIZIONI .....	7
1.2	ACRONIMI .....	8
<b>2</b>	<b>IL CONTESTO .....</b>	<b>11</b>
2.1	Ambito SPT .....	11
2.1.1	Descrizione .....	11
2.1.2	Il modello di assistenza.....	12
2.1.3	Il Contesto tecnologico.....	15
2.2	Ambito Servizi tecnologici.....	15
2.2.1	Descrizione .....	15
2.2.2	Il modello di assistenza.....	16
2.2.3	Il Contesto tecnologico.....	17
2.3	Ambito Altre applicazioni DAG.....	18
2.3.1	Descrizione .....	18
2.3.2	Il modello di assistenza.....	22
2.3.3	Il Contesto tecnologico.....	23
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>24</b>
3.1	Oggetto .....	24
3.2	Durata .....	24
3.3	Modalità di attivazione della fornitura.....	25
3.4	Requisiti e obiettivi .....	25

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>Servizi base</b>	<b>34</b>
4.1.1	Knowledge management	36
4.1.2	Strumenti per l'erogazione dei servizi	36
4.1.3	Infrastruttura tecnologica a supporto dell'erogazione del Servizio	38
4.1.4	Centro servizi del Fornitore	45
4.1.4.1	Vincoli e requisiti di sicurezza	45
4.1.5	Organizzazione Monitoraggio e reportistica operativa	46
4.1.6	Descrizione ambito SPT	48
4.1.6.1	Dimensione del servizio SPT	49
4.1.7	Descrizione ambito Servizi tecnologici	50
4.1.7.1	Dimensione dell'ambito assistenza dei servizi tecnologici	52
4.1.8	Descrizione ambito Altre Applicazioni	53
4.1.8.1	Dimensione del servizio Altre Applicazioni	53
<b>4.2</b>	<b>Servizi aggiuntivi</b>	<b>55</b>
4.2.1	Dimensione dei servizi aggiuntivi	58
<b>4.3</b>	<b>Supporto Specialistico</b>	<b>58</b>
4.3.1	Descrizione del servizio di Supporto Specialistico	58
4.3.1.1	Dimensione del servizio di Supporto Specialistico	60
<b>4.4</b>	<b>Organizzazione, Formazione, profili professionali e referenti</b>	<b>60</b>
4.4.1	Organizzazione del servizio	60
4.4.2	Profili professionali, Responsabili e Referenti	62
4.4.3	Turn over del personale	66
4.4.4	Formazione	67
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE</b>	<b>70</b>
<b>5.1</b>	<b>Modalità Continuativa a canone (Servizi Base)</b>	<b>71</b>
<b>5.2</b>	<b>Modalità ad evento</b>	<b>72</b>
<b>5.3</b>	<b>Modalità a Consumo non continuativa (Supporto Specialistico)</b>	<b>74</b>

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

<b>5.4</b>	<b>Orario di servizio.....</b>	<b>75</b>
<b>5.5</b>	<b>Luogo di lavoro.....</b>	<b>76</b>
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>77</b>
<b>6.1</b>	<b>Start-up della fornitura.....</b>	<b>77</b>
6.1.1	Affiancamento inizio fornitura.....	77
6.1.2	Predisposizione dell'infrastruttura e dei servizi.....	77
6.1.3	Collaudo del Service Desk .....	79
6.1.4	Flussi informativi.....	79
<b>6.2</b>	<b>Pianificazione e Consuntivazione.....</b>	<b>80</b>
6.2.1.1	Piano di Subentro e presa in carico del Servizio.....	80
6.2.1.2	Piani di Lavoro.....	80
6.2.1.3	Stato Avanzamento Lavori.....	82
6.2.1.4	Gestione dei casi di Overflow per Ambito .....	82
6.2.1.5	Attivazione dei Servizi di supporto Specialistico .....	83
<b>6.3</b>	<b>Monitoraggio delle attività contrattuali.....</b>	<b>83</b>
<b>6.4</b>	<b>Valutazione Risorse impegnate.....</b>	<b>84</b>
<b>6.5</b>	<b>Fine fornitura .....</b>	<b>85</b>
<b>6.6</b>	<b>Rilievi .....</b>	<b>86</b>
<b>6.7</b>	<b>Prodotti.....</b>	<b>86</b>
6.7.1	Modalità di consegna dei prodotti .....	86
6.7.1.1	Consegna dei prodotti .....	86
6.7.1.2	Consegna di documentazione .....	87
6.7.2	Assenza di virus .....	87
<b>6.8</b>	<b>Assicurazione della qualità.....</b>	<b>88</b>
6.8.1	Piano della Qualità generale.....	88
6.8.1.1	Consegna e approvazione del Piano di Qualità Generale.....	88
6.8.2	Indicatori di Qualità .....	89
6.8.2.1	Revisione degli indicatori di qualità.....	89

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

6.8.2.2	Rapporto Indicatori di Qualità.....	90
<b>6.9</b>	<b>Indici di Prestazione.....</b>	<b>91</b>
<b>6.10</b>	<b>Garanzia.....</b>	<b>92</b>
<b>6.11</b>	<b>Criteri di preferibilità ambientale.....</b>	<b>92</b>
<b>6.12</b>	<b>ADDENDUM .....</b>	<b>93</b>
6.12.1	Piano della Qualità Generale - Indice.....	93
6.12.2	Rapporto Indicatori di qualità della fornitura .....	97

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **1 PREMESSA**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i servizi oggetto della fornitura in quantità, qualità e livelli di servizio per la fornitura del Service Desk del DAG, ovvero l'assistenza tecnica, applicativa, informativa agli utenti (o clienti che accedono al Service Desk) del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (di seguito per brevità, DAG) del MEF.

Il Service Desk DAG si porrà quindi come interfaccia unica per tutti i servizi IT del DAG e gestirà l'intero ciclo di vita degli Incident o delle Service Request aperte attraverso il Servizio oggetto del presente capitolato tecnico.

Il modello di assistenza sarà declinato nei seguenti tre ambiti:

- Service Personale Tesoro (SPT)
- Servizi tecnologici
- Altre applicazioni DAG

L'iniziativa in oggetto mira a prevedere l'acquisizione di servizi di gestione dei contatti con i clienti/utenti dei diversi ambiti e delle relative richieste di servizio. A supporto di tali servizi si intende inclusa, nella fornitura, anche l'infrastruttura di fonia e di comunicazione.

In tal modo mano a mano che i contratti ad oggi esistenti relativi ai servizi di assistenza di I livello erogati presso i vari ambiti saranno scaduti, essi confluiranno nell'iniziativa in oggetto. Al momento la situazione attuale vede un'elevata diversificazione dei servizi nei vari ambiti come meglio specificato nel seguito del presente documento.

Quando non diversamente specificato, con "capitolato" si intende il presente documento e le sue Appendici, con "gara" si intende la gara europea che viene espletata a fronte di questo capitolato, con "contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore, risultante vincitore della gara, è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini della comprensione del testo (es. "servizio", per un'accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana, "Servizio" ad indicare una ben precisa attività, specificatamente definita nel presente capitolato, ed il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

**Appendice 1:** Descrizione del contesto tecnologico ed applicativo

**Appendice 2:** Descrizione dei processi generalizzati

**Appendice 3:** Descrizione dei profili professionali

**Appendice 4:** Indicatori di qualità della fornitura

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

## **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del presente capitolato i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

**Amministrazione:** si intende il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del MEF.

**Call Center:** l'insieme dei dispositivi, dei sistemi informatici e delle risorse umane atti a gestire, in modo ottimizzato, le chiamate telefoniche da e verso un'azienda.

**Committente:** l'Amministrazione o la società responsabile del contratto.

**Consip:** CONSIP S.p.A.

**Contact Center:** è un call center evoluto che integra funzionalità di comunicazione multicanale (telefono, mail, internet, fax, ...) con i sistemi informativi.

**Fornitore:** l'Impresa aggiudicataria della fornitura.

**IMAC:** L'insieme delle attività a supporto dell'operatività degli utenti, consistenti nell'installazione / spostamento delle PdL dell'utente stesso, delle periferiche o del software ivi installato, nell'aggiunta di tali componenti hardware o software, oppure infine in un qualsiasi cambiamento della configurazione della PdL.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

**Incident:** evento che non è parte delle operazioni standard di un servizio, e che causa, o potrebbe causare, un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio stesso

**Malfunzionamento:** è un impedimento all'esecuzione dell'applicazione /funzione o gli effetti che un errore ha causato sulla base dati o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

**Responsabile del progetto/servizio:** soggetto individuato dal Committente, che per una determinata attività progettuale o per un servizio, assume la responsabilità della conduzione dello stesso e, in particolare, costituisce l'interlocutore principale del Fornitore nell'esecuzione delle attività.

**Service Desk:** in generale è un servizio IT primario richiesto nell'IT Service Management, come definito dall'ITIL, i cui obiettivi sono di agire come punto di contatto tra gli utenti e l'IT Service Management e gestire gli incident e le richieste degli utenti, oltre a fornire un'interfaccia verso altri processi ITIL. Nella presente documentazione in particolare il Service Desk è l'insieme dei servizi descritti e richiesti, oggetto della fornitura suddivisi in Servizi Base e Servizi Aggiuntivi. Pertanto, rispetto ad un Contact Center, il Service Desk:

- si pone come interfaccia unica con gli utenti per tutti i servizi IT
- gestisce tutto il ciclo completo delle Service Request

**Service request:** qualsiasi richiesta che perviene al I livello del Service Desk da un Utente per un'informazione, consiglio, un cambiamento standard o per un accesso ad un servizio IT, che viene registrata sul sistema di CRM e gestita secondo le modalità definite nel presente capitolato e sue appendici.

**Utente:** l' Utente, di qualsiasi Amministrazione o Ente della PA, o il cliente che accede al Service Desk

## **1.2 ACRONIMI**

**ACD:** Automatic Call Distribution

**AST:** Ambito Servizi Tecnologici

**BIG:** Base Informativa di Gestione

**CC:** Contact Center

**Cdc:** Corte dei Conti

**CRM:** Customer Relationship Management



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

**CTI:** Computer Telephony Integration

**CV:** Curriculum Vitae

**DAG:** Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del MEF

**DF:** Dipartimento delle Finanze

**DPS:** Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica

**GP:** Giorni persona

**HTTP:** HyperText Transport Protocol

**HTTPS:** Transport Protocol over Secure Socket Layer

**IdQ:** Indicatore di Qualità

**IFPUG:** International Function Point Users Group

**IMAC:** Install, Move, Add, Change

**Inbound:** In entrata

**INFAP:** Inventario Funzionale Applicativo

**IP:** Indice di Prestazione

**ITIL:** Information Technology Infrastructure Library

**IVR:** Interactive Voice Response

**MAC:** Manutenzione Correttiva

**MEF:** Ministero dell'Economia e delle Finanze

**MEV:** Manutenzione Evolutiva

**MISE:** Ministero dello Sviluppo Economico

**Outbound:** In uscita

**PA:** Pubblica Amministrazione

**PBX:** Public Branch eXchange

**PdL:** Postazione di Lavoro

**PF:** Punti funzione

**SD:** Service Desk

**SLA:** Service Level Agreement

**SOAP:** Simple Object Access Protocol

**SPOC:** Single Point Of Contact

**SPT:** Service Personale Tesoro

**SR:** Service request

**RGS:** Ragioneria Generale dello Stato

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

**TT:** Trouble Ticketing

**UDCOM:** Uffici di Diretta Collaborazione con il Ministro

**XML:** eXtensible Markup Language

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **2 IL CONTESTO**

Nel seguito sono descritti gli ambiti in cui è suddivisa la fornitura così come erogata ad oggi.

### **2.1 Ambito SPT**

#### **2.1.1 Descrizione**

Service Personale Tesoro (SPT) è il servizio che il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha realizzato per gestire i processi facenti capo a:

- Elaborazione
- Stampa
- Liquidazione
- Distribuzione

degli stipendi per il personale centrale e periferico della PA.

L'attuale bacino di utenza del SPT è riconducibile a diverse categorie:

- Amministrazioni statali presenti nel Bilancio dello Stato
- Amministrazioni statali non presenti nel Bilancio dello Stato
- Enti pubblici
- Scuole

Il sistema a supporto dei processi gestisce:

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*



e viene utilizzato da 139 Uffici Responsabili per un totale di 4.600 utenti, profilati secondo ruoli definiti in funzione delle proprie specifiche competenze amministrative, con 13.000 accessi medi giornalieri.

Le aree di competenza del servizio coprono:

- l'elaborazione contabile e liquidazione delle competenze fisse mensili;
- l'elaborazione contabile delle competenze accessorie (ad esempio: straordinario, fondo unico di amministrazione);
- l'interpretazione e la realizzazione delle procedure per l'applicazione delle normative contrattuali, fiscali e previdenziali;
- gli adempimenti periodici previsti dalla normativa fiscale e previdenziale. Rientrano in tale contesto gli adempimenti che richiedono di riepilogare su base annua o mensile le operazioni contabili relative ad un dipendente.

### **2.1.2 Il modello di assistenza**

SPT si compone di due insiemi di applicazioni, quello gestionale e il Portale stipendi PA.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Il complesso di applicazioni di tipo "gestionale" è destinato agli "addetti ai lavori" (Uffici Responsabili, cioè gli uffici centrali in seno alle amministrazioni e le RTS e Uffici di Servizio) attraverso cui vengono elaborate tutte le informazioni che concorrono alla determinazione e alla liquidazione delle competenze stipendiali e alla produzione dei modelli fiscali.

In particolare, il *Sistema gestionale*, in considerazione della natura tecnica delle componenti applicative e del bacino di utenza può essere visto articolato nelle seguenti macro aree:

- SPT Web
- Compensi accessori
- Applicazioni .NET e SPT Modelli

Il Portale stipendi PA è invece dedicato al milione mezzo di dipendenti delle Amministrazioni che si avvalgono di SPT come payroll (ovvero come di un servizio che si occupa degli aspetti fiscali, contributivi e contrattuali che regolano il rapporto di lavoro) e finalizzato alla consultazione dei cedolini e CUD e alla comunicazione con il sistema stesso, per quanto di competenza dei singoli amministratori.

E' stato da poco rilasciato anche un nuovo Servizio chiamato 730 WEB con cui il personale della PA può compilare il proprio modello 730 on line su internet.

Il servizio di assistenza agli utenti è stato organizzato seguendo l'articolazione del Sistema, al fine di riuscire a soddisfare le richieste degli utenti attraverso l'impiego di personale specializzato nelle diverse componenti applicative.

A meno di due eccezioni che vedremo subito dopo, tutti i servizi di assistenza di I e II livello di SPT sono erogati con personale dell'Amministrazione, ed in particolare:

- personale sito presso il CED della sede MEF di Latina (dalle 30 alle 50 persone a seconda delle necessità); questi eroga i servizi di I livello sia per le richieste telefoniche (front end) sia per quelle pervenute tramite compilazione di form on-line (back end);
- Il personale della sede MEF di piazza Dalmazia a Roma, articolato in due gruppi distinti (Applicativo e Sistemistico), effettua l'attività di II livello.

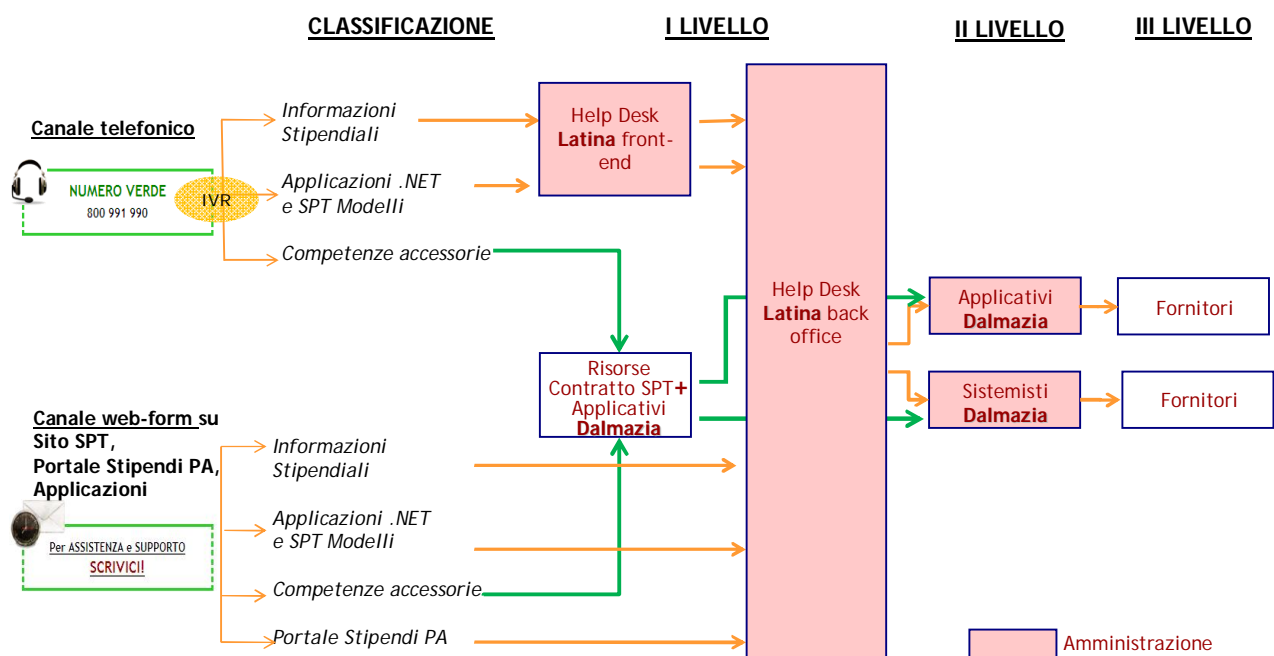
Le eccezioni a cui si accennava prima, riguardano:

- la gestione delle competenze accessorie per cui l'assistenza di I livello di front end è fornita da personale dello stesso fornitore che eroga i servizi di sviluppo di SPT;

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- il servizio 730 WEB (servizio di assistenza periodico annuale in corrispondenza della presentazione da parte del personale della PA del modello 730) per cui l'assistenza di I livello di front end è erogata, in ragione delle competenze specifiche, sia da personale dell'Amministrazione che da personale dello stesso fornitore che eroga i servizi di sviluppo di SPT, mentre l'assistenza di back end è erogata tutta da personale dello stesso fornitore che eroga i servizi di sviluppo di SPT.

### SERVIZIO ASSISTENZA SPT



Le attuali esigenze per SPT sono pertanto ad oggi coperte in larga parte dalle risorse dell'Amministrazione stessa.

Le risorse derivanti dalla nuova fornitura oggetto del presente capitolato saranno impiegate esclusivamente presso il centro servizi del Fornitore medesimo. Tali risorse potranno svolgere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- sostituzione del personale dell'attuale fornitore che eroga i servizi di sviluppo di SPT e che ad oggi eroga il servizio di assistenza di I Livello per le "Competenze accessorie"
- copertura delle nuove esigenze a seguito dell'estensione di SPT ad altre Amministrazioni, sia Centrali che Enti Locali, quali, in particolare: comuni, province, regioni, ASL e così via, con conseguente ampliamento del bacino di utenza

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

3. eventualmente anche per assistenza su specifiche macro aree, per le quali il servizio non sarà più fornito dall'Amministrazione, bensì dal Fornitore, presso il proprio Centro servizi.

La maggior parte della conoscenza non è formalizzata in documenti e si basa essenzialmente sull'esperienza pregressa del personale coinvolto. Esistono in ogni caso manuali Utente e FAQ consultabili all'occorrenza, che però non garantiscono una copertura al 100% delle informazioni necessarie per fornire il servizio.

### **2.1.3 Il Contesto tecnologico**

Tutte le segnalazioni del servizio di assistenza SPT vengono gestite tramite il prodotto Remedy.

In particolare:

- le segnalazioni telefoniche vengono inserite direttamente dall'operatore, che eventualmente chiude anche il ticket per le richieste evase direttamente al telefono con l'utente.
- le segnalazioni provenienti dalle form applicative presenti nei diversi sistemi gestiti (SPT Web, Compensi e accessori, Applicazioni .NET, Portale Stipendi PA) vengono automaticamente acquisite su Remedy e presentate agli operatori di I livello. Questi, qualora competenti sulla materia evadono e chiudono in autonomia la richiesta; in alternativa la inoltrano, tramite Remedy, al gruppo competente di II livello che procederà all'evasione e alla chiusura della segnalazione.

## **2.2 Ambito Servizi tecnologici**

### **2.2.1 Descrizione**

L'attuale servizio di assistenza per i Servizi tecnologici, , nel seguito denominato anche SPOC, nasce dall'esigenza dell'Amministrazione di avere un unico punto d'ingresso per le richieste di attività e/o segnalazioni di malfunzionamenti relativamente ai principali servizi informatici/tecnologici utilizzati dai dipendenti del MEF.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Ad oggi il servizio prevede: il tracciamento fino alla chiusura, l'analisi, la risoluzione se presente nelle FAQ e lo smistamento al corretto gruppo di soluzione, delle chiamate Utente per malfunzionamenti e/o richieste di attività riguardanti: le postazioni di lavoro, la posta elettronica, le utenze, i server, le reti e alcune applicazioni legacy della RGS (Ragioneria Generale dello Stato) e/o della Cdc.

Gli utenti serviti sono i dipendenti:

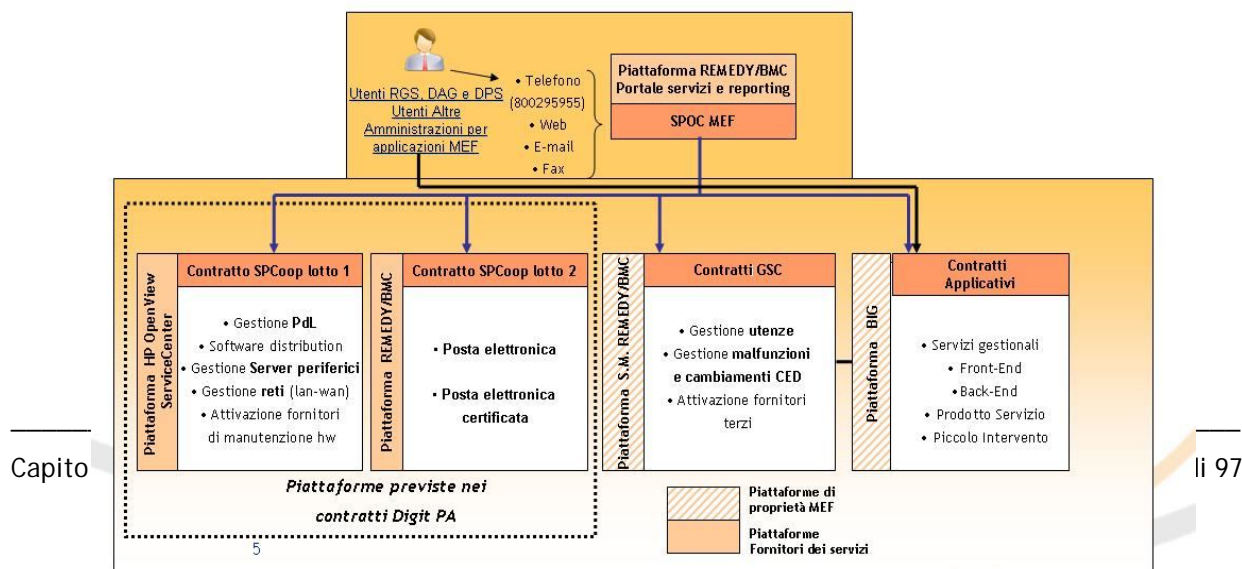
- del MEF appartenenti al DAG, alla RGS e all'UDCOM;
- del MISE appartenenti al DPS;
- di Consip;
- del MEF appartenenti al DF (solo per segnalazioni/richieste per le utenze di alcune applicazioni legacy del DAGS, quali ad esempio: SIPA e SPRING);
- di "Altre Amministrazioni" (solo per informazioni/segnalazioni su alcune applicazioni legacy RGS e Cdc, quali ad esempio SICO, Athena, Spesa Sociale, SIRTEL).

Inoltre nell'attuale servizio sono previste le attività di monitoraggio della qualità dei servizi forniti, di escalation sulla base del processo concordato con il DAG, di monitoraggio costante dell'operato dei fornitori esterni fino alla risoluzione delle segnalazioni, di generazione della reportistica relativa alla disponibilità, ai tempi di risoluzione e alle performance.

### 2.2.2 Il modello di assistenza

L'organizzazione/modello dell'ambito Servizi tecnologici è rappresentata nell'immagine seguente.

## Organizzazione del servizio SPOC MEF





*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

In dettaglio:

1. L'utente chiama lo SPOC (1° livello) per segnalare un malfunzionamento e/o per effettuare una richiesta di attività;
2. L'operatore prende la chiamata, verifica i dati utente, registra le informazioni relative al malfunzionamento e/o la richiesta sul suo strumento di tracciatura, lo analizza, se non ha elementi per rispondere lo inoltra ai 2° livelli specifici quali:
  - Help Desk del contratto SPCoop lotto 1 (se riguarda PdL, server periferici e/o apparati di rete);
  - Help Desk del contratto SPCoop lotto 2 (se riguarda la posta elettronica);
  - Help Desk del contratto GSC (Gestione Sistemi Centrali) lotto 1 (se riguarda le utenze e/o i sistemi dei CED);
  - Help Desk dei contratti applicativi (se riguarda le applicazioni).
3. L'Help Desk di competenza analizza la segnalazione, traccia sul proprio strumento di tracciatura il suo stato di avanzamento/lavorazione, la risolve, registra la soluzione e/o le informazioni da comunicare all'utente, chiude la segnalazione/richiesta sul suo strumento ed in automatico la segnalazione/richiesta sullo strumento dello SPOC risulterà aggiornata con le informazioni sulla chiusura.
4. L'operatore dello SPOC comunica all'utente tramite e-mail la risoluzione della sua segnalazione/richiesta e provvede alla sua chiusura definitiva.

Il modello organizzativo utilizzato per questo servizio consta di un primo livello con un forte ruolo di smistatore delle segnalazioni/richieste Utente e di un secondo livello specialistico risolutore (secondo livello previsto nei contratti specifici: gestione postazioni di lavoro, gestione posta elettronica ecc...).

### **2.2.3 Il Contesto tecnologico**

L'attuale servizio di assistenza per i Servizi tecnologici utilizza come strumento di trouble ticketing la piattaforma BMC/Remedy di proprietà dell'attuale fornitore del servizio, dislocata in un proprio centro servizi, e dedicata al MEF in modo esclusivo. I Fornitori dell'assistenza specialistica di II livello utilizzano i propri strumenti di trouble ticketing per la

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

tracciatura delle attività effettuate. Lo scambio di informazioni e/o lo stato di avanzamento di una segnalazione e/o richiesta utente tra lo strumento di "tracciatura delle segnalazioni" dello SPOC e gli strumenti di "tracciatura delle segnalazioni" utilizzate dai servizi di assistenza specifici è garantita dalla integrazione tra le varie piattaforme, che è stata realizzata in modalità "web service".

Le piattaforme di service desk utilizzate dai servizi di assistenza specifici sono: HP Openview (che sarà sostituito da Geocall di Engineering) per i servizi di gestione PdL, BMC/Remedy per i servizi di posta elettronica, BMC/Remedy per i servizi legati alla gestione dei CED e BIG per i servizi applicativi. Quest'ultima è un'applicazione di tipo "custom" ad uso di Consip e suoi fornitori per la gestione contrattuale della manutenzione applicativa e per la gestione di incident applicativi. Per la descrizione del prodotto BIG si veda l'Appendice 1.

## **2.3 Ambito Altre applicazioni DAG**

### **2.3.1 Descrizione**

IL DAG per adempiere alle funzioni di propria competenza ha realizzato e gestisce diverse applicazioni, inoltre mette a disposizione di altre Amministrazioni servizi trasversali di utilità comune.

Tali applicazioni sono: SIAP/SPRING, SIVAD, Protocollo MEF, Intranet DAG, CDG e "Strumenti di supporto all'operatività degli uffici". Nel seguito verrà fornita una breve descrizione di queste applicazioni realizzate dal DAG.

#### **SIAP/SPRING**

Una delle competenze specifiche del DAG riguarda la gestione del personale del MEF e le conseguenti attività di supporto amministrativo per tutti gli uffici del Ministero.

Il SIAP è il Sistema Informativo per la gestione Amministrativa del Personale, in seno al quale sono stati informatizzati, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di work-flow management, tutti i processi inerenti la gestione anagrafica, giuridica e amministrativa del personale del MEF. In particolare per la gestione dei processi di rilevazione delle presenze/assenze SIAP è integrato con il modulo applicativo SPRING.

I processi gestiti attraverso il SIAP possono essere classificati in 6 principali macroprocessi:

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- Gestione struttura organizzativa/anagrafica (struttura organizzativa, immatricolazione, variazione dati anagrafici, assegnazione e inquadramento, trasferimenti, mobilità, cessazione dal servizio, trattamento pensionistico e quiescenza, ecc.)
- Gestione giuridica (provvedimenti giuridici/economici, stato matricolare, fascicolo dipendente, permessi di studio, permessi sindacali, anagrafe incarichi, onorificenze, ecc.)
- Gestione amministrativa (presenze/assenze, part-time, buoni pasto, straordinario, indennità particolari, FUA ed altre competenze accessorie, missioni, ecc.)
- Gestione risorse umane (formazione)
- Gestione altri aspetti legati al personale (dati logistici, tessere di riconoscimento, concorsi, gestione esterni)

La maggioranza delle funzionalità applicative di gestione dei processi sopra elencati sono utilizzate da utenti appartenenti agli uffici competenti per lo specifico processo.

In aggiunta ad esse, esistono anche funzionalità self-service, raggiungibili tramite le intranet dipartimentali, che consentono a ciascun dipendente/dirigente di interagire direttamente con il sistema per:

- interrogazione/aggiornamento di informazioni puntuali che lo riguardano (es. aggiornamento dati logistici o interrogazione time sheet);
- inserimento di un'istanza per attivazione di un processo (es. richiesta di ferie).
- l'autorizzazione delle istanze avanzate dal personale di propria competenza (es. richiesta di ferie o permessi).

Il SIAP è adottato anche presso il Ministero dello Sviluppo Economico per la gestione amministrativa del personale del Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica.

Nella seguente tabella si riportano il numero di utenti di SIAP e SPRING del MEF e del MISE suddivisi nelle seguenti categorie:

- Gestionali: dirigenti e funzionari degli uffici competenti per la gestione del personale;
- Segreterie: addetti alle funzioni di segreteria degli uffici;

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- Self-service: tutti i dipendenti e dirigenti del MEF

	segreterie	gestionali	self service	Totali
<b>MEF</b>	1.948	1.740	11.954	15.642
<b>MISE</b>	19	13	-	32
<b>Totali</b>	1.967	1.753	11.954	<b>15.674</b>

In media arrivano circa 100 segnalazioni al giorno di cui più del 90% sono e-mail.

### **SIVAD**

Il SIVAD è il “Sistema informativo per la Valutazione dei Dirigenti”; si tratta di un'applicazione diffusa in modo limitato, che conta circa 750 utenti suddivisi fra Capi dipartimento e dirigenti di I e II fascia.

In media arrivano circa 10 segnalazioni giornaliere di cui la metà sono telefonate e l'altra metà sono e-mail.

### **Protocollo MEF**

Si tratta della classica applicazione del Protocollo informatico e di Gestione Documentale, conta oltre 4.000 utenti fra dirigenti, funzionari e impiegati degli uffici del MEF.

In media arrivano circa 10 segnalazioni giornaliere, di cui il 35% sono telefonate e le restanti sono e-mail.

### **Intranet DAG**

Il servizio di assistenza della Intranet del DAG si occupa di effettuare la gestione delle abilitazioni, la risoluzione dei malfunzionamenti e la gestione delle applicazioni presenti sul sito (Ufficio Passi, SIVAP, Fermi amministrativi).

L'applicazione conta circa 13.000 utenti, ovvero tutti i dipendenti del MEF. In media si registrano circa 20 segnalazioni giornaliere, oltre il 90% delle quali sono e-mail.

### **CDG**

Controllo di Gestione dipartimentale è una classica applicazione gestionale legacy che consta di due componenti: DSTAXI e BO-Business Intelligence.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Nella seguente tabella si riportano il numero di utenti di CDG suddivisi nelle seguenti categorie:

- Controller: accesso a tutte le funzioni DSTAXI e BO;
- Gestionali (data entry e validatori): accesso alle funzioni di inserimento e validazione dati (sia economici che quantitativi);
- Conoscitivi: accesso alla sola reportistica di "BO Self-service

	<b>Controller</b>	<b>Gestionali (DSTAXI DE e VAL)</b>	<b>Conoscitivi (solo BO)</b>	<b>totali</b>
<b>MEF</b>	20	900	200	<b>1.120</b>

In media si registrano circa 40 segnalazioni giornaliere, di cui il 60% delle quali sono telefonate mentre il resto sono e-mail

### **Strumenti di supporto all'operatività degli uffici**

Si elencano infine di seguito le applicazioni denominate: "Strumenti di supporto all'operatività degli uffici", di cui oltre al numero di utenti, si dà anche una brevissima descrizione.

<b>Nome applicazione</b>	<b>Utenti</b>
Argo	700
SIDP	700
Fascicoli PG	300
Sigma	800
SvilDep	400
CPPO	120
<b>TOTALE</b>	<b>3120</b>

ARGO : Sistema informativo di supporto alle attività per il pagamento:

- delle Riparazioni per Ingiusta Detenzione ed Errore Giudiziario,
- delle spese prenotate a debito e recupero dell'imposta di registro ai sensi degli artt. 158 e 159 del T.U. in materia di spese di giustizia (D.P.R. 30 maggio 2002, n. 115),
- dei decreti relativi alla equa riparazione ai sensi delle legge Pinto e delle sentenze emesse dalla Corte Europea dei Diritti dell'Uomo,
- dei decreti derivanti dai ricorsi relativi al contenzioso del Personale.

Fascicoli PG: Gestione anagrafica e movimentazione dei fascicoli delle Pensioni di Guerra.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

SIDP: Sistema informativo per la gestione :

- della programmazione delle attività delle Commissioni Mediche di Verifica,
- del convenzionamento dei medici,
- della liquidazione degli emolumenti dei medici che, a vario titolo, fanno parte delle Commissioni Mediche di Verifica,
- dell'assegnazione dei fondi sui capitoli di spesa
- dell'emissione dei mandati di pagamento.

SIGMA: Sistema informativo di supporto alla gestione, in termini di contabilità economica e finanziaria, delle spese di funzionamento di competenza degli Uffici della DCLA.

SvilDep: Sistema informativo per la gestione e il monitoraggio dei depositi definitivi effettuati presso le Ragionerie Territoriali dello Stato.

CPPO : Sistema Informativo per la gestione dell'iter delle pratiche di richiesta di riconoscimento delle invalidità derivanti da cause di servizio.

Gli utenti delle summenzionate applicazioni "Strumenti di supporto all'operatività degli uffici" sono degli utenti di tipo gestionale, ovvero: dirigenti, funzionari e impiegati degli uffici competenti per la gestione delle specifiche tematiche.

In media, considerando tutte queste applicazioni come una sola, si hanno circa 60 segnalazioni giornaliere di cui la metà telefonate e l'altra metà e-mail.

### **2.3.2 Il modello di assistenza**

In questo ambito, nonostante la molteplicità delle applicazioni coinvolte, la loro eterogeneità le differenze di distribuzione e di risorse coinvolte, si registra una modalità di assistenza uniforme che prevede che le richieste di assistenza vengano inoltrate dagli utenti in gran parte via e-mail o anche attraverso canale telefonico, al gruppo di assistenza della specifica applicazione.

Le segnalazioni pervenute via e-mail, vengono esaminate da un operatore (smistatore) che inserisce il ticket sul sistema BIG, lo classifica per tipo di richiesta e, in base alle diverse aree di competenza e ai carichi di lavoro, lo assegna ad un componente del team di assistenza che ne seguirà la lavorazione (assegnatario).

L'assegnatario ha il compito di effettuare la prima diagnosi della richiesta, di curarne l'esecuzione (o l'eventuale assegnazione al back end di competenza) e di seguirne l'iter fino

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

alla chiusura oltreché darne riscontro all'utente. Inoltre, per i ticket non di competenza, nel caso di informazioni sui processi amministrativi provvede ad inoltrarli al back end o ai corretti referenti MEF.

Gli operatori addetti al front-end che ricevono le telefonate provvedono all'inserimento del ticket su BIG e successivamente alla sua risoluzione (in genere l'operatore è anche un tecnico applicativo).

### **2.3.3 Il Contesto tecnologico**

Le applicazioni di tipo gestionale incluse in questo ambito sono eterogenee nelle funzioni, nel numero di utenti, nei fornitori e nell'infrastruttura tecnologica in cui sono realizzate. Ma tutte utilizzano per il supporto agli Utenti il prodotto BIG, dove ad oggi registrano e gestiscono le SR.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

### **3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi, delle attività e delle infrastrutture volte a garantire la piena operatività del Service Desk (SD) del DAG.

Il servizio di SD dovrà essere erogato dal Fornitore attraverso un proprio centro servizi, adibito all'ospitalità delle risorse umane e tecnologiche/applicative necessarie al suo corretto funzionamento.

La fornitura oggetto della presente iniziativa prevede l'erogazione da parte del Fornitore dei seguenti servizi:

- A) SERVIZI BASE
- B) SERVIZI AGGIUNTIVI
- C) SUPPORTO SPECIALISTICO

Deve essere garantita la presa in carico e la gestione dei servizi attualmente erogati tramite l'impiego di personale specializzato con adeguata esperienza nel campo di operatore di SD e rese disponibili le necessarie infrastrutture tecnologiche (sistemi hw, CTI, ACD/PBX, IVR, connettività) e relative integrazioni.

Il Fornitore, inoltre, dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, l'integrazione dell'infrastruttura fornita con il sistema di CRM che il Committente metterà a disposizione al termine di una gara europea in corso di svolgimento, considerando a proprio carico le attività e le connessioni fisiche necessarie allo scopo. L'integrazione dovrà essere garantita, senza oneri aggiuntivi per il Committente, anche nel caso di upgrade (patch/release/versioni successive) della soluzione di CRM.

#### **3.2 Durata**

La durata delle attività relative alla fornitura è di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla "Data di inizio attività" che sarà comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

### **3.3 Modalità di attivazione della fornitura**

Si riporta di seguito un prospetto che illustra la previsione temporale indicativa di attivazione del servizio di assistenza per gli specifici ambiti.

I anno	II anno	III anno	IV anno
<ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi tecnologici</li><li>• SPT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Altre applicazioni DAG</li></ul>	Regime	Regime

Il Committente non garantisce, anche per singolo ambito, l'attivazione dei predetti servizi oggetto della fornitura. L'attivazione di ogni specifico ambito, denominata "Data avvio ambito", sarà comunicata formalmente dal Committente al Fornitore almeno 90 giorni solari antecedenti l'avvio dei servizi.

La durata del contratto, previsto in 48 mesi, è finalizzata a capitalizzare il know how acquisito dal fornitore nella prima parte della fornitura, garantendo così nella seconda parte una maggiore efficienza e un maggior grado di consolidamento dei servizi.

### **3.4 Requisiti e obiettivi**

Di seguito si riportano brevemente alcuni punti che riassumono in modo sintetico requisiti e obiettivi della fornitura oggetto del presente capitolato tecnico:

1. sviluppo del nuovo modello di Service Desk del DAG che persegua, in continuità con le attuali forme di erogazione dei servizi di assistenza, obiettivi di razionalizzazione delle risorse e di integrazione dei servizi nei vari ambiti;
2. interfaccia unica per l'assistenza delle applicazioni o dei servizi del DAG verso gli utenti delle diverse Amministrazioni (DAG, altri Dipartimenti MEF, altre Amministrazioni) e gli utenti esterni alla PA;
3. in continuità con l'erogazione degli attuali servizi di assistenza, dovrà essere garantito l'accesso multicanale almeno tramite telefono (numero verde), posta elettronica, fax e internet;
4. la piattaforma multicanale dovrà inoltre permettere la connessione di operatori non appartenenti al fornitore (operatori MEF, Consip o altri) e operanti presso sedi diverse da quella di erogazione del servizio messa a disposizione dal fornitore, con la possibilità di re-instradare la chiamata telefonica fra i diversi ambiti;

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

5. dovranno essere previsti orari, SLA e gestione dei picchi delle Service Request (SR) differenziati per ambito;
6. in considerazione delle attività che dovranno essere svolte, dal Fornitore, e per quanto in sedi diverse, da personale dell'Amministrazione, da Consip, nonché da fornitori terzi preposti allo sviluppo e alla gestione delle applicazioni e dei servizi erogati nei singoli ambiti, la sede operativa in cui il Fornitore erogherà il Servizio dovrà essere ubicata nel territorio italiano e gli operatori dovranno essere di madrelingua italiana;
7. Il sistema di fonia del SD (CTI) dovrà essere integrato con la piattaforma di CRM (Customer Relationship Management) del Committente per tutti gli ambiti di servizio a supporto delle attività degli operatori, dedicato alla registrazione delle anagrafiche e delle richieste degli utenti.
8. Gestione del servizio di assistenza con operatori dedicati per gli specifici ambiti
9. Predisposizione di un numero verde unico del SD con eventuale mantenimento degli attuali numeri verdi ove presenti, se richiesto dal Committente.
10. Il fornitore dovrà erogare il servizio di SD massimizzando nel tempo il tasso di risoluzione al I livello delle richieste di servizio entranti; tale obiettivo dovrà essere raggiunto, per ogni specifico ambito, attraverso investimenti sul personale in forza impiegato in termini di formazione e strumenti di supporto alla conoscenza.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

#### 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il servizio di Service Desk si pone l'obiettivo di essere il punto di ingresso tecnologico e multicanale (telefono, mail, internet, fax e in genere ulteriori modalità proposte dal fornitore o richieste dal Committente nel caso in cui l'evoluzione della tecnologia le rendesse disponibili durante la durata del contratto) per accedere ai servizi di assistenza del DAG. Tutte le richieste inbound che pervengono attraverso i diversi canali vengono identificate come Richieste di Servizio (Service Request).

Nel seguente schema viene rappresentato il modello generalizzato del servizio di Assistenza di cui il Service Desk rappresenta il I livello.

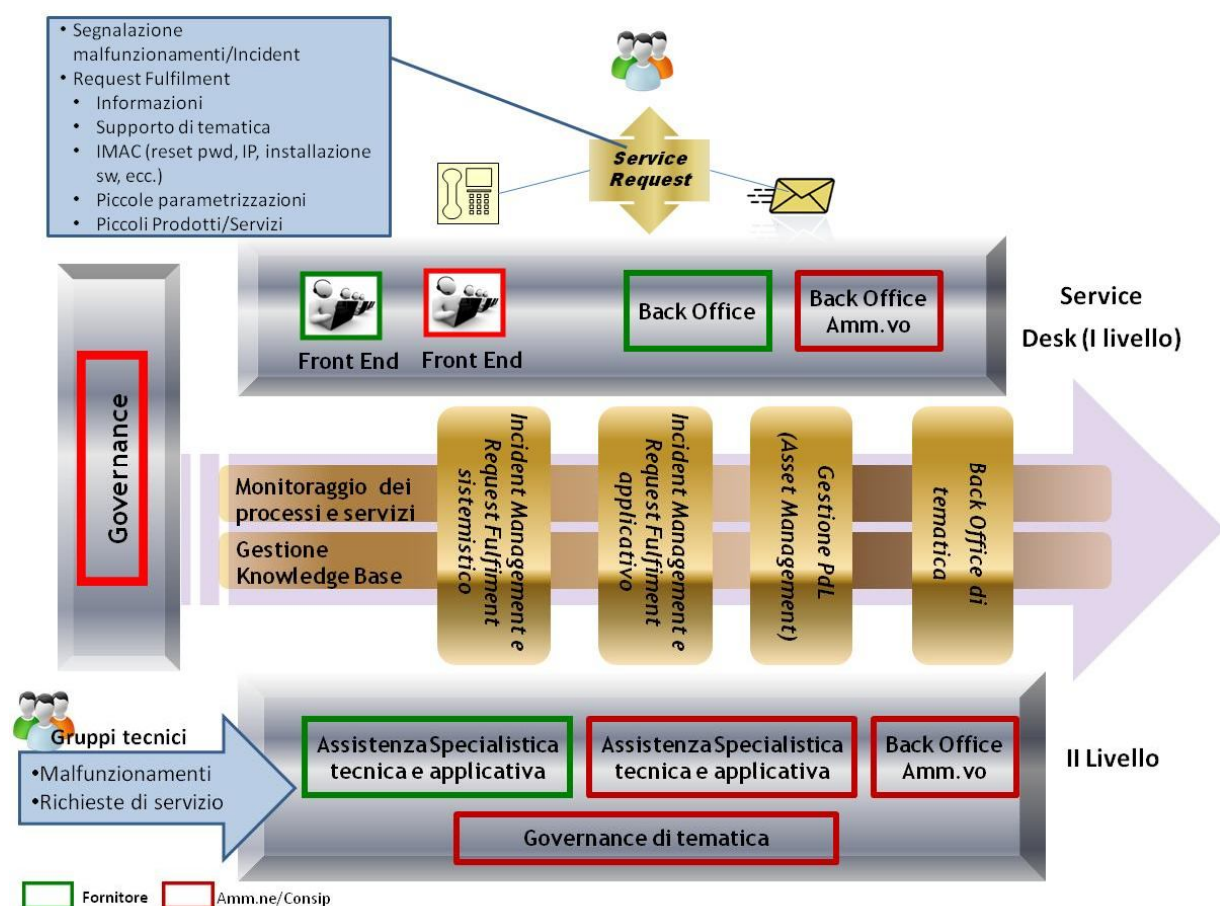


Figura 1 - Modello generalizzato del Servizio di Assistenza

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Le attività del Service Desk fanno riferimento all'IT Service Management, secondo le best practice ITIL.

Le segnalazioni/richieste di servizio, inerenti a qualunque dei quattro ambiti previsti, possono riguardare (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- segnalazione di malfunzionamenti/Incident,
- informazioni amministrative e di contenuto sui servizi,
- assistenza specialistica/di tematica in riferimento al servizio fornito,
- supporto applicativo,
- IMAC (reset password, creazione di caselle di posta elettronica, installazione di sw sulla pdl, ecc..)
- piccole parametrizzazioni
- piccoli prodotti/servizi (es. estrazione di report).

Gli ambiti possono presentare anagrafiche diverse e strumenti di tracciatura al secondo livello differenti.

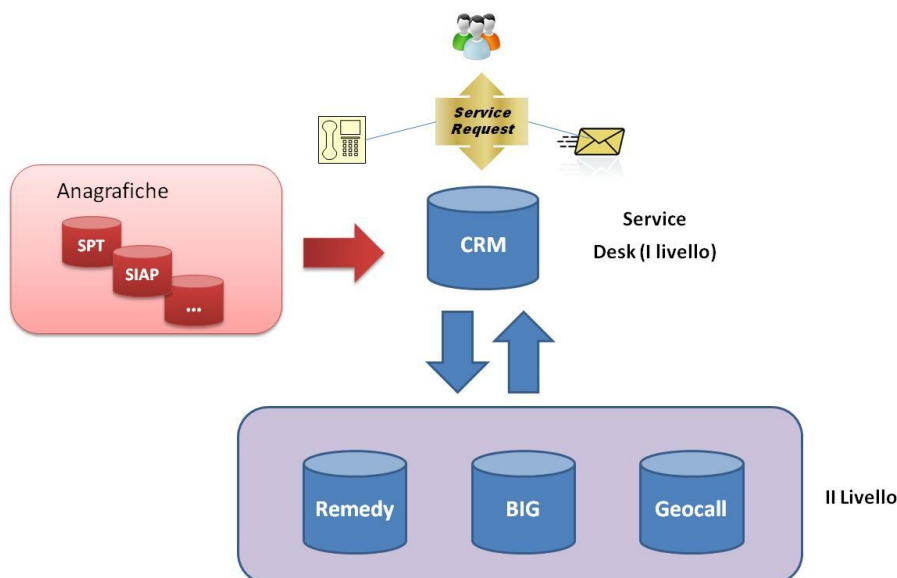


Figura 2 - Contesto operativo Service Desk

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

L'assistenza agli utenti è concettualmente articolata su almeno due livelli; a ciascun livello corrisponderanno, in base al contesto di ogni applicazione, specifici gruppi di tecnici e/o amministrativi identificati sulla base di specifiche competenze in base alla tipologia delle SR gestite.

Il primo livello (Service Desk) costituisce il contatto diretto con l'utenza. Le funzioni effettuate dal primo livello includono almeno le seguenti attività:

- Ricezione, registrazione e tracciatura delle SR
- Prima diagnosi ed eventuale soluzione
- Monitoraggio e gestione del ciclo di vita delle richieste degli utenti
- Gestione chiusura richieste (con rilevazione del rating "a caldo" della soddisfazione dell'utente)
- Analisi dei fenomeni e gestione feedback

Il servizio di assistenza di secondo livello si identifica con le strutture specialistiche di natura tecnica, applicativa e amministrativa a cui viene demandata la gestione delle richieste non risolvibili dal primo livello, ad esempio le malfunzioni di tipo tecnico e applicativo e la gestione delle SR, indirizzate sempre dal primo livello, per aspetti e tematiche di natura amministrativa.

#### PRIMO LIVELLO

Il Service Desk (primo livello) è logicamente strutturato come segue:

1. **Front-end**; strutturato in gruppi dedicati per ambito, formato da personale appartenente al fornitore oppure, limitatamente all'ambito SPT, appartenente all'Amministrazione, ognuno operante in modo mutuamente esclusivo sui vari servizi e in sedi diverse; il modello di riferimento consente possibili cambiamenti nell'organizzazione dei gruppi di assistenza a seguito di valutazioni di opportunità da parte del Committente. L'attività degli operatori di primo livello si può declinare nelle seguenti attività:

- gestire il contatto
- fornire, anche attraverso il supporto di strumenti di Knowledge Management (KM), le risposte utili, per quanto più possibile alla risoluzione e chiusura della richiesta di servizio al primo livello;

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- indirizzare, in linea orizzontale, per competenza le richieste pervenute verso altri gruppi di assistenza di primo livello o per competenza verso il Back-Office;
- indirizzare, in linea verticale, per competenza le richieste di servizio per cui non è possibile dare una risposta, verso gruppi specialistici di livello successivo;

2. **Back-Office**; struttura del Fornitore specifica per ambito, a supporto delle funzioni di front end; tra i compiti di tale struttura rientrano:

- gestione delle SR provenienti da canali alternativi alla telefonia;
- eventuale supporto per SR che non trovano corretta assegnazione tra i gruppi di operatori;
- governance del ciclo di vita delle SR e TT;
- attivazione processi di escalation;
- Analisi dei fenomeni e gestione feedback.

3. **Back-Office Amministrativo**; struttura dell'Amministrazione che, relativamente al solo ambito SPT e solamente a supporto del front end di SPT a carico dell'Amministrazione, svolge attività di presa in carico e gestione di SR.

Il I Livello una volta ottenute le risposte dal II Livello ricontatterà il Richiedente per soddisfare la richiesta rimasta sospesa.

Potrà essere cura del gruppo di II Livello tecnico-applicativo ricontattare l' Utente per ottenere eventuali approfondimenti, se necessari, o riassegnare la scheda ai gruppi di I Livello per la gestione della chiusura, tracciando le attività svolte.

## SECONDO LIVELLO

Il secondo livello del servizio di Assistenza è invece strutturato come segue:

### 1. **Strutture di Assistenza Specialistica Tecnica e Applicativa**;

- a. sono strutture di tipo tecnico o di tipo applicativo appartenenti a fornitori del Committente, che, sulla base di specifici contratti di servizio, gestiscono le infrastrutture tecnologiche (gestione CED, gestione e monitoraggio sistemi, reti,

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- postazioni di lavoro,..) e le applicazioni (sviluppo applicativo e conduzione funzionale);
- b. strutture appartenenti all'Amministrazione che esercitano per specifici ambiti la gestione tecnica ed applicativa;
  - c. strutture appartenenti a Consip, che, per i diversi ambiti, forniscono supporto su specifiche tematiche.
2. **Back-Office Amministrativo**; struttura dell'Amministrazione che per l'ambito SPT svolge attività di supporto specialistico gestendo le SR inoltrate dalla struttura di primo livello di SPT gestito dall'Amministrazione.
3. **Governance di tematica**; strutture organizzative dell'Amministrazione specifiche dell'ambito SPT, che esercitano la governance su tematiche amministrative fornendo indirizzo sulle specifiche SR o ticket verso tutti i livelli di assistenza del modello.

Il I Livello, ottenute le risposte dal II livello, ricontatterà il Richiedente per soddisfare la richiesta rimasta sospesa.

Potrà essere cura del gruppo di II Livello tecnico-applicativo ricontattare l'Utente per ottenere eventuali approfondimenti, se necessari, o riassegnare la scheda ai gruppi di I livello per la gestione della chiusura, tracciando le attività svolte.

Dovrà essere cura del Fornitore segnalare specifiche lacune informative della Base di Conoscenza fornita dal Committente, al fine di mantenere sotto le soglie previste nell'"Appendice 4 - Indicatori di qualità della fornitura" il volume delle SR inviate ai II Livelli e offrire di conseguenza un migliore e più tempestivo servizio agli Utenti.

Per il dettaglio dei Processi per i servizi di Service Desk si rimanda al documento "Appendice 2: Processi generalizzati".

Il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione delle seguenti attività:

- la predisposizione del sito fisico in grado di ospitare l'erogazione del servizio nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela della sicurezza e del diritto del lavoro;
- l'abilitazione di un servizio di chiamata/invio fax a carico del destinatario (Addebito al Chiamato), con chiamate/invio fax da radiomobili consentite. Pertanto, dovrà essere

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

richiesta la voltura e presa in carico degli attuali numeri verdi se richiesto dal Committente;

- la predisposizione di una struttura telefonica atta a poter gestire contestualmente più numeri verdi, con personalizzazione in real time dell'albero IVR per ciascun numero. Tali numeri verdi potranno insistere sugli stessi operatori messi a disposizione come su gruppi dedicati per ambito. In tale contesto, dovrà essere previsto l'utilizzo di numeri verdi temporanei per servizi o progetti speciali, con eventuali code dedicate. Il costo relativo ai numeri verdi sopra indicati ed il traffico telefonico generato sarà a carico del fornitore;
- la possibilità di instradare le chiamate entranti da segmenti differenziati di Utente o per servizi/argomenti diversi verso code specifiche di operatori, differenziate per ambito di competenza o per livello di esperienza nel ruolo;
- la disponibilità di sistemi automatici di risposta vocale interattivi da utilizzare come servizio di benvenuto e come instradamento dell'Utente verso l'ambito di interesse, oltre che nei momenti di overflow di chiamate e negli orari di indisponibilità del servizio - tali sistemi dovranno consentire all'Utente anche segnalazioni alternative ai toni DTMF e devono poter essere modificabili real time;
- l'utilizzo di funzionalità di integrazione telefonico - applicativa (CTI), che consentano l'identificazione automatica del Chiamante (sia dal numero chiamante che, ad esempio, tramite apposite chiavi di riconoscimento [PIN]) e l'apertura di un pop-up che presenti all'operatore i dati anagrafici dell'Utente contestualmente all'arrivo della chiamata. In particolare il Fornitore dovrà garantire un'integrazione con il sistema di CRM che consenta il tracciamento dell'id della chiamata sulle richieste gestite, l'apertura automatica del cartellino di contatto sull' Utente riconosciuto (con contestuale collegamento alla richiesta tracciata a sistema);
- su richiesta del Committente, la creazione e gestione di PIN code: questo codice dovrà essere integrato con il sistema di CRM messo a disposizione. Il PIN code verrà creato in corrispondenza ad ogni Relationship, fungerà da chiave identificativa per gli Utenti che chiamano il Service Desk e dovrà essere utilizzato dall'infrastruttura di fonia a scopo di instradamento sulle diverse code di operatori. Oltre che a livello di



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Relationship sarà prevista anche la possibilità di un PIN per Organizzazioni o per servizi/code specifici;

- la definizione di uno specifico piano di continuità del servizio attualmente erogato, a garanzia del rispetto dei livelli di servizio stabiliti nel Piano di Qualità approvato dal Committente;
- l'organizzazione del servizio, che deve prevedere risorse dedicate esclusivamente ai singoli Ambiti della fornitura, secondo i profili e le figure professionali indicate;
- realizzazione e mantenimento della formazione degli addetti, secondo le linee guida indicate;
- erogazione del servizio a regime nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti nel Piano di Qualità approvato dal Committente;
- attuazione dei servizi di monitoraggio e controllo dell'andamento dei servizi di assistenza richiesti.

Si richiede che il fornitore autonomamente e/o con l'integrazione al sistema di CRM messo a disposizione, realizzi quanto segue:

- gestione automatica chiamate/fax/e-mail in uscita e liste con contenuti differenziati per Utente;
- visualizzazione scheda Utente e documentazione collegata;
- possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche;
- possibilità di supportare l' Utente in modalità di co-browsing: nell'ambito dei servizi base ed aggiuntivi gli operatori dovranno avere la possibilità di assistere l'utenza anche condividendo il proprio desktop (aree parziali o specifici programmi/applicazioni) attraverso strumenti propri del fornitore di tipo web-based, che non richiedano l'installazione di software da parte dell'utenza o sviluppi del Portale per consentire l'accesso. Lo strumento di co-browsing deve supportare i browser più diffusi (Internet Explorer, Chrome, Safari, Firefox, Opera) e le loro evoluzioni. La funzionalità dovrà consentire all'operatore di indicare all'Utente un punto di accesso internet attraverso cui questo possa vedere e, eventualmente anche

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

sentire, le indicazioni a video che l'operatore stesso dà in merito alla piattaforma. Almeno il 50% degli operatori dovranno avere la possibilità di utilizzare questa modalità di assistenza secondo le modalità che verranno concordate per ciascun ambito e in linea con eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta;

- gestione delle informazioni acquisite dall'Utente;
- memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'Utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con Consip.

Il Fornitore è tenuto a predisporre per realizzare campagne di informazione e di ascolto da effettuare secondo la seguente modalità: *"chiamate in uscita effettuate con operatore"*.

Tutte le informazioni riportate sono al meglio delle conoscenze attuali e comunque suscettibili di variazioni in ragione della necessità di procedere a modifiche e/o evoluzioni dell'esistente per rispondere ad esigenze di business maturate nel periodo di definizione ed aggiudicazione della presente gara.

#### **4.1 Servizi base**

L'erogazione dei servizi base del SD del DAG dovrà prevedere:

- a) ricezione di contatti telefonici vocali o pervenuti tramite canali alternativi, con contestuale apertura di una SR, e direttamente risolte al I livello;
- b) ricezione di contatti telefonici vocali, con contestuale apertura di una SR ed eventuale inoltro verso il servizio di II livello competente;
- c) ricezione di contatti pervenuti tramite canali alternativi, con contestuale apertura di una SR, con inoltro differito verso il servizio di II livello competente;
- d) effettuazione di contatti outbound verso gli utenti finalizzati alla chiusura di problematiche di I e II livello (chiusura SR e TT correlati);
- e) definizione e gestione di processi e procedure operative per l'erogazione del Servizio;

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Nel caso in cui un operatore di uno specifico Ambito riscontri che l'utente ha effettuato una selezione errata dall'albero IVR, dovrà indirizzare la telefonata all'ambito corretto, passando all'altro operatore anche l'identificativo della chiamata.

Si precisa che il Committente riconoscerà al fornitore il costo della chiamata dell'ambito correttamente indirizzata, oltre ad una quota parte della prima risposta alla chiamata a seconda del costo dell'ambito in cui è avvenuta tale risposta e con un massimale annuo per ogni ambito, così come meglio specificato nello Schema di contratto.

Il Fornitore si dovrà predisporre a reindirizzare correttamente le chiamate pervenute frutto di errata selezione, anche verso eventuali futuri ulteriori servizi di assistenza, diversi dal Service Desk del DAG, che il MEF dovesse approntare durante l'erogazione della fornitura; nel qual caso il Committente formalizzerà idonea richiesta al Fornitore.

Potrà essere richiesto al Fornitore, senza oneri aggiuntivi per il Committente, di gestire utenze particolari, denominate VIP, a cui fornire un servizio dedicato particolarmente efficiente (ad esempio: recall su appuntamento). Le modalità di erogazione di tali servizi saranno oggetto di specifica comunicazione da parte del Committente al Fornitore che nel caso dovrà aggiornare le procedure Operative.

Gli operatori sono tenuti al tracciamento di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio (es. dati anagrafici dei richiedenti e delle Organizzazioni di appartenenza, classificazione delle richieste, priorità, gravità ecc.) sul modulo del sistema di CRM dedicato al servizio e fornito dal Committente.

Nel caso in cui gli operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere al sistema di CRM, dovranno comunque essere in grado di trascrivere tali informazioni su un sistema di tracciamento, che il Fornitore renderà disponibile per tutto il periodo di indisponibilità del CRM, in modo tale da consentire successivamente il caricamento di questi dati a sistema.

La transazione si ritiene conclusa con la comunicazione dell'avvenuto ripristino del servizio o con l'erogazione del servizio o dell'informazione richiesta attraverso uno dei vari canali disponibili (coincidente in generale con il canale di attivazione della SR, salvo eccezioni espressamente richieste dall'Utente).

Per ciascun ambito il Fornitore dovrà garantire i servizi base di gestione dei contatti inbound, predisporre e presidiare quanto necessario per svolgere le attività del SD sulla base del processo generale definito dal Committente (di cui all'Appendice 2); inoltre dovrà redigere,

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

documentare, codificare e mantenere le procedure gestionali e operative di dettaglio proprie di ciascun ambito.

In generale, nel corso dell'esecuzione del contratto il Fornitore dovrà, a fronte di una esplicita richiesta del Committente trasferire a questi, o a terzi da questi designati, il know-how sulle attività condotte fino a quel momento, secondo un programma formativo che preveda ad esempio sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione.

L'attività di trasferimento di know-how potrà essere richiesta dal Committente anche in modo parziale relativamente a singoli ambiti o servizi specifici.

#### **4.1.1 Knowledge management**

Con "Knowledge base" (Base della Conoscenza) si intende l'archivio della conoscenza formata mediante la registrazione delle segnalazioni e delle soluzioni, gestito dal Committente e messo a disposizione del Fornitore attraverso il sistema di CRM.

Il Fornitore, dovrà perseguire per tutta la durata contrattuale, in affiancamento e collaborazione con il Committente, l'obiettivo di contribuire a migliorare la base della Conoscenza attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche, coerenti con le eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche offerte dal Fornitore in fase di offerta,

Obiettivo primo di questa attività di implementazione, gestione ed evoluzione continua della Base di Conoscenza è quello di incrementare il numero di SR risolte al I livello.

Sarà fondamentale per il successo dell'iniziativa che il Fornitore rediga processi e modalità operative, condivise con il Committente, che siano in grado di veicolare correttamente e velocemente le informazioni necessarie affinché la base della conoscenza sia la più completa ed efficiente possibile in ogni momento.

#### **4.1.2 Strumenti per l'erogazione dei servizi**

Il Committente successivamente all'attivazione del Contratto renderà disponibile la piattaforma di CRM e il portale DePF; per una descrizione del DePF, delle procedure, degli standard, degli ambienti e delle architetture utilizzate presso i vari CED del Committente si veda l'Appendice 1.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Per quanto riguarda lo strumento di CRM, esso sarà individuato tramite apposita procedura ad evidenza pubblica e comunicato al Fornitore al momento della stipula ed in ogni caso prima della "Data di inizio attività".

Il Committente metterà a disposizione ad uso degli operatori del SD le licenze client della piattaforma CRM per ciascun ambito e per tutta la durata contrattuale; l'utilizzo della licenza non sarà di tipo nominativo ma associata al ruolo Operatore (il numero di licenze sarà pertanto pari al numero massimo di operatori contemporaneamente presenti nella giornata tipo). Il Fornitore dovrà rendere disponibile al Committente l'informazione, anche storica, relativa all'assegnazione licenza d'uso (espressa come utenza di login al sistema CRM) e nominativo dell'Operatore utilizzatore.

Si tenga conto che, qualora per qualsiasi motivo ad oggi non prevedibile, il sistema di CRM del Committente non fosse disponibile nei tempi previsti per la presa in carico del Servizio da parte del Fornitore, quest'ultimo dovrà a fornire un sistema sostitutivo, senza oneri aggiuntivi per il Committente.

Su tale sistema il Fornitore dovrà registrare le informazioni relative alle SR pervenute, in modo tale da consentire successivamente il caricamento dei dati sul CRM del Committente una volta che questo venga reso disponibile.

Il Fornitore, entro la "Data di Inizio Attività" dovrà documentare tutti gli strumenti e le soluzioni che saranno utilizzati per l'esecuzione dei servizi del SD, dettagliando, in particolare, l'aspetto di integrazione della propria infrastruttura tecnologica con il sistema di CRM.

Il Fornitore, senza oneri aggiuntivi per il Committente, si impegna a rendere disponibile l'integrazione della propria infrastruttura tecnologica con il sistema di CRM che il Committente metterà a disposizione, attraverso tecnologia Web Service in architettura XML/SOAP e/o http/https, garantendo all'operatore, direttamente dalla propria postazione, almeno le seguenti macro funzionalità:

- Autenticazione e riconoscimento operatore
- Gestione della chiamata con riconoscimento del chiamante (ove possibile)
- Trasferimento della chiamata

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- Gestione dei Call-back
- Gestione della Chat
- Gestione della conferenza
- Gestione della campagna e degli script associati
- Integrazione Softphone

L'integrazione di cui sopra, gli strumenti e le soluzioni proposti dal Fornitore dovranno essere tecnologicamente all'avanguardia, basati su prodotti di mercato, conformi agli standard di qualità e sicurezza stabiliti per la fornitura, e costantemente adeguati alle evoluzioni del mercato/tecnologia.

L'integrazione e la messa in opera degli strumenti proposti dovrà essere conclusa, in termini di completezza delle funzioni disponibili, entro **90 (novanta) giorni solari** dalla data di stipula assicurando in ogni caso sin dalla "Data di inizio attività" tutte le funzionalità base a supporto dell'erogazione e controllo dei servizi nelle condizioni di sicurezza, disponibilità, qualità e continuità operative stabilite.

A titolo di requisito generale per la totalità degli strumenti (elencati e proposti in offerta) dovrà essere assicurata la disponibilità, per il Committente, di visualizzazione, interrogazione e verifica delle condizioni di operatività e delle fasi/stato di esecuzione dei servizi erogati con diversi profili/diritti autorizzativi. La presentazione dei dati dovrà risultare omogenea e di facile consultazione.

Le soluzioni/migliorie proposti in Offerta, con particolare riferimento agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, usufruiranno di un periodo di garanzia pari all'intera durata contrattuale.

#### **4.1.3 Infrastruttura tecnologica a supporto dell'erogazione del Servizio**

Il servizio di SD oltre ad essere integrato tecnologicamente con la piattaforma di CRM dovrà essere parte integrante di un modello di Servizio di Assistenza che interagisce a diversi livelli con i sistemi e le funzioni a supporto dei diversi ambiti in modo da favorire un modello collaborativo di gestione dell'informazione.

Nello specifico l'integrazione potrà riguardare i seguenti sistemi (per i relativi dettagli si veda l'Appendice 1):

- Ambito SPT: Remedy;

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- Ambito Servizi tecnologici: Remedy, Geocall, ed altre piattaforme utilizzate dai fornitori di assistenza di II livello ed offerte nell'ambito dei vari servizi (posta elettronica, reti, ecc.... );
- Ambito Altre Applicazioni DAG: BIG;

L'infrastruttura telefonica necessaria all'erogazione del Servizio deve essere approntata presso la sede del Fornitore.

Sarà a carico del Fornitore e senza ulteriori oneri aggiuntivi per il Committente, anche la predisposizione, gestione e manutenzione di una connessione adeguatamente dimensionata fra il sito dove risiede il sistema di CRM messo a disposizione dal Committente e la sede del Servizio di SD del Fornitore.

Si ribadisce che Il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, l'integrazione dell'infrastruttura fornita (sistemi hw, CTI, ACD/PBX, IVR, connettività) con il sistema di CRM che il Committente metterà a disposizione, considerando a proprio carico le attività e le connessioni fisiche necessarie allo scopo.

La struttura della piattaforma telefonica e la sua integrazione con il sistema di CRM dovrà essere tale da consentirne l'utilizzo anche da parte di operatori del Committente dislocati attualmente presso la sede MEF di Latina; i costi delle connessioni necessarie a tale scopo, saranno a carico del fornitore.

Di seguito si riportano i requisiti infrastrutturali minimi richiesti:

- **postazioni di lavoro per l'operatore nel rispetto della normativa vigente in materia della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;**
- **servizio di risposta automatica** (IVR: Interactive Voice Response) con messaggi variabili e possibilità di selezione da parte dell'utente, disponibile su tutte le linee entranti installate e accessibile anche da linee a frequenza decadica, in grado di effettuare un primo screening e/o profilazione del chiamante, richiedendo a quest'ultimo alcune informazioni ai fini della sua identificazione. Tale sistema IVR dovrà essere in grado di raccogliere informazioni sulla richiesta del chiamante in modo o da poterla evadere anche senza il coinvolgimento di un operatore, oppure in modo

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

da consentire all'operatore destinato a gestire il contatto di avere un quadro preventivo delle istanze del chiamante.

Il sistema di IVR fornito dovrà anche avere funzionalità opzionali di *proactive notification*. L'alberatura dell'IVR deve poter essere modificabile *real time*. Il servizio di risposta automatica e l'intera struttura della piattaforma telefonica deve poter gestire più di un numero verde.

L'IVR dovrà supportare le seguenti funzionalità minime:

- funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un ramo o foglia dell'IVR senza interruzione del servizio;
- funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il restore di annunci vocali e dell'intera struttura dell'alberatura dell'IVR in real time. Pertanto i testi delle fonie dell'IVR, definiti dal Committente, dovranno poter essere modificati in qualsiasi momento da quest'ultimo senza aggravio di costi;
- **sistema di Voice Mail** (casella vocale destinata a ricevere e a memorizzare i messaggi degli utenti del SD), che dovrà consentire ai chiamanti di lasciare un messaggio in una casella vocale accessibile da qualsiasi operatore ed associabile ad un contatto in ingresso. L'inoltro di una chiamata alla voice mail può derivare da:
  - un'apposita impostazione dell'ACD;
  - un'apposita selezione compiuta dal chiamante in fase di navigazione nell'IVR, che dovrà pertanto prevederne la proposta al chiamante;
  - periodi di inattività del SD;
  - attesa in coda prolungata oltre un limite prefissato;
  - servizio di supporto specifico;
- **registrazione delle chiamate in entrata e in uscita** (dispositivo che registra le chiamate su supporti analogici e/o digitali, tipicamente utilizzato ai fini di controlli



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

ex-post sulla qualità del servizio o per documentare quanto richiesto dal chiamante, con funzioni di "retrieve" delle chiamate:

- per operatore
  - per data (o intervallo di date)
  - per ora (o intervallo di ore)
  - per numero chiamante
- **funzionalità sistema di cortesia** in grado di fornire supporto sia durante il periodo di copertura del servizio tramite operatore che al di fuori di tale copertura. Nel primo caso la funzione dovrà essere in grado di trasmettere almeno quanto segue:
  - annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili;
  - annuncio di identificazione dell'operatore al quale sarà trasferita la chiamata in caso di operatori non disponibili;
  - annuncio di messa in coda;
  - annunci ricorrenti, con periodicità programmabile, di posizione nella coda e tempo di attesa previsto;
  - musica di cortesia nei periodi di attesa;
- Nel secondo caso, al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite operatore, la funzione dovrà essere in grado di trasmettere almeno quanto segue:
  - annuncio di indisponibilità del SD a gestire la chiamata ed indicazione dei giorni/orari di apertura del SD
  - richiesta di lasciare un messaggio alla casella di Voice Mail.
- **sistema evoluto di distribuzione automatica delle chiamate** (ACD: Automatic Call Distribution), in grado di offrire almeno le seguenti funzionalità:
  - skill-based routing sulla base dell'opzione IVR selezionata e/o dell'identificativo chiamante,

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- gestione di code multiple, con possibilità per l'operatore di collegarsi ad una o più code e per il supervisore di fissare delle priorità relative tra le diverse code,
  - possibilità di smistare la chiamata ad un apparato di registrazione o ad una voice mail,
  - console di supervisione,
  - report statistici stampabili
  - funzionalità di monitoraggio in tempo reale,
  - gestione multimediale dei contatti;
- **gestione delle chiamate entranti tramite CTI** (Computer Telephony Integration), che supporti almeno le seguenti funzionalità: work control integrato sul desktop, sincronizzazione voce-dati, produzione screen pop-up, statistiche real time, report dati di fonia, analisi trend e forecast. La piattaforma CTI dovrà essere modulare e in grado di interagire con: PBX/ACD, IVR, Voice Mail, Registrazione Chiamate, Fax Server, Mail Server, Web Server. Il CTI deve essere predisposto per il re indirizzamento delle chiamate verso numeri specifici.
- **sistema di gestione integrata dei contatti multi-canale**, i contatti provenienti da canali di comunicazione diversi dalla voce dovranno essere instradati su specifiche code di lavorazione, memorizzati e associati ad una SR aperta sul sistema di SD (tali contatti dovranno poter essere tracciati alla pari di un contatto telefonico);
- **funzionalità di salvataggio e di successive interrogazioni** di tutti i dati relativi ai contatti, ai fini della gestione da parte del CTI Server e da parte del sistema di SD. In particolare le funzionalità garantite dovranno essere le seguenti: predisposizione per l'accesso web ai dati, disponibilità di routine di data extraction e data trasforming, possibilità di effettuare back-up senza interruzione delle funzionalità server, integrazione con il sistema di SD per registrazione dei contatti e dati del chiamante avvenuti attraverso i vari canali.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- **Riconoscimento vocale.** Il sistema di IVR dovrà prevedere anche un servizio di riconoscimento del linguaggio naturale al fine consentire il messaggio vocale in alternativa alla selezione tramite tastiera.
- **Customer Satisfaction a caldo.** Rilevazione "a caldo" per richiedere al chiamante, scelto in modo casuale, una valutazione complessiva del servizio ricevuto (overall satisfaction) e una valutazione su singoli aspetti dell'esperienza (ad esempio, tempi di attesa per parlare con l'operatore, cortesia e competenza). La rilevazione dovrà avvenire tramite IVR, con scelta casuale del chiamante e registrazione delle risposte fornite dal cliente anche sul sistema di CRM.

Si riportano, a titolo esemplificativo, alcuni dei parametri che potrebbero essere oggetto di valutazione:

- qualità della risposta dell'operatore (l'operatore risponde in modo cortese e comprensibile);
  - personalizzazione del rapporto con l' Utente (l'operatore utilizza una forma di accoglienza personalizzata all'interlocutore, fornisce il proprio identificativo e la ragione sociale del Centro di Contatto e/o del Committente);
  - efficacia (percepita) delle risposte fornite;
  - commiato, cioè l'operatore ha ringraziato per aver chiamato e ha salutato;
  - proattività, ovvero la capacità dell'operatore di proporre soluzioni alternative nel caso di richieste complesse o non standard;
  - capacità relazionale dimostrata nel corso della chiamata.
- **chat**, che potrà essere attivata su richiesta del Committente, anche per singoli ambiti, e che dovrà essere integrata presso siti da questi gestiti a supporto dei servizi e delle attività ivi erogate. Tale servizio di chat, se attivato, dovrà essere garantito nell'orario di servizio ed essere ricompreso nel servizio.
  - **fax-server**, che dovrà essere collegato direttamente alle postazioni degli operatori tramite LAN, in maniera tale da poter essere integrato al canale telefonico attraverso l'ausilio di un software CTI installato presso il CTI server, anch'esso collegato in LAN. Il contatto Fax dovrà poter essere tracciato alla pari di un contatto telefonico o e-mail.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- **mail server**, che dovrà essere collegato direttamente alle postazioni degli operatori tramite LAN, in maniera tale da poter essere integrato al canale telefonico attraverso l'ausilio di un software CTI installato presso il CTI server, anch'esso collegato in LAN.

Nel caso si decidesse di utilizzare un Fax server e/o un mail server esistente fornito dal Committente, si chiede al Fornitore di provvedere alla sua integrazione nell'infrastruttura tecnologica del Servizio.

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata del contratto, la disponibilità

- di una connessione dati ad alta affidabilità dedicata tra il CED MEF di Latina e la sede del SD per l'integrazione della componente telefonica con la piattaforma di CRM e per l'accesso alla stessa degli operatori del Fornitore e del Committente,
- dell'accesso ad internet dalle postazioni degli operatori.

Nella connessione dedicata si intendono compresi anche le terminazioni di rete (dispositivi) ed ogni altra dotazione necessaria all'attestazione del collegamento sulla rete del CED di Latina. In fase di offerta il Fornitore è tenuto alla presentazione di uno schema di massima della connettività proposta. Le modalità di collegamento ed attestazione definitive della linea, in fase di attivazione del servizio, saranno soggette all'approvazione da parte del committente e dell'Amministrazione che si riservano la possibilità di richiedere modifiche.

E' responsabilità del Fornitore assicurare il monitoraggio della connessione e dei dispositivi forniti in termini di disponibilità ed adeguatezza garantendo la gestione dei disservizi e l'ampliamento della banda trasmissiva di accesso in ragione di variazioni delle condizioni di utilizzo a partire dalla "Data di inizio attività" o all'avvio di un nuovo Ambito.

I costi della connettività dati dedicata e di quella Internet sono a carico del Fornitore e da intendersi compresi nel canone dei servizi base.

Nel corso di validità del contratto il Committente si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, secondo tempi e modalità da concordare, la cessazione della connettività fornita e di sostituirla con altre linee dati in relazione a ragioni di convenienza economica e/o di disponibilità presso la sede ospitante il CED del MEF. Saranno conseguentemente rivisti i corrispettivi, di una misura pari al valore dei contratti stipulati con i fornitori del servizio, ed i livelli di servizio interessati.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

#### **4.1.4 Centro servizi del Fornitore**

Si richiede al Fornitore di descrivere l'organizzazione del proprio Centro Servizi, fermo restando i seguenti requisiti richiesti:

- la lingua di riferimento per l'erogazione di tutti i servizi deve essere l'italiano;
- la connessione telematica tra la sede del SD e la sede del CED del DAG ove risiederà il sistema di CRM deve essere effettuata attraverso un canale dedicato punto-punto, e si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking necessari al collegamento con la rete del Committente ed ogni altra dotazione necessaria. Il Fornitore deve inoltre adeguare tale connessione telematica ad eventuali esigenze di conformità a requisiti infrastrutturali/qualitativi previsti dal CED individuato per l'attestazione;
- il Fornitore deve garantire la sicurezza e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno adeguate ai requisiti stabiliti e utilizzando per l'erogazione dei servizi segmenti di LAN dedicata e/o specificatamente protetta da accessi e collegamenti con altre aree/LAN della struttura esterna.

##### 4.1.4.1 Vincoli e requisiti di sicurezza

I locali che ospiteranno la sede del SD devono possedere i requisiti previsti dalle norme di sicurezza vigenti.

E' responsabilità del Fornitore assicurare che il proprio Centro Servizi, le infrastrutture in esso ospitate, le informazioni gestite e le transazioni da e verso il Sistema informativo siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie, nel rispetto di quanto stabilito dallo standard ISO/IEC 27001:2006.

Data la criticità dei sistemi e dei dati trattati, la sicurezza riveste un ruolo fondamentale, Si riportano pertanto di seguito alcuni requisiti del sistema di Sicurezza che devono essere intesi come requisiti minimi:

Categoria	Requisiti minimi
Sicurezza delle reti	Tutti i punti di accesso a reti di pubblico dominio (Internet) e reti dedicate devono essere protetti mediante sistemi Firewall che

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Categoria	Requisiti minimi
	operino secondo modalità note come "Stateful inspection". Devono essere utilizzati sistemi/meccanismi di Intrusion detection e prevention che analizzino il traffico in entrata ed in uscita dal sistema.
Riservatezza dei dati e delle trasmissioni	Deve essere garantita la riservatezza di tutti i dati gestiti.
Amministrazione accessi	Devono essere adottati adeguati processi di amministrazione degli accessi (fisici, logici) che prevedano l'identificazione delle diverse categorie di utenti, la definizione dei corrispondenti profili di autorizzazione e delle modalità di rilascio dell'accesso.
identificazione e Autenticazione degli Operatori	Devono essere adottati adeguati meccanismi di autenticazione degli utenti che escludano accessi non autorizzati e anonimi all'erogazione del servizio

Il Committente, o terzi da esso delegati, si riserva di effettuare verifiche presso la sede del SD del fornitore prima dello start up dei servizi e per l'intera durata contrattuale. Le modalità di tali verifiche saranno congiuntamente concordate fra Committente e Fornitore e dell'esito sarà redatta opportuna documentazione.

#### **4.1.5 Organizzazione Monitoraggio e reportistica operativa**

L'erogazione dei servizi è sottoposta ad un'attività di monitoraggio secondo le modalità descritte nel presente paragrafo o, se migliorative, nell'Offerta Tecnica del Fornitore, purché accettate dal Committente.

Le analisi statistiche, che devono consentire una comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto, sono di tipo real-time e storico, come di seguito descritti. Il Fornitore dovrà garantire la produzione di reportistica riguardante dati telefonici (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate ecc.) e dati relativi agli altri canali (e-mail, internet, etc.) nei modi e nei tempi indicati di seguito.

In particolare, il monitoraggio del servizio di SD dovrà:

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- consentire il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei Livelli di Servizio stabiliti contrattualmente ed eventualmente aggiornati nel piano di qualità approvato dal Committente;
- consentire l'elaborazione di analisi e statistiche costantemente aggiornabili (real time), visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il livello di servizio del SD, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti dovrà essere possibile creare viste personalizzate del funzionamento del SD, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo. Tali report real time riguarderanno dati di natura telefonica, nonché gli altri canali previsti;
- consentire l'elaborazione di dati memorizzati relativi all'andamento del Servizio del SD. In particolare dovrà essere resa disponibile l'elaborazione di analisi e serie storiche, visualizzabili anche in formato grafico, secondo diversi criteri di aggregazione e relativi all'intero andamento del Servizio. L'insieme minimo dei possibili criteri di aggregazione è il seguente:
  - complessivo;
  - con varia articolazione temporale (a livello giornaliero, settimanale, mensile, annuale) almeno sui seguenti contenuti:
    - andamento temporale del numero di contatti in ingresso (chiamate , mail, form web, fax, e altri) (domanda di servizio)
    - numero di contatti in ingresso per fascia oraria,
    - durata media delle conversazioni,
    - tempi medi di risposta per canale di contatto e di attesa in coda,
    - esito delle chiamate in ingresso: chiamate che hanno ottenuto risposta, chiamate abbandonate, chiamate perse,
    - numero di operatori presenti e disponibili e numero di ore operatore effettive,
    - numero di chiamate in uscita per sondaggio di gradimento,

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- numero e-mail, richieste via internet e fax ricevute.

Le applicazioni/strumenti utilizzati per la produzione dei report devono consentire l'esportazione dei dati nel formato richiesto dal Committente e la possibilità di inoltro via posta elettronica e via FTP di set di report.

Dovrà essere consentita anche la fruizione on-line della reportistica operativa congiuntamente definita.

La quantità e il formato delle informazioni devono poter essere definite e modificate mediante l'impiego di strumenti grafici e di interfacce user-friendly.

Deve essere previsto l'accesso alla reportistica, o a parti di essa, o la produzione di reportistica ad hoc per differenti tipologie di utenti che il Committente si riserva di definire e per singolo numero verde utilizzato.

In ogni caso, gli strumenti di reporting predisposti dal fornitore dovranno garantire :

- assenza di impatto e non intrusività sulle performance delle risorse dedicate ai servizi di SD
- la possibilità di esportazione di dati/report verso i più diffusi sistemi di SLA Management e di informatica individuale
- la storicizzazione dei dati/report per l'intera durata del contratto
- la conformità ai requisiti di sicurezza indicati nel presente capitolato
- l'utilizzo di interfacce di tipo web e regole di profiling.

Gli strumenti di reporting proposti devono essere allineati agli standard più elevati ( principali piattaforme di mercato ) ed integrati con gli ambienti SW di base, di middleware e di database ed infine coerenti con eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta.

La remunerazione del servizio è da prevedere come compresa nel canone per i servizi di base.

#### **4.1.6 Descrizione ambito SPT**

Le attuali esigenze in termini di assistenza per SPT restano in gran parte coperte dalle risorse dell'Amministrazione stessa, a meno delle due eccezioni di cui al paragrafo 2.1.2. In particolare, il servizio di assistenza di I livello, a meno delle suddette eccezioni, viene



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

erogato con personale sito presso la sede di Latina (dalle 30 alle 50 persone a seconda delle necessità) sia per le richieste telefoniche sia per quelle pervenute tramite compilazione di form on-line via internet.

Il Fornitore dovrà garantire e dovrà gestire la connettività e l'integrazione telefonica tra la propria infrastruttura tecnologica del Centro servizi e le postazioni di lavoro del suddetto personale.

La nuova fornitura oggetto del presente capitolato sarà impiegata, oltre che per coprire le due eccezioni di cui sopra, anche e soprattutto per le nuove esigenze conseguenti l'estensione di SPT con conseguente ampliamento del bacino di utenza ad altre Amministrazioni, quali, in particolare, gli Enti Locali (EELL) come: comuni, province, regioni, ASL e così via, sia eventualmente per integrazione del personale dell'Amministrazione che attualmente eroga il Servizio di Assistenza di I livello.

#### 4.1.6.1 Dimensione del servizio SPT

Si riportano le stime di dimensionamento dei servizi base relativamente all'ambito SPT:

- durata media delle chiamate pari a 7 (sette) minuti;
- numero medio di chiamate stimate inizialmente pari a circa 5.000 (cinquemila) telefonate mensili.
- numero medio di internet/e-mail/fax stimati pari a circa 5.000 (cinquemila) mensili.

Di seguito si riporta un'ipotesi di proiezione annua delle SR gestite nell'ambito SPT, in cui si prevede un aumento medio annuo del 20% (venti per cento):

I anno	II anno	III anno	IV anno
120.000	144.000	172.800	207.350

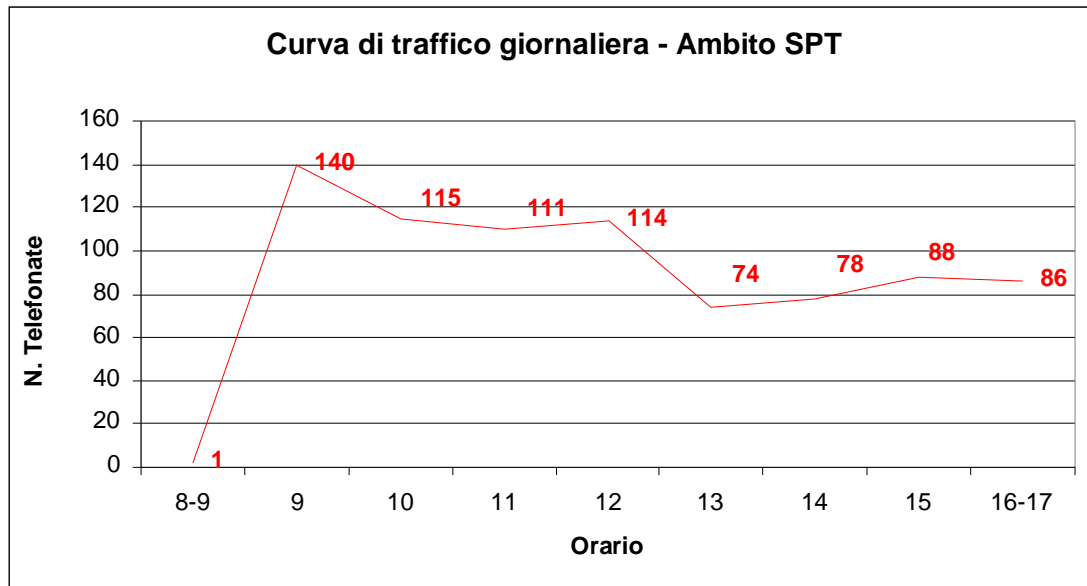
Per quanto in questo ambito trattandosi di un servizio non ancora attivo, basato su funzionalità nuove e un nuovo bacino di utenza, non sia possibile fornire dati sulla distribuzione oraria delle chiamate, si riporta di seguito la distribuzione oraria delle telefonate entranti per cui gli utenti hanno scelto l'opzione 1<sup>1</sup> nei mesi di marzo e aprile

---

<sup>1</sup> Informazioni su servizi self service presenti sul portale unico Stipendi PA, consultazione modelli 730, detrazioni familiari a carico, variazione residenza fiscale e pin

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

2012, gestite dal personale dell'Amministrazione del Servizio di Help Desk di I livello di Latina:



I valori indicati sono calcolati sulla base dell'esperienza ed al meglio delle conoscenze disponibili alla data. Il Fornitore dovrà comunque essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate nel rispetto dei requisiti di qualità stabiliti nel piano di qualità approvato dal Committente.

#### **4.1.7 Descrizione ambito Servizi tecnologici**

Il servizio richiesto ha la finalità di garantire la corretta gestione delle richieste di assistenza di natura tecnologica ricevute dagli utenti dell'Amministrazione, recependo le loro necessità, pianificando le attività e controllando la presa in carico e la gestione degli interventi da parte dei gruppi effettivi di soluzione (Il livello specialistico).

I requisiti minimi a livello di articolazione in gruppi di competenza prevedono:

- gruppo di front-end: operatori di I livello che accolgono i contatti telefonici in entrata ed effettuano quelli in uscita. Devono possedere competenze di gestione della relazione e conoscenze di base a livello tecnologico in particolare delle Pdl e servizi IT per supportare l' Utente ed individuare il corretto gruppo di soluzione di II livello;
- gruppo di back-office: operatori che gestiscono le SR tramite canali alternativi e che gestiscono la ricezione, la tracciatura, l'attivazione di task per le richieste di attività

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

IMAC e Change; inoltre gestiscono le richieste per le quali non è stato possibile offrire una risposta in modalità One Call Solution (es., richiamate a fronte di soluzioni fornite da II livelli specialistici);

Per quel che riguarda il II livello a seconda dell'oggetto della SR verrà attivato un diverso fornitore che risponderà sui malfunzionamenti e/o sulle attività IMAC o Change relative a seconda dei casi alle PdL, alla Posta elettronica e alle utenze di accesso(domini, SSO, ecc), ai server, alle reti.

Le tipologie di SR che il Fornitore dovrà gestire sono:

- Incident: segnalazioni di malfunzionamenti hardware/software sulle postazioni di lavoro (PdL) desktop e portatili, dispositivi mobili, stampanti locali e di rete, server ecc...;
- Supporto Informativo: richiesta di informazioni/supporto sull'utilizzo dei software di produttività più diffusi ed in uso sulle postazioni di lavoro (es. Microsoft Windows, Microsoft Office, Acrobat Reader, Browser,...) e informazioni su servizi di tipo tecnologico (es.: disponibilità posta elettronica, accesso ad internet,...).
- IMAC possono essere di due tipi:
  - Richieste IMAC relative alla postazione di lavoro;
  - Richieste IMAC per inserimento/modifica/cancellazione di utenze di posta elettronica, internet, dominio, login server , ecc....;

In modo meno frequente il Fornitore dovrà gestire anche SR riguardanti attività di *software distribution* per le postazioni di lavoro.

Si precisa che le SR inerenti *incident* potranno arrivare tramite uno qualsiasi dei canali previsti, mentre le richieste di servizio *IMAC* e *Change* saranno inoltrate dagli utenti tramite canale e-mail e/o internet.

Per la gestione delle richieste *IMAC* il Fornitore a fronte di un'unica SR potrà dover aprire più task (sottoattività specifiche) da assegnare a gruppi diversi di soluzione, che li potranno lavorare in contemporanea o in sequenza a seconda della tipologia della richiesta stessa. Le varie tipologie/casistiche dovranno essere descritte/regolate nelle procedure operative predisposte dal Fornitore e condivise con il Committente.

Inoltre, le richieste *IMAC* saranno sempre accompagnate da informazioni normalizzate in appositi fogli elettronici compilati dal richiedente; sarà a carico del Fornitore, verificare che siano presenti tutte le informazioni necessarie. L'elenco delle informazioni necessarie

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

saranno indicate nelle procedure operative predisposte dal Fornitore e condivise con il Committente.

Nell'ambito della gestione di questo servizio il Fornitore dovrà indicare sempre il numero di asset della PdL per la quale l'utente effettua la richiesta di servizio. Sarà a carico del Fornitore segnalare al 2° livello specialistico per le PdL, tramite l'apertura di una SR specifica opportunamente classificata, eventuali incongruenze rilevate tra i dati di asset presenti a sistema e quelli indicati dall'utente stesso. Sarà responsabilità del Fornitore controllare l'avanzamento dello stato di lavorazione delle richieste in carico ai gruppi di soluzione di secondo livello ed attivare se necessario il processo di escalation concordato con il Committente.

La SR si ritiene conclusa con la risoluzione del malfunzionamento o con l'erogazione della attività richiesta; si precisa che, nel caso di apertura di più task, la SR iniziale si considera conclusa solo al termine di tutte le sottoattività (task). Il Fornitore dovrà comunicare la risoluzione/chiusura della richiesta di servizio preferibilmente attraverso lo stesso canale utilizzato dall' Utente per la richiesta.

#### 4.1.7.1 Dimensione dell'ambito assistenza dei servizi tecnologici

Di seguito si riportano le stime di dimensionamento dei servizi base relativamente all'ambito assistenza tecnologica

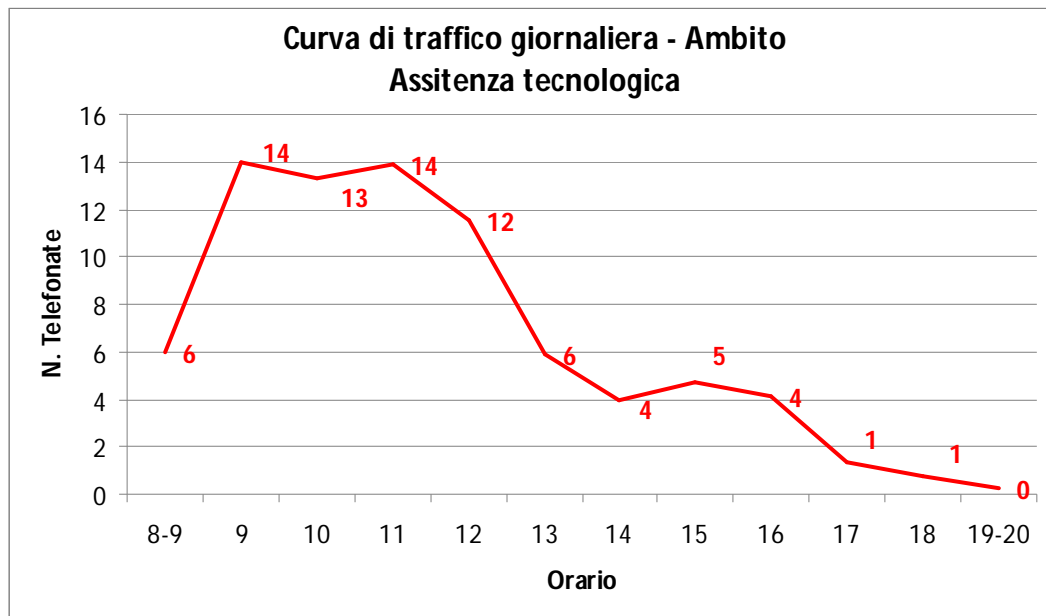
- durata media delle chiamate pari a 4 (quattro) minuti;
- numero medio di chiamate stimate pari a circa 1.700 (millesettecento) telefonate mensili.
- numero medio di internet/e-mail/fax stimati pari a circa 800 (ottocento) mensili.

Di seguito si riporta un'ipotesi di proiezione annua delle SR gestite nell'ambito Servizi tecnologici, in cui si prevede un numero medio di SR costante negli anni:

I anno	II anno	III anno	IV anno
30.000	31.500	33.000	34.650

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Inoltre si riporta la distribuzione oraria delle telefonate entranti rilevata per il servizio in oggetto nei mesi di febbraio e marzo del 2012:



I valori indicati sono calcolati sulla base dell'esperienza ed al meglio delle conoscenze disponibili alla data. Il Fornitore dovrà comunque essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate nel rispetto dei requisiti di qualità stabiliti nel piano di qualità approvato dal Committente.

#### **4.1.8 Descrizione ambito Altre Applicazioni**

Il servizio richiesto ha la finalità di garantire la corretta gestione delle richieste di assistenza di natura tecnica, amministrativa e informativa ricevute dagli utenti dell'Amministrazione, recependo le loro necessità, pianificando le attività e controllando la presa in carico e la gestione degli interventi da parte dei gruppi effettivi di soluzione (Il livello), questo secondo le modalità illustrate nell'Appendice 2 e le procedure operative che verranno redatte e attuate dal Fornitore.

##### **4.1.8.1 Dimensione del servizio Altre Applicazioni**

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

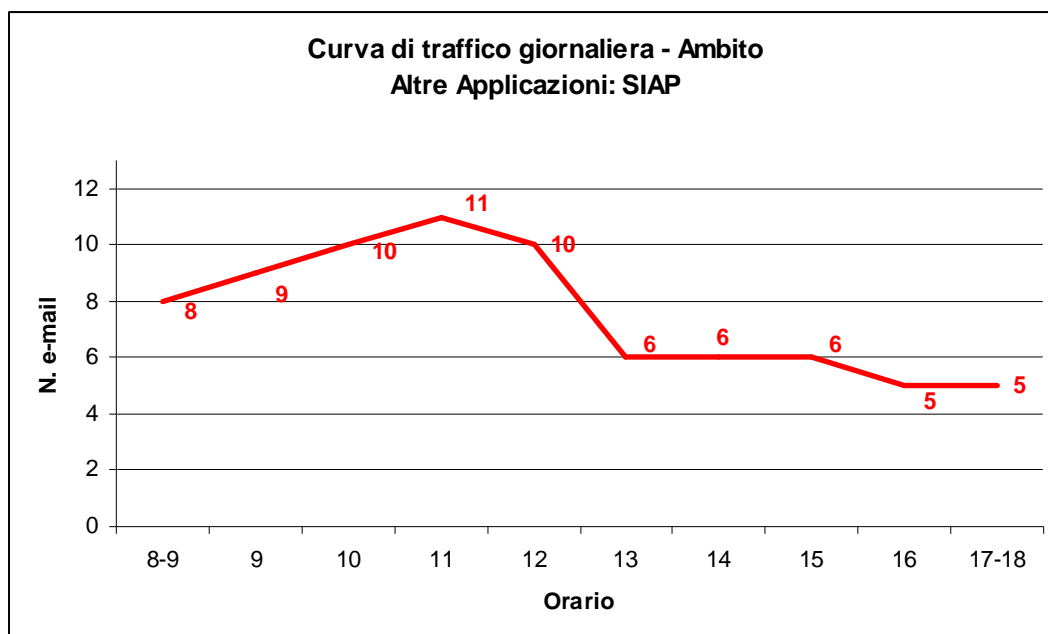
Si riportano le stime di dimensionamento dei servizi base relativamente all'ambito Altre Applicazioni:

- durata media delle chiamate pari a 7 (sette) minuti;
- numero medio di chiamate stimate inizialmente pari a circa 900 (novecento) telefonate mensili.
- numero medio di internet/e-mail/fax stimati inizialmente pari a circa 2.433 (duemilaquattrocentotrentatre) mensili.

Di seguito si riporta un'ipotesi di proiezione annua delle SR gestite nell'ambito Altre Applicazioni prevede un aumento medio annuo del 5% (cinque per cento):

I anno	II anno	III anno	IV anno
0	40.000	42.000	44.100

Inoltre si riporta la distribuzione oraria delle e-mail entranti per la sola applicazione SIAP rilevata per l'Ambito in oggetto da aprile 2011 a febbraio 2012:



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

I valori indicati sono calcolati sulla base dell'esperienza ed al meglio delle conoscenze disponibili alla data. Il Fornitore dovrà comunque essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate nel rispetto dei requisiti di qualità stabiliti nel piano di qualità approvato dal Committente.

#### **4.2 Servizi aggiuntivi**

L'erogazione dei servizi aggiuntivi prevede l'effettuazione di contatti outbound, via telefonica e tramite canali alternativi realizzati nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o di effettuazione di sondaggi di gradimento, di servizi specifici di supporto o di recall.

Tali servizi aggiuntivi potranno essere realizzati in tutti gli ambiti in base alle esigenze del Committente.

Il servizio di SD, nello specifico, dovrà prevedere la possibilità di svolgere, su richiesta del Committente, sia chiamate outbound per servizi, processi, progetti e altre attività informative o di supporto specifico o per recall, che campagne orientate alla divulgazione di informazioni, alla promozione di servizi o all'effettuazione di sondaggi di rilevazione del gradimento che comportino la raccolta di informazioni relative a liste di Utenti.

Il Fornitore dovrà garantire tali servizi predisponendo presso il SD adeguati strumenti informatici (es. fax server per invio di newsletter o magazine) ed utilizzando le specifiche funzionalità del Sistema CRM del Committente.

Il Fornitore sarà, inoltre, tenuto ad erogare o a dare informazioni su alcune diverse tipologie di campagne, nel rispetto di una pianificazione concordata con il Committente ogni semestre:

- campagne effettuate tramite il supporto di operatori telefonici (modalità CATI - erogata con operatori del Fornitore);
- campagne effettuate via e-mail (modalità CAWI - erogata dal Committente attraverso il proprio sistema di CRM, in tal caso il Fornitore dovrà dare eventuali informazioni in merito);
- campagne passive effettuate tramite pubblicazione di questionari su internet all'interno di siti indicati dal Committente (modalità CAWI - erogata dal Committente attraverso il sistema di CRM indicato, il Fornitore dovrà dare eventuali informazioni in merito)

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

#### Campagne telefoniche (CATI)

Il Committente invierà al Fornitore una lista di nominativi da contattare (campione), corredati dal recapito telefonico ed un questionario. Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra il Committente e il Fornitore. In ogni caso, la richiesta più impegnativa in termini di svolgimento della campagna che il Committente potrà rivolgere al Fornitore sarà di effettuare al massimo tre tentativi di contatto per ogni nominativo. Ogni tentativo di contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando una delle voci seguenti:

- Utente che ha rilasciato l'intervista;
- Utente che ha rifiutato l'intervista;
- Utente non trovato;
- Utente con recapito telefonico errato.

Il Fornitore sarà tenuto inoltre a tracciare sul foglio di rilevazione o sul sistema di CRM messo a disposizione, a seconda dell'indicazione del Committente, tutte le osservazioni/commenti effettuati dall'intervistato.

La campagna si riterrà conclusa quando il Fornitore, dopo aver effettuato tutti i tentativi di contatto necessari secondo le linee guida espresse precedentemente, fornirà al Committente i risultati della campagna in termini di interviste utili (nel formato elettronico precedentemente concordato) ed il foglio di rilevazione opportunamente valorizzato.

Si richiede che le campagne telefoniche vengano svolte entro i seguenti limiti temporali:

<b>Numerosità campione</b>	<b>Tempistica Target (gg lavorativi)</b>
0 - 100	3
101 - 200	6
201 - 300	9
301 - 400	10
401 - 500	12
501 - 600	14
601 - 700	15
701 - 1000	20

**Tab. 1** - Servizi Outbound - tempistica target



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Per campagne telefoniche il cui campione supera per numerosità i 1.000 utenti, la durata massima verrà concordata di volta, in volta fra il Committente ed il Fornitore.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

#### **4.2.1 Dimensione dei servizi aggiuntivi**

Di seguito si riporta il dimensionamento, complessivo per i 5 anni di vigenza contrattuale, dei servizi aggiuntivi comprendenti tutti gli ambiti:

<b>Campagne outbound</b>	<b>Quantità</b>
Telefonica - con risultato fino a 75 interviste utili	25
Telefonica - con risultato da 76 a 150 interviste utili	25
Telefonica - con risultato da 151 a 300 interviste utili	35
Telefonica - con risultato da 301 a 500 interviste utili	4
Telefonica - con risultato da 501 a 800 interviste utili	4
Telefonica - con risultato oltre 800 interviste utili	4
Campagna via e-mail, fax o internet	40

**Tab. 1** - Dimensione dei Servizi aggiuntivi - Campagne outbound

<b>SERVIZI OUTBOUND A CHIAMATA</b>	<b>Quantità</b>
Telefonica - fino a 5 min.	5000
Telefonica - da 5 min. a 15 min.	5000
Telefonica - maggiore di 15 minuti	2000

**Tab. 2** - Dimensione Servizi aggiuntivi - Chiamate outbound

Il valori indicati sono calcolati sulla base storica delle attività svolte in passato ed al meglio delle attuali conoscenze sulle esigenze future. Al mutare delle esigenze, in quantità e qualità, tali valori potranno essere rivisti ed aggiornati, come regolato a contratto, nel limite del massimale contrattuale.

### **4.3 Supporto Specialistico**

#### **4.3.1 Descrizione del servizio di Supporto Specialistico**

Il servizio di Supporto Specialistico comprende le attività di seguito descritte.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

#### Configurazione e personalizzazione

L'attività è mirata alla configurazione e parametrizzazione/personalizzazione dei prodotti/pacchetti software adottati (ad es. IVR, CTI, ecc...) quali:

- configurazione e personalizzazione di funzionalità presenti e non nei prodotti/pacchetti software adottati;
- evoluzione software dei prodotti/pacchetti adottati;
- piccoli interventi di manutenzione.

Le attività di configurazione, personalizzazione e modifica dei prodotti/pacchetti software richiesti da Consip ovvero necessari al corretto funzionamento dei servizi indicati saranno organizzate in Obiettivi.

L'attivazione di un Obiettivo è effettuata attraverso una richiesta sul sistema di CRM oppure, qualora il sistema non sia disponibile, tramite una nota formale verso il Fornitore da parte di Consip.

Al termine delle attività relative all'Obiettivo, il Fornitore dovrà consegnare la documentazione richiesta da Consip in fase di attivazione ed il documento di convalida sulla tecnologia che dovrà avere i contenuti indicati. Tutti gli sviluppi saranno coperti da garanzia estesa all'intera durata del contratto e pertanto si intendono comprensivi della manutenzione correttiva ed adeguativa.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà garantire il project management e la messa in esercizio in accordo alla pianificazione validata dal Committente.

#### Attività di consulenza e studi di fattibilità in ambito Service Desk

- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, analisi di mercato su tematiche e/o pacchetti sw su indicazione del Committente, redazione di documenti di architettura applicativa, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- esecuzione di sperimentazioni o realizzazione di prototipi di tipo "usa e getta" per esigenze estemporanee.

#### Redazione documentazione

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, di brochure, di bozzetti grafici, template.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione del Sistema Informativo del Committente.

#### 4.3.1.1 Dimensione del servizio di Supporto Specialistico

Di seguito si riporta le tipologie di figure professionali richieste e il dimensionamento complessivo per i 5 anni di vigenza contrattuale del Servizio di Supporto Specialistico:

Unità di misura	Figura professionale	Quantità
Giorno Persona	Analista funzionale	100,00
	Specialista di prodotto/tecnologia	350,00

Il servizio di "Supporto Specialistico" è dimensionato pertanto per un massimo di 450 (quattrocentocinquanta) giorni persona che verranno erogati sia in modalità a consumo o "a evento" per obiettivo, che in modalità non continuativa. La modalità di erogazione verrà definita al momento dell'attivazione dei singoli interventi.

## **4.4 Organizzazione, Formazione, profili professionali e referenti**

### **4.4.1 Organizzazione del servizio**

L'attività dovrà essere erogata con operatori dedicati in modo esclusivo per ciascun ambito. Come già descritto nel modello di assistenza generalizzato (capitolo 4), l'organizzazione del SD (I livello) dovrà prevedere gruppi di competenza strutturati in team di front-end e di back office.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

I II livelli saranno assicurati da persone del Committente e/o dai Fornitori dei contratti di servizio afferenti i singoli ambiti, da coinvolgere da parte del Fornitore del Servizio nella modalità più opportuna ed efficace (telefono/email/piattaforma CRM).

I requisiti minimi a livello di articolazione in gruppi di competenza prevedono:

- *gruppo di front-end*
- *gruppo di back-office*

E' facoltà del Committente richiedere al Fornitore di organizzare ulteriori distinti gruppi di operatori all'interno di ciascun Ambito, i cosiddetti **Skill group**, in base, a scopo esemplificativo, alle seguenti caratteristiche:

- diversi livelli di anzianità nel ruolo ed esperienza, allo scopo di servire in modo differenziato diversi segmenti di Utenza, così come stabiliti ed indicati dal Committente, o diversi canali di accesso al servizio;
- formazione specialistica su diversi contenuti del servizio o delle attività ad esso collegate, allo scopo di rispondere in modo approfondito su alcune specifiche tematiche.

Naturalmente la suddivisione organizzativa sopra descritta dovrà essere supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica (es. configurazione del DataBase di routing, IVR multi-selezione, configurazione di distinti skill group sulla piattaforma telefonica).

Il Fornitore è tenuto a mantenere la continuità del servizio, sostituendo tempestivamente il personale durante eventuali assenze non pianificate, con altro personale di pari figura professionale entro due giorni dal verificarsi dell'assenza.

In ogni caso, qualora il Fornitore sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altre di pari livello, dovrà darne preventiva comunicazione e trasmettendo al Committente i curricula del personale destinato a sostituire le unità. La formazione dei nuovi addetti, uguale per durata e contenuti alla formazione di start-up, sarà comunque a cura del Fornitore.

Durante l'erogazione dei servizi è possibile che, a fronte di provvedimenti normativi urgenti e non preventivati o preventivabili, vengano realizzati servizi e/o funzioni applicative, nuove iniziative, etc., temporanee o permanenti, con tempi di entrata in esercizio non sempre pianificabili. In tal caso il Fornitore, tempestivamente informato dal Committente, si dovrà comunque attivare per approntare tutte le misure necessarie a far fronte alla richiesta

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

(reperimento risorse, formazione, organizzazione turni, ampliamento canali e postazioni, etc.) nei limiti del possibile e con modalità che verranno concordate di volta in volta e in linea con le eventuali indicazioni metodologiche offerte dal Fornitore in fase di offerta.

#### **4.4.2 Profili professionali, Responsabili e Referenti**

Si riportano di seguito le figure professionali richieste per l'erogazione del servizio di Service Desk. Il dettaglio del profilo per ogni figura è riportato nel documento: "Appendice 3: Profili Professionali". Le prestazioni come previste dal presente Capitolato Tecnico, dovranno essere svolte da lavoratori assunti con contratto di lavoro di tipo subordinato. Tale requisito verrà verificato attraverso il Libro Matricola dei lavoratori afferenti lo specifico ambito di Servizio da presentare nei modi e nei tempi meglio specificati nella restante documentazione di gara.

##### Operatori

L'operatore, relativamente e specificamente all'ambito in cui lavora, accoglie e gestisce le SR degli utenti che contattano il SD attraverso i vari canali di accesso svolgendo attività *on line* ed *off line*. Quando richiesto, gestisce le chiamate outbound, garantendo la raccolta accurata delle informazioni fornite e supportando l'aggiornamento delle basi dati clienti. Nella gestione di chiamate che richiedono competenze specifiche o interventi specialistici, trasferisce la pratica relativa seguendo le procedure stabilite. Monitora la completezza delle informazioni fornite per il supporto alle sue attività e segnala esigenze di integrazione o aggiornamento.

Per il servizio di SD si richiede che:

- Relativamente all'ambito Servizi Tecnologici deve essere garantita la presenza di almeno l'80% di operatori con competenze specifiche sugli aspetti tecnologici relativi alle PdL e ai servizi IT.
- Almeno il 10% degli operatori deve avere maturato almeno un anno di esperienza nel ruolo, per progetti aventi ad oggetto tecnologie e/o servizi IT.
- Almeno il 10% degli operatori deve avere maturato almeno un anno di esperienza nel ruolo, per progetti di assistenza nelle PPAA.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

### Supervisore

E' il responsabile della corretta erogazione del Servizio da parte del gruppo di operatori che gli vengono assegnati, avendo cura affinché il livello del servizio sia rispondente ai requisiti di qualità indicati. E' responsabile della gestione operativa del gruppo e del relativo corretto dimensionamento, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli agenti di nuove procedure operative.

Si richiede, inoltre, almeno 1 supervisore per ogni ambito, e almeno 1 supervisore ogni 15 operatori .

### Analista funzionale

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività in carico alla figura di Analista funzionale:

- Coordinamento di gruppi di lavoro
- Stima di risorse per lo sviluppo di software
- Stima di tempi e pianificazione attività
- Controllo realizzazione procedure
- Disegno e progettazione di test
- Redazione di documentazione di progetto

### Specialista di prodotto/tecnologia

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività in carico alla figura di Specialista di prodotto/tecnologia:

- Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, e procedure complesse
- Analisi, disegno e configurazione di soluzioni in ambienti CTI, ACD, IVR sui prodotti/soluzioni offerte dal Fornitore
- Redazione di specifiche di progetto
- Redazione di studi di fattibilità
- Stima di risorse per realizzazione di progetto
- Controllo realizzazione procedure
- Progettazione test integrati

Il Fornitore dovrà indicare inoltre le seguenti figure di responsabili:

- **Responsabile unico della fornitura**, a cui il Committente farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante l'intera fornitura stessa. Il Responsabile unico della fornitura deve rappresentare l'interfaccia diretta con il Committente ed è responsabile del corretto funzionamento del centro servizi del Fornitore, compresa la gestione del personale ivi impiegato. Questa figura presiede e coordina i Responsabili di Servizio dei vari ambiti e deve avere poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto. Il Responsabile unico della fornitura, coadiuvato dagli altri responsabili e referenti, dovrà riferire al Committente sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:
  - predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
  - predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità;
  - livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
  - risultati sugli indicatori di qualità e sugli indici di prestazione;
  - problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti;
  - eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
  - pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
  - gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
  - garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi nei vari ambiti;
  - adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
  - garantisce una visione unitaria ed omogenea del servizio di assistenza del SD in coerenza con le evoluzioni organizzative, tecnologiche, funzionali e di



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

contenuto dei singoli ambiti assicurando il mantenimento della qualità di servizio.

- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di customer satisfaction.
- **Responsabile di Ambito** è la figura di riferimento principale di un determinato ambito, per tutti i servizi attivati. Egli presiede e gestisce l'organizzazione, in termini di procedure e attività, le risorse dell'ambito di cui ha la responsabilità e l'andamento del servizio. Le conoscenze che tale figura dovrà avere devono coprire gli argomenti descritti per ciascun ambito secondo quanto già indicato nel capitolo 2 e seguirne le evoluzioni nel corso del tempo per tutta la durata contrattuale.
- **Referente per area tematica** - focal point interno su tematiche di servizio specifiche all'interno dei diversi ambiti (es.: base di conoscenza, procedure Amministrative del Personale, tecnologie, ...)
- **Referente formazione di Ambito** - con ruoli di organizzatore garante della logistica ed anche formatore per il trasferimento delle competenze acquisite agli operatori dedicati al servizio nello specifico ambito di competenza

In aggiunta al Responsabile della fornitura, è richiesto al Fornitore di indicare:

- un Responsabile della Qualità,
- un Responsabile Tecnologico,

che non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro impegnati nei servizi e non comporteranno alcun onere aggiuntivo per il Committente.

Il **Responsabile della Qualità** svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti del Committente. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti: la definizione ed eventuale modifica del Piano della Qualità, l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal Piano di Qualità, la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità.

Il **Responsabile Tecnologico** è il responsabile delle soluzioni tecnologiche adottate e della realizzazione degli obiettivi di cui al paragrafo 4.3.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

L'obiettivo è dotarsi di una struttura organizzativa che possa facilitare le attività previste e la comunicazione con il Committente (es. Referenti per area tematica) e con i vari fornitori di servizi (ad esempio di sviluppo applicativo, di servizi sistemistici, etc.) afferenti i vari ambiti.

Nell'ambito delle varie attività previste il Fornitore potrà essere nominato:

- Responsabile della conservazione dei documenti, ai sensi della Deliberazione CNIPA (già AIPA, oggi DigitPA) n. 11 del 19 febbraio 2004, nonché della Deliberazione CNIPA (già AIPA, oggi DigitPA) n. 51 del 23 novembre 2000;
- Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi del Codice Privacy di cui al D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003.

Il Fornitore è tenuto a garantire la disponibilità di soggetti dotati dei requisiti e della professionalità necessari per l'assunzione di tali qualifiche e lo svolgimento delle relative attività. La nomina e l'assunzione di tali qualifiche da parte del Fornitore, così come l'individuazione degli specifici compiti e responsabilità in capo a quest'ultimo, sono in ogni caso soggette alla decisione discrezionale del Committente e saranno formalizzate attraverso un apposito documento scritto. La remunerazione per la nomina e l'assunzione di tali qualifiche e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti è da ritenersi ricompresa nei canoni e nei corrispettivi espressamente previsti per l'esecuzione delle varie attività e lo svolgimento dei singoli servizi.

Tali riferimenti organizzativi vanno intesi come esempio e proposta e comunque suscettibili di modifiche, miglioramenti e integrazioni tenuto conto delle proposta organizzativa e di metodo del fornitore aggiudicatario nel rispetto degli obiettivi che tale struttura vorrebbe perseguire.

#### **4.4.3 Turn over del personale**

Il Fornitore è inoltre tenuto a mantenere la continuità del servizio, sostituendo tempestivamente il personale durante eventuali assenze non pianificate, con altro personale di pari figura professionale entro due giorni dal verificarsi dell'assenza.

In ogni caso, qualora il Fornitore sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altre di pari livello, dovrà darne preventiva comunicazione e trasmettere al Committente i

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

curricula del personale destinato a sostituire le unità. Comunque, sarà compito del Fornitore curare la formazione dei nuovi addetti così come definito nel paragrafo successivo.

Il Fornitore è tenuto a mantenere il turn-over degli addetti al front-end (operatori e supervisori) come definito in "Appendice 4 - Indicatori di Qualità".

#### **4.4.4 Formazione**

Il Fornitore dovrà curare in modo puntuale la formazione agli operatori di I Livello sulle tematiche relative ai vari ambiti e su tematiche di dettaglio che verranno via via concordate con il Committente, in linea con eventuali proposte migliorative presentate in sede di offerta. Il servizio di Formazione è parte integrante della fornitura.

Il piano formativo complessivo dovrà prevedere per ciascun ambito:

- un ciclo di formazione di start-up
- un piano di formazione permanente (c.d. retraining)

##### Formazione di start-up

La formazione di start-up, che sarà differenziata per ambito, deve consentire agli operatori del SD di acquisire conoscenze di base e specifiche sugli argomenti trattati nei diversi Ambiti, come ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- aspetti normativi, amministrativi e gestionali del personale nella PA, agli aspetti tecnologici, etc. ;
- scenari e strumenti di riferimento dei vari Ambiti, siti internet, applicazioni, funzioni e servizi disponibili e loro funzionamento, etc.
- modalità di navigazione e contenuti dei vari portali quali: [www.spt.mef.gov.it](http://www.spt.mef.gov.it), [www.tesoro.it](http://www.tesoro.it);
- l'organizzazione del MEF
- l'organizzazione delle attività presso il SD;
- gli strumenti tecnologici utilizzati presso il SD con un focus sul sistema di CRM fornito dal Committente;
- la comunicazione efficace;

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- tecniche di comunicazione;
- gli aspetti relazionali.

Ad ogni **nuovo operatore** in fase di avvio delle sue attività presso il SD dovrà essere erogato il corso formativo di start-up, che dovrà essere specifico per l'ambito nel quale dovrà operare e, al tempo stesso, dovrà fornire nozioni di base sugli altri ambiti del servizio. Tale attività sarà a carico del Fornitore.

Il corso formativo di start-up, della durata minima stimata (sulla base dell'esperienza) di 20 giorni lavorativi, deve prevedere anche una fase di training on the job da effettuarsi a valle della formazione in aula e prima di avviare l'operatore in linea.

Analoga formazione dovrà essere erogata anche nel caso di operatori del SD già formati che abbiano prestato servizio in un determinato ambito, in caso di riassegnazione da un ambito diverso.

La parte del piano di formazione di start-up che verrà erogato da formatori del Committente sarà effettuata nella città di Roma presso aule informatizzate messe a disposizione dal fornitore.

#### Formazione permanente

Nel corso del primo anno di attività presso il SD per ogni operatore vanno previsti almeno 4 follow-up, dedicati all'approfondimento ed aggiornamento delle tematiche indicate. A partire dal secondo anno, ne andranno previsti almeno 3 follow-up.

Dovrà essere garantita, inoltre, da parte del Fornitore una figura di riferimento per ogni Ambito, opportunamente formata da personale del Committente, che possa fare dei refresh formativi su tematiche generali o esigenze particolari, in maniera sistematica e durante tutto l'anno, in modo da consolidare la formazione di start-up.

E' facoltà del Committente, inoltre, inviare in qualsiasi momento dell'anno propri esperti di settore per le diverse aree di competenza, presso la sede del SD, allo scopo di organizzare sessioni formative relativamente a contenuti e alle tematiche di pertinenza dei vari Ambiti ritenuti di particolare rilevanza e/o complessità (vedi avvio di nuovi servizi o funzioni, o di

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

funzionalità già attive che però presentano particolari criticità o tematiche che hanno sollevato dubbi o per cui si sono dimostrati interessati gli Utenti).

A seguito dei vari corsi di formazione di start-up o permanente, fermo restando l'obbligo del Fornitore di verificare l'effettivo e completo apprendimento da parte del proprio personale, il Committente si riserva la somministrazione di Test di apprendimento per verificare la reale conoscenza delle tematiche oggetto di formazione. In caso di esito negativo gli operatori dovranno ripetere il corso fino al superamento del Test di apprendimento. Gli operatori potranno entrare in servizio solo dopo aver superato tale test.

Il personale formato durante la fase di start-up dei servizi così come quello che ha superato i test di apprendimento dopo i corsi di formazione, deve essere tutto mantenuto e impiegato, senza eccezioni, per l'erogazione in esercizio della fornitura.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **5 MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc. ) e di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la propria responsabilità globale nello svolgimento di tali attività.

Il Fornitore è responsabile dell'attuazione di tutte le attività oggetto del capitolato e del raggiungimento dei livelli di servizio attesi. Il Fornitore dovrà condividere con il Committente tutte le scelte che si presenteranno nel corso dell'esecuzione delle attività.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione della fornitura, di seguito viene esposta la matrice di corrispondenza tra i servizi e le modalità di esecuzione.

Servizi/Attività	Modalità di esecuzione	Remunerazione
Servizi Base	Continuativa	A canone
Servizi Aggiuntivi	Evento	A consumo
Supporto Specialistico	Evento	A corpo e a consumo

**Tabella 7 - Modalità di esecuzione dei servizi**

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi, rimandando di volta in volta alle Appendici al presente Capitolato tecnico per ulteriori dettagli.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi nei diversi Ambiti, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei diversi Ambiti nei confronti degli

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Utenti. I servizi dovranno essere erogati nel rispetto delle specifiche e degli indicatori di qualità contrattuali di cui al Piano della Qualità Generale.

### **5.1 Modalità Continuativa a canone (Servizi Base)**

I servizi in modalità continuativa, ovvero i Servizi Base, dovranno essere erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di inizio attività indicata dal Committente fino al termine della fornitura o altra data indicata sempre dal Committente.

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre saranno pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività potrà essere determinata solamente in corso d'opera, o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

L'erogazione dei servizi dovrà comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

La regolamentazione contrattuale prevista per i Servizi Base è a canone.

Il canone si compone di una parte fissa e di una parte variabile legata al numero di transazioni (SR) gestite eccedente il quantitativo già incluso nella componente di canone fissa. Sono infatti state previste tre fasce: a, b e c differenti per ambito. La fascia a) rappresenta la componente fissa del canone e viene riconosciuta in ogni caso al Fornitore, anche in presenza di un numero di chiamate più basso di quello previsto.

I costi telefonici di tutte le chiamate pervenute al numero verde del SD, nonché agli eventuali altri numeri verdi che il Committente si riserva di attivare, e le chiamate/fax/e-mail inviate in uscita verso gli Utenti per gestire i servizi di SD Base (es. chiusure, analisi delle problematiche) dovranno essere considerati inclusi nel canone.

La seguente tabella riporta le Fasce Dimensionali previste per tutti gli ambiti:

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Ambito	Fasce
<b>SPT</b>	FASCIA A (SR/anno fino a 60.000)
	FASCIA B (SR/anno da 60.001 a 100.000)
	FASCIA C (SR/anno oltre 100.000)
<b>Servizi Tecnologici</b>	FASCIA A (SR/anno fino a 20.000)
	FASCIA B (SR/anno da 20.001 a 30.000)
	FASCIA C (SR/anno oltre 30.000)
<b>Altre Applicazioni DAG</b>	FASCIA A (SR/anno fino a 30.000)
	FASCIA B (SR/anno da 30.001 a 40.000)
	FASCIA C (SR/anno oltre 40.000)

Al termine di ogni anno contrattuale, in base al consuntivo del numero di transazioni effettivamente erogate nel corso di tale anno, il Committente procederà a remunerare il Fornitore secondo quanto riportato nel Contratto.

Si precisa che nel caso in cui una chiamata sia stata re instradata, ai fini degli indicatori di qualità, vedi Appendice 4, verranno conteggiate tutte le riassegnazioni da un ambito all'altro, mentre ai fini della remunerazione del servizio, verrà riconosciuto solo il primo re instradamento da un primo ambito ad un secondo, e quindi relativamente alla stessa chiamata le prime due SR registrate, valorizzate alle tariffe previste per tali Ambiti.

## 5.2 Modalità ad evento

Le attività che seguono una modalità di erogazione di tipo ad evento sono caratterizzate da una non continuità tra una richiesta e la successiva e non sono sempre pianificabili.

L'attivazione è effettuata attraverso una richiesta sul sistema di CRM oppure, qualora il sistema non sia disponibile, tramite una nota formale verso il Fornitore da parte del Committente.

La modalità ad evento è quella relativa ai Servizi Aggiuntivi, in particolare alle campagne outbound e ai servizi outbound su chiamata, che una volta attivati dovranno essere eseguiti secondo le tempistiche previste al Capitolo 4.2, e i Servizi di Supporto Specialistico a corpo.

La responsabilità dell'esecuzione dei singoli interventi è del Fornitore.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Per i Servizi Aggiuntivi la regolamentazione contrattuale è ad evento secondo le voci di costo specificate in offerta economica, ovvero:

- a) un costo per ogni singola campagna calcolato sulle interviste effettivamente erogate
- b) un costo per singola chiamata di recall e/o per servizi specifici calcolato in base a fasce di durata della chiamata stessa (fino a 5 min., 5-15 min., > 15 min.).

Per quanto riguarda i Servizi di Supporto Specialistico a corpo, l'attività è mirata alle seguenti attività:

- configurazione e parametrizzazione/personalizzazione dei prodotti/pacchetti software adottati (ad es. IVR, CTI, ecc...) quali:
  - configurazione e personalizzazione di funzionalità presenti e non nei prodotti/pacchetti software adottati;
  - piccoli interventi di manutenzione.
- consulenza e studi di fattibilità in ambito SD
  - supporto consulenziale per la definizione di scenari evolutivi, l'identificazione e valutazione di nuove soluzioni e il disegno di processi organizzativi e funzionali;
  - supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, analisi di mercato su tematiche e/o pacchetti sw su indicazione del Committente, redazione di documenti di architettura applicativa, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
  - esecuzione di sperimentazioni o realizzazione di prototipi di tipo "usa e getta" per esigenze estemporanee.
- redazione documentazione
  - creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
  - redazione di presentazioni;
  - divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, di brochure, di bozzetti grafici, template.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Le attività relative ai Servizi di Supporto Specialistico, potranno essere organizzate in Obiettivi. L'attivazione di un Obiettivo è effettuata attraverso una richiesta sul sistema di CRM oppure, qualora il sistema non sia disponibile, tramite una nota formale verso il Fornitore da parte del Committente. Il Fornitore allora redigerà un **Piano Obiettivo** vedi cap. 6.2.1.5 contenente almeno la descrizione delle fasi di Analisi, Realizzazione e Collaudo, la documentazione, i tempi e le risorse necessarie e sottoporrà tale Piano per accettazione formale al Committente per l'attivazione dell'Obiettivo.

Al termine delle attività relative all'Obiettivo il Fornitore dovrà consegnare la documentazione richiesta dal Committente in fase di attivazione. Tutte le attività svolte negli Obiettivi di sviluppo, configurazione personalizzazioni, etc. saranno coperti da garanzia estesa all'intera durata contrattuale e pertanto si intendono comprensivi della manutenzione correttiva ed adeguativa per tutta la durata contrattuale.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà garantire il project management e la realizzazione in accordo al Piano Obiettivo validato dal Committente

Per i Servizi di Supporto Specialistico a corpo la remunerazione, secondo le voci di costo specificate in offerta economica, è basata sul Piano di lavoro aggiornato con i consuntivi del Piano Obiettivo del servizio a Corpo preventivamente approvato dal Committente.

Proprio per la natura di questi interventi, non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all'inizio della fornitura, e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento estremamente brevi.

### **5.3 Modalità a Consumo non continuativa (Supporto Specialistico)**

I servizi della fornitura che possono essere erogati nella modalità a consumo ma con caratteristiche non continuative sono quelli di Supporto Specialistico, ogni qual volta non esista la possibilità di identificare e attivare un obiettivo specifico.

In questo caso il servizio non è scomponibile in fasi per cui viene erogato "a tempo e spesa" e ha la caratteristica di essere limitato nel tempo (non continuativo). L'attivazione di tale servizio è prevista a partire dalla "Data di inizio attività".

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

L'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico è a consumo sulla base delle necessità e indicazioni del Committente, che li attiva attraverso il CRM, e saranno rendicontati mensilmente dal Fornitore sul Piano di lavoro aggiornato con i consuntivi.

#### 5.4 Orario di servizio

I Servizi, saranno svolti nelle seguenti fasce orarie:

Servizio	Ambito	Orario di servizio standard	
Servizi Base e Servizi Aggiuntivi	SPT	lunedì - venerdì	8:00 - 18:00
	Servizi tecnologici	lunedì - venerdì	8:00 - 17:00
	Altre Applicazioni	lunedì - venerdì	8:00 - 18:00
Servizi di Supporto Specialistico	-	lunedì - venerdì	9:00 - 18:00

**Tabella 8** - Riepilogo orario di servizio

1. per **orario standard** si intende la fascia oraria riportata nella precedente tabella 8 - Riepilogo orario di servizio.
2. per **interventi/servizi fuori orario standard** si intendono eventuali interventi o richieste di prolungamento dei servizi, effettuati in fasce orarie diverse da quelle di volta in volta previste nella precedente tabella 8 - Riepilogo orario di servizio. Tali interventi/servizi potranno essere effettuati per eventi particolari o per interventi di ripristino apparati/funzioni; potranno articolarsi in:
  - o estensioni dell'orario standard fino ad un massimo di 3 ore, che potranno essere richiesti da Consip nelle normali giornate lavorative;
  - o attivazione dei servizi al di fuori dell'orario standard indicato (es. giorni festivi).

Eventuali servizi di SD richiesti fuori orario standard dovranno essere effettuati da risorse già impegnate nell'erogazione dei servizi stessi. Tale estensioni saranno soggette a pianificazione preventiva i cui termini saranno definiti nel Piano di Lavoro.

Si precisa che, in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli Utenti dei servizi oggetto della fornitura, per **festività** devono intendersi le festività a carattere nazionale, quindi escludendo la festività del Santo Patrono.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Si precisa inoltre che i canali diversi da quello telefonico dovranno essere resi costantemente disponibili, per tutti gli ambiti, anche al di fuori del relativo orario di servizio standard, per la ricezione delle richieste di assistenza.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 4 ore lavorative;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore lavorative.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

Relativamente ai servizi a canone, anche nel caso in cui il Fornitore non dia seguito alla richiesta di estensione dell'orario di servizio, la rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

## **5.5 Luogo di lavoro**

I servizi oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso la sede del Fornitore, ubicata sul territorio nazionale, fatta eccezione per l'affiancamento che potrà essere svolto presso le sedi del Committente e la formazione iniziale che dovrà essere effettuata nella città di Roma, nella sede individuata e messa a disposizione dal Fornitore. Il Committente si riserva di indicare eventuali altre tipologie di attività da svolgere presso le proprie sedi (ad es. assistenza utenti interni).

Le sedi presso le quali effettuare i servizi di affiancamento saranno indicate dal Committente sia all'avvio della fornitura che di volta in volta durante il periodo di validità del contratto.

## **6 GESTIONE DELLA FORNITURA**

All'inizio della fornitura, il Committente illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

### **6.1 Start-up della fornitura**

#### **6.1.1 Affiancamento inizio fornitura**

A partire dalla data di stipula, il Fornitore potrà richiedere il supporto del Committente o di terzi da esso designati (es. Fornitore uscente, Fornitore di servizi oggetto di supporto o assistenza nell'ambito di questa iniziativa, etc.), al fine di acquisire le conoscenze necessarie per la presa in carico dei servizi relativi a ciascun ambito e per un loro corretto svolgimento, per un periodo massimo pari a 60 (sessanta) giorni solari, non oltre la "data di inizio attività", e comunque sottoposto all'approvazione del Committente, il quale successivamente procederà a comunicare all'Impresa la "Data di Avvio Ambito".

L'attività dovrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dai fornitori uscenti o eroganti l'assistenza sui servizi etc. Il Fornitore è tenuto in tale periodo ad acquisire il know how necessario finalizzato alla presa in carico e all'espletamento dei servizi e delle attività previste nel presente capitolato. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Committente e ai fornitori uscenti. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con il Committente, eventualmente tenendo conto di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

#### **6.1.2 Predisposizione dell'infrastruttura e dei servizi**

La predisposizione dei servizi di SD dovrà prevedere una pianificazione di dettaglio delle diverse fasi ed attività identificate.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Il piano di lavoro dovrà indicare in particolare le strategie e le tempistiche idonee a prevedere:

- la continuità dei servizi di SD, ove presenti, a parità di condizioni di qualità e di livello di servizio di accoglienza per le richieste entranti, con evidenza delle modalità di gestione delle richieste aperte presso il precedente servizio e non ancora chiuse al momento della migrazione;
- la portabilità e le modalità di attivazione ove richiesto del Numero Verde in uso presso il nuovo SD;
- la predisposizione del Servizio, comprensiva dell'infrastruttura tecnico-applicativa a supporto del SD e dei collegamenti dati necessari, entro i termini indicati al paragrafo successivo.
- L'analisi e la redazione delle procedure operative relative a ciascun ambito coerenti con i processi generalizzati di cui all'Appendice 2 e con le finalità e gli obiettivi del Servizio

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle seguenti scadenze:

1. **entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni solari** dalla data di stipula del contratto, ovvero dalla data di avvio dello specifico Ambito di servizio comunicata dal Committente, dovranno essere completate le attività di:
  - affiancamento allo scopo di acquisire conoscenza specifica sui contenuti dei vari Ambiti;
  - formazione di start-up per tutti gli operatori telefonici necessari a garantire la continuità dei Servizi Base;
  - attivazione dei servizi base così come descritti nel cap. 4.1;
  - attivazione dei servizi Monitoraggio e Reportistica Operativa, come descritti nel paragrafo 4.1.5;
2. **avvio operativo di tutti i Servizi Aggiuntivi - entro 120 (centoventi) giorni solari** dalla data di stipula del contratto dovranno essere completate le attività necessarie all'avvio operativo di tutti i Servizi Aggiuntivi come descritti nel paragrafo 4.2.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

L'attività di Start-up finalizzata alla presa in carico del Servizio dovrà essere coerente con eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta.

### **6.1.3 Collaudo del Service Desk**

Il SD sarà sottoposto a collaudo da parte di personale del Committente.

L'esecuzione del collaudo seguirà il piano di test predisposto dal fornitore e condiviso con il Committente.

Si procederà ad un test funzionale dei servizi descritti nel presente capitolato, sottoponendo a collaudo anche le infrastrutture tecnologiche e relative integrazioni laddove necessarie per supportare la realizzazione del servizio di SD in modo rispondente ai requisiti richiesti.

Ai collaudi dovrà collaborare il Fornitore, che provvederà, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, a:

- supportare l'esecuzione dei test di collaudo del servizio;
- compilare il rapporto di collaudo, secondo il formato concordato con il Committente, in cui sono tracciate tutte le attività eseguite nel corso del collaudo.

Nel caso di esito negativo del collaudo, in cui sia stata riscontrata una anomalia non bloccante, potrà essere eseguita una seconda prova entro un massimo di 3 giorni dalla data di completamento del test, risultante da apposito verbale. Nel caso in cui l'anomalia riscontrata sia di tipo bloccante potrà essere eseguita una seconda prova entro un massimo di 1 giorno dalla data del primo esito negativo di collaudo, risultante da apposito verbale.

In caso di esito negativo della seconda verifica di conformità si procederà secondo le indicazioni previste da contratto.

Qualora il collaudo risultasse positivo verrà redatto e sottoscritto dal Committente il verbale di collaudo accettazione cui potrà essere allegato il documento rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

Successivamente il Committente comunicherà formalmente al Fornitore la "Data di inizio attività" per l'erogazione del Servizio.

### **6.1.4 Flussi informativi**

Il Fornitore è tenuto alla predisposizione ed invio dei flussi dei dati di fonia relativi alle attività del SD. Il Committente comunicherà i formati, le modalità e le tempistiche d'invio

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

dei flussi con il Fornitore che dovrà garantire, entro 90 **(novanta) giorni solari** dalla comunicazione, e comunque successivamente al collaudo del SD, la predisposizione di detti flussi e il loro invio.

Il Fornitore dovrà comunque garantire la disponibilità di risorse con le necessarie competenze per apportare eventuali modifiche/integrazioni ai flussi in corso di contratto.

La remunerazione del servizio è da prevedere come compresa nel canone per i Servizi Base.

## **6.2 Pianificazione e Consuntivazione**

Di seguito si indicano i deliverables principali prodotti a fronte di attività di pianificazione, di verifica delle attività in corso d'opera (SAL) e di consuntivazione.

### **6.2.1.1 Piano di Subentro e presa in carico del Servizio**

Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto dal Fornitore il Piano di Subentro e presa in carico del Servizio, nel seguito: "Piano di Subentro", che conterrà le attività di inizio fornitura previste dal capitolato tecnico in termini di modalità e tempistica (ad esempio, piano delle installazioni e configurazioni infrastrutturali, piano dell'affiancamento e formazione iniziale del personale, definizione delle procedure operative, Piano di qualità generale, presentazione dei curricula, ecc.).

Il Piano di subentro dovrà essere pubblicato sul portale DePF entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula, con invio contestuale di lettera di consegna al Committente.

### **6.2.1.2 Piani di Lavoro**

Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore, sul "Portale DePF", il Piano di Lavoro Generale.

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

1. Piani di Lavoro
2. Consuntivo attività

### **Piani di lavoro**

La sezione relativa ai piani di lavoro dovrà contenere attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- per i servizi a carattere continuativo,



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

- per le attività ad evento, un piano per ogni obiettivo.

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata dal Committente. In particolare il Piano di Lavoro Generale deve essere oggetto di approvazione formale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il Committente ogni eventuale **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati dal responsabile del progetto/servizio, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Nel Piano di lavoro dovranno essere indicate le attività pianificabili in particolare: obiettivi di Supporto specialistico, esecuzione di procedure particolarmente critiche, attività di formazione, corsi e in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Per tutti gli obiettivi e/o i servizi, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi, tali rilievi possono solo dar luogo ad una ripianificazione delle date di accettazione/approvazione da parte del Committente.

### **Consuntivo attività**

In questa sezione del Piano di Lavoro Generale dovrà essere riportata la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo, continuative e non e quella delle fasi concluse/approvate per le attività svolte con modalità progettuale, relativamente a ciascun obiettivo.

La consuntivazione deve essere predisposta dal Fornitore, per ciascun servizio, mensilmente con l'indicazione anche delle risorse impegnate.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

### **Consegna e approvazione dei Piani di Lavoro**

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato, con invio contestuale di lettera di consegna al Committente, e pubblicato sul portale DePF entro **30 (trenta) giorni solari** dalla "data di inizio attività",

Il documento dovrà essere aggiornato in funzione delle specifiche necessità individuate, alla fine di ogni mese entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo.

Ogni scostamento rispetto a un qualsiasi piano di lavoro deve essere comunicato dal Fornitore in tempo utile e formalizzato nel Piano di Lavoro oggetto di modifica. Il Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con il Committente, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione.

#### **6.2.1.3 Stato Avanzamento Lavori**

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità.

#### **6.2.1.4 Gestione dei casi di Overflow per Ambito**

Relativamente a ciascun Ambito, è possibile che nel corso del periodo di vigenza contrattuale si verifichino degli afflussi di chiamate imprevisti di significativa entità, generalmente indotti da eventi di tipo normativo, amministrativo, tecnologico e funzionale. In questi casi si possono verificare all'interno dell'Ambito dei fenomeni di Overflow, ovvero degli afflussi di chiamate superiori a quanto previsto rispetto al dimensionamento indicato nel capitolo 4.1.

Il Fornitore avrà a disposizione un intervallo temporale variabile in funzione della dimensione del fenomeno per adeguare la capacità di servizio alla nuova domanda. La misurazione dell'incremento avverrà al termine del mese solare in cui si è verificato l'overflow nei confronti della media dei 2 (due) mesi solari precedenti (con esclusione del mese di Agosto, che è storicamente il mese con il minor numero di richieste). Pertanto il Fornitore, a partire dal quarto mese di erogazione del Servizio, avrà diritto a non considerare nel calcolo dei

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Livelli di Servizio interessati per lo specifico Ambito un numero di giorni di erogazione di servizio in condizioni di overflow sulla base dello schema seguente:

- 2 gg lavorativi in caso di un aumento circoscrivibile tra il 10% e il 30% sulla media di tentativi di contatto nell'unità temporale considerata (mese);
- 3 gg lavorativi in caso di un aumento circoscrivibile tra il 30% e il 50% sulla media di tentativi di contatto nell'unità temporale considerata (mese);
- 4 gg lavorativi in caso di un aumento circoscrivibile tra il 50% e il 100% sulle medie di tentativi di contatto nell'unità temporale considerata (mese).

Nel caso l'overflow imprevisto si riveli superiore al 100% dei tentativi di contatto medi nell'unità di tempo, il Fornitore dovrà immediatamente concordare con il Committente le modalità per il normale ripristino del Servizio.

#### 6.2.1.5 Attivazione dei Servizi di supporto Specialistico

La richiesta di attivazione di un obiettivo di Supporto Specialistico avviene con l'invio al Fornitore di una *scheda obiettivo* in genere corredata dalle seguenti informazioni:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- tipologia e descrizione dell'intervento
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con il Committente, il quale approverà formalmente la stima, autorizzando l'esecuzione dell'obiettivo.

### **6.3 Monitoraggio delle attività contrattuali**

Il Committente si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

Il Fornitore si impegna a fornire al Committente tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dal Committente o da soggetto da esso incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare al Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla norma EN ISO 19011:2012.

Il Committente si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di personale del committente o da esso delegato, finalizzate alla verifica:

- del reale stato di avanzamento della attività,
- dell'effettivo utilizzo delle figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente,
- dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

Il Committente si riserva, inoltre, di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del Servizio anche attraverso:

- copia dei log di sistema;
- accesso ai sistemi.

Il Committente, per le attività di cui sopra, potrà avvalersi di terzi da esso incaricati ed individuati.

#### **6.4 Valutazione Risorse impegnate**

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone al Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 3 del presente capitolato.

Devono essere presentati i CV dei Referenti e delle figure di capi progetto impiegate nei servizi previsti dalla Fornitura. Nel corso della Fornitura il Committente si riserva di richiedere i CV anche per altre figure professionali previste in Appendice 3.

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, il Committente si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, cui potrà partecipare anche l'Amministrazione, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio in cui è impiegato, il Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità e i tempi previsti dal contratto.

## **6.5 Fine fornitura**

Negli ultimi 90 (novanta) giorni solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà trasferire a personale del Committente, o a terzi da questi designato, il know-how sul Servizio, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) al Committente o a terzi da questi designato, nei tempi fissati dal Committente e comunque non superiori a 3 mesi e nominerà un program manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know-how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con il Committente, anche sulla base delle eventuali proposte che il Fornitore farà in sede di offerta.

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato dal Committente nell'operatività quotidiana relativa all'erogazione dei servizi; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **6.6 Rilievi**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte del Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, offerta, Piano della Qualità Generale e suoi allegati, Piano di Lavoro, ecc.).

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 4 "Indicatori di qualità" e determinato nel contratto.

Si precisa che il Committente emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato e sue appendici e nell'offerta tecnica così come descritto nell'Appendice 4 "Indicatori di qualità".

I rilievi possono venire emessi da una delle figure preposte dal Committente all'esecuzione del contratto, nonché da strutture del Committente preposte o di supporto al controllo e monitoraggio della fornitura. Tali rilievi vengono formalizzati attraverso una "*nota di rilievo*" che sarà formalizzata al Fornitore.

Si precisa che mediante una "*nota di rilievo*" possono essere notificati al fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre al Committente, entro **5 giorni lavorativi** dall'emissione della "*nota di rilievo*", un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, l'oggetto del rilievo stesso.

## **6.7 Prodotti**

Il contenuto minimo dei prodotti, quali output delle attività previste negli obiettivi, saranno concordati di volta in volta con il fornitore dal Committente.

### **6.7.1 Modalità di consegna dei prodotti**

#### **6.7.1.1 Consegna dei prodotti**

Ogni intervento/obiettivo di configurazione, personalizzazione etc. realizzato nell'ambito della fornitura deve essere consegnato secondo le modalità concordate con il Committente.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

La data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento di CRM.

Il Fornitore, inoltre, dovrà produrre, oltre a quanto specifico dell'intervento, un documento attestante la conformità di quanto realizzato/corretto/modificato/personalizzato alle indicazioni del produttore della tecnologia/prodotto. Dovranno essere esplicitati il nome e release del prodotto coinvolto nonché i puntuali riferimenti (manualistica, best practice, indicazioni specifiche, ecc.) su cui è stata basata la realizzazione.

#### 6.7.1.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip, accessibile tramite internet.

La documentazione deve essere in formato nativo firmata digitalmente (doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. Il processo di consegna previsto attraverso il DePF è descritto in Appendice 1.

Nel caso di temporanea indisponibilità del portale la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta quanto concordato con il Committente ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test). Nel caso la consegna non rispetti tempi e modi convenuti l'evento sarà considerato "mancata consegna" con le conseguenze contrattuali previste.

#### **6.7.2 Assenza di virus**

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. Il Committente si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni, eventuali infrazioni saranno sanzionate come da contratto.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **6.8 Assicurazione della qualità**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato e dal proprio sistema qualità.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati dal Committente sul Piano della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

### **6.8.1 Piano della Qualità generale**

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale descritti nell'Addendum al successivo capitolo 6.12.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il Piano della Qualità sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Addendum e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore. Esso dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta del Committente ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità Generale, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

#### **6.8.1.1 Consegna e approvazione del Piano di Qualità Generale**

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto ad approvazione formale del Committente.

Il Piano di Qualità Generale dovrà essere consegnato, con invio contestuale di lettera di consegna al Committente, e pubblicato sul portale DePF, entro **60 (sessanta) giorni solari** dalla stipula del contratto.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in capitolato e sue appendici, eventualmente migliorati dall'offerta.

Il Piano di qualità dovrà essere condiviso con i responsabili del Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Piano modificato è di 10 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva le osservazioni notificate dal Committente, questo si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad ACCREDIA (ex SINCERT).

### **6.8.2 Indicatori di Qualità**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'appendice 4 Indicatori di Qualità. Tale documento definisce l'insieme minimo di requisiti di qualità della fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IOA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti dal Committente, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di progetto nel caso in cui tali migliorie vengano accettate dal Committente.

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi (IOA) proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dal Committente, comporterà l'emissione di una lettera di rilievo.

#### **6.8.2.1 Revisione degli indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Il Committente ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche alle modalità operative di calcolo riportati in Appendice 4.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità Generale.

#### 6.8.2.2 Rapporto Indicatori di Qualità

Il Rapporto Indicatori di Qualità deve contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura.

Il Rapporto Indicatori di Qualità dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale con i contenuti minimi indicati nell'Appendice 4.

Il Rapporto Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il Rapporto degli indicatori di Qualità, da pubblicare sul Portale DePF, secondo le frequenze di rilevazione dei singoli indicatori e comunque trascorsi 10 (dieci) giorni dal mese di riferimento.

Il Committente si riserva 20 (venti) giorni lavorativi dalla consegna formale, per l'approvazione del Rapporto Indicatori di Qualità. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Esso dovrà essere concordato con i responsabili del Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Rapporto modificato è di 5 (cinque) giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Il calcolo degli Indicatori di qualità dovrà essere effettuato dal Fornitore a partire dal primo mese di erogazione del Servizio, fermo restando che il Committente si riserva, nei primi tre mesi di erogazione del Servizio in ciascun Ambito, di non procedere all'applicazione delle penali nel caso di mancato rispetto delle soglie previste per uno o più indicatori.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **6.9 Indici di Prestazione**

Nella fornitura sono fissati specifici indici di prestazione, da IP1 a IP4, cui è legata una quota del corrispettivo maturato relativamente ai soli servizi base al fine di misurare l'Efficacia del Servizio.

Essi sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per l'indicatore di qualità relativo all'IP.

Nell'Appendice 4 è riportata la tabella in cui vengono schematizzati gli IP e i relativi IdQ e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'IP e quindi al contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia di un Indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento del relativo Indice di prestazione correlato.

Il Committente si riserva di attivare o meno i suddetti indici per ogni specifico Ambito.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

#### **6.10 Garanzia**

Deve essere garantita la correzione dei difetti:

- della documentazione;
- dei prodotti/servizio realizzati .

La durata della garanzia è fissata per l'intera durata contrattuale.

#### **6.11 Criteri di preferibilità ambientale**

Si richiede al Fornitore di descrivere, ove possibile, proposte, soluzioni, accorgimenti, policies già adottate o previste per introdurre criteri di preferibilità ambientale (in termini di razionalizzazione dell'uso delle risorse ed in particolare dell'energia, della eliminazione e riduzione degli impatti negativi per la salute, della riduzione dei rifiuti) alle attività oggetto della presente gara eventualmente coerenti e integrate con le proposte migliorative effettuate in fase di offerta.

Le soluzioni proposte dovranno essere corredate da relativi strumenti di controllo (check-list, indicatori specifici, ecc.) oggettivamente verificabili dal Committente.

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

## **6.12 ADDENDUM**

### **6.12.1 Piano della Qualità Generale - Indice**

Di seguito si riporta l'indice del Piano di Qualità Generale.

In relazione alla prima consegna del Piano della Qualità Generale, il Committente si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione del Committente contestualmente al Piano della Qualità Generale.

Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità
- apprendibilità
- operabilità
- accuratezza
- adeguatezza
- aderenza
- modificabilità.

Si richiede particolare attenzione al versioning della documentazione.

La causa di innalzamento della versione, con esplicito riferimento all'evento che lo richiede (esigenze utente o altro) deve essere sempre verificabile.

Le modalità e la tempificazione della consegna dei diversi prodotti sono riportate nel Capitolato tecnico.

Nella redazione del piano della Qualità Generale il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità  
*(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura).*
2. Documenti applicabili e di riferimento  
*(Contiene l'elenco completo dei:*

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- documenti contrattualmente vincolanti,
- documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),
- documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).

### 3. Glossario

*(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).*

### 4. Organizzazione della fornitura

*(Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione del responsabile dell'Amministrazione o di Consip, dell'ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura in particolare delle figure di Referenti e di coordinamento, del responsabile tecnologico, del responsabile dei controlli da svolgere, del responsabile della gestione configurazione e del responsabile dell'assicurazione qualità) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura.*

*A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate).*

### 5. Ciclo di erogazione dei servizi

*(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).*

### 6. Metodi, tecniche e strumenti

#### 6.1. Progettazione ed esecuzione dei test

*(Riporta le linee guida ed i principi ispiratori per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test sia per i nuovi sviluppi che per le mev, ivi compresi i test di conformità ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005).*

#### 6.2. Erogazione dei servizi

*(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).*

#### 6.3. Standard documentali

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

*(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).*

## 7. Requisiti di qualità

### 7.1. Identificazione dei requisiti di qualità

*(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità. Per questo è necessario definire:*

- gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT DigitPA) relativi a ciascun prodotto ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
- gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti).*

### 7.2. Procedura per la valutazione della qualità

*(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:*

- modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- frequenza delle misure;*
- periodi temporali di riferimento;*
- le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

## 8. Registrazioni della qualità

*(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.*

*Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).*

## 9. Verifiche ispettive

*(Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura).*

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

10. Riesami, verifiche e validazioni

*(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).*

11. Segnalazione di problemi ed azioni correttive

*(Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).*

12. Controllo dei sub-fornitori

*(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).*

13. Raccolta e salvaguardia dei documenti

*(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione)*

14. Formazione ed addestramento

*(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).*

15. Gestione del prodotto fornito dal cliente

*(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Amministrazione/Consip).*

16. Gestione dei rischi

*(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).*

17. Analisi dei dati per il miglioramento

*(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).*



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze*

#### **6.12.2 Rapporto Indicatori di qualità della fornitura**

Di seguito si riporta l'indice dei contenuti minimi che il Fornitore dovrà inserire all'interno del documento "Rapporto indicatori di Qualità"

Per ciascun indicatore contrattualmente previsto occorre specificare, come contenuto minimo:

- riferimento al contratto, area applicativa e servizi;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- per ciascun indicatore di qualità non di obiettivo occorre specificare:
  - campo di applicazione;
  - il periodo di riferimento;
  - i dati rilevati;
  - il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
  - eventuale scostamento dal valore di soglia;
  - eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.