

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN
OUTSOURCING 2 – ID 1738**



INDICE

1	PREMESSA	5
1.1	Contesto	5
1.2	Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento	5
1.3	Definizioni	6
2	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	8
2.1	Oggetto	8
2.2	Suddivisione in Lotti	8
2.3	Massimale di fornitura	9
2.4	Durata.....	9
2.5	Quadro normativo di riferimento	10
2.6	Caratteristiche e requisiti minimi	11
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	12
3.1	Dimensionamento e caratterizzazione del servizio di Contact Center	12
3.1.1	Disegno preliminare e preventivo economico preliminare	14
3.1.2	Disegno esecutivo ed emissione dell'Ordinativo di Fornitura	16
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	21
4.1	Servizi operatore	21
4.1.1	Servizio Inbound.....	21
4.1.1.1	Organizzazione di riferimento del Servizio Inbound	25
4.1.1.2	Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Inbound.....	26
4.1.1.3	Formazione del personale del Servizio Inbound	27
4.1.1.3.1	Formazione base	28
4.1.1.3.2	Formazione specifica	30
4.1.1.4	Giorni ed orari del Servizio Inbound	32
4.1.1.5	Opzioni relative al servizio Inbound.....	33
4.1.1.5.1	Servizio Operatori con competenze specialistiche.....	33
4.1.1.5.2	Servizio Operatori in orario notturno o domenica.....	33
4.1.1.5.3	Servizio Operatori multilingua base.....	34
4.1.1.5.4	Servizio Operatori multilingua avanzato	34
4.1.1.5.5	Servizio Operatori con personale operante presso la sede dell'Amministrazione	34
4.1.1.5.6	Operatore Esclusivo	34
4.1.2	Servizio Outbound.....	35
4.1.2.1	Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Campagne Outbound.....	36
4.1.2.2	Giorni ed orari del Servizio Campagne Outbound	37
4.1.2.3	Formazione degli operatori per il servizio Outbound.....	37
4.1.2.4	Funzionalità richieste per le campagne Outbound	37
4.2	Infrastruttura per l'erogazione dei servizi	37
4.2.1	Sedi operative per l'erogazione dei servizi e per la formazione specifica	37

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



4.2.2	Infrastruttura di servizio.....	38
4.2.2.1	Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti	39
4.2.2.1.1	Canali di accesso al servizio	39
4.2.2.1.2	Funzionalità di accoglienza automatiche.....	41
4.2.2.1.3	Funzionalità di gestione del contesto	42
4.2.2.1.4	Motore di routing multicanale	43
4.2.2.2	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio.....	44
4.2.2.3	Sistema di gestione della base dati di conoscenza.....	45
4.2.2.4	Sistemi in modalità ASP	46
4.2.2.4.1	Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	47
4.2.2.5	Funzionalità di Reportistica	48
4.2.2.6	Postazioni informatiche e allestimenti per il personale	49
4.2.2.7	Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio.....	50
4.2.2.8	Sicurezza dell'infrastruttura di servizio.....	51
4.3	Servizio di telefonia.....	52
4.3.1	Traffico Inbound	52
4.3.2	Traffico Outbound	54
4.3.3	Interconnessione telefonica rete Amministrazione - rete Aggiudicatario	54
4.4	Servizio di connettività dati	55
4.5	Servizio di integrazione.....	59
4.6	Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	64
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	68
5.1	Governance della Convenzione	68
5.2	Governance degli OdF	69
5.3	Tempistiche di esecuzione.....	71
5.3.1	Fase di avvio	71
5.3.1.1	Primo OdF	71
5.3.1.2	OdF successivi	71
5.3.2	Verifica di conformità dei servizi	73
5.3.3	Conclusione del contratto	74
5.4	Reporting per le Amministrazioni	74
5.4.1	Dati per le Amministrazioni Contraenti	74
5.4.2	Dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice	75
6	SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI	77
6.1	Verifiche ispettive	78
7	REMUNERAZIONE DEI SERVIZI	80
7.1	Servizi Operatori	80
7.1.1	Servizio Inbound.....	80
7.1.1.1	Servizio Inbound Sincrono.....	80

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



7.1.1.2	Servizio Inbound Asincrono	82
7.1.1.3	Modalità di corresponsione dei servizi Inbound con remunerazione a minuto di contatto 83	
7.1.1.3.1	Variazione dei volumi sincroni	85
7.1.1.4	Servizio Inbound con remunerazione a ora uomo	86
7.1.1.5	Opzioni relative al servizio Inbound	87
7.1.2	Servizio Outbound	87
7.2	Infrastruttura di servizio	87
7.2.1	Modalità Outsourcing	87
7.2.2	Modalità ASP	87
7.2.2.1	Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	88
7.3	Servizio di telefonia	88
7.3.1	Traffico Inbound	88
7.3.2	Traffico Outbound	89
7.3.3	Interconnessione telefonica rete Amministrazione - rete Aggiudicatario	89
7.4	Servizio di connettività dati	89
7.5	Servizio di integrazione	90
7.6	Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	90
APPENDICE A – SLA		91
APPENDICE B – PENALI		108
APPENDICE C – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE		116



1 PREMESSA

1.1 Contesto

Il Programma di razionalizzazione degli acquisti della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'articolo 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., e dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325.

Il sistema per gli approvvigionamenti prevede per il Ministero dell'Economia e delle Finanze il compito di stipulare Convenzioni con i fornitori, a cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in Convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti. In particolare con il D.M. del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

Il Programma è stato nel tempo implementato da diverse disposizioni normative, che di seguito si riportano:

- l'articolo 1, comma 449, della legge 27 dicembre 2006, n. 296
- l'articolo 2, comma 574, della legge 24 dicembre 2007, n. 244
- l'articolo 2, comma 225, legge 23 dicembre 2009, n. 191
- l'articolo 1, comma 1, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135
- l'articolo 1, comma 7, del sopra citato decreto legge 6 luglio 2012, n. 95
- l'articolo 1, comma 158, della legge 24 dicembre 2012, n. 228.

La presente procedura è indetta ai sensi dell'art. 26 della Legge n. 488/99 e s.m.i., dell'art. 58 della Legge n. 388/2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001.

Alle Convenzioni che verranno stipulate potranno aderire le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, D.Lgs. 165/2001, nonché i soggetti, che ai sensi della normativa vigente (es. i soggetti di cui all'articolo 2, comma 573 Legge 244/07 e i soggetti di cui all'articolo 1, comma 1, della legge 3 giugno 1999, n. 157 (v. art. 24, comma 3, L. 289/2002), sono legittimati ad utilizzare le Convenzioni.

1.2 Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici delle Convenzioni relative all'erogazione dei servizi di Contact Center in Outsourcing (di seguito anche servizi di CC), necessari a soddisfare fabbisogni ed esigenze eterogenee relative alla gestione dei centri di contatto realizzati dalle Amministrazioni Pubbliche per differenti controparti (quali ad esempio cittadini, dipendenti, aziende,...) attraverso un'infrastruttura multicanale integrata.

Nel presente capitolo 1 vengono riportati i riferimenti del contesto entro i quali si inserisce l'iniziativa,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



gli obiettivi e la struttura del documento, nonché le principali definizioni utilizzate.

Nel capitolo 2 vengono riportate una descrizione sintetica dell'oggetto della fornitura, il massimale e la suddivisione in lotti territoriali, la durata dell'iniziativa e la normativa di riferimento.

Nel capitolo 3 viene riportato il processo che conduce al dimensionamento della Fornitura a partire dalla richiesta di analisi del Cliente fino all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Nel capitolo 4 vengono descritte le caratteristiche dei servizi richiesti.

Nel capitolo 5 sono riportate le modalità di esecuzione della fornitura.

Nel capitolo 6 sono riportati i livelli di servizio e le penali.

Nel capitolo 7 vengono indicate le modalità di remunerazione dei servizi.

Nell'Appendice A è riportato lo schema relativo agli SLA.

Nell'Appendice B è riportato lo schema relativo alle penali.

Nell'Appendice C sono riportate le verifiche alle quali il servizio potrà essere sottoposto.

Inoltre, nell'Allegato 5A, sono riportati i Flussi Datamart necessari alla rendicontazione e al monitoraggio dell'iniziativa.

All'interno del presente documento i giorni richiesti sono da intendersi solari se non diversamente specificato.

1.3 Definizioni

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

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A;
- **Amministrazione/ Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono alla Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia;
- **Automatic Call Distribution (ACD):** funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. E' tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax);
- **Aggiudicatario della Convenzione (Aggiudicatario):** l'Impresa selezionata nell'ambito della presente procedura in relazione ad ogni lotto;
- **Contact Center (CC):** l'insieme di risorse tecnologiche ed organizzative che consente di gestire differenti tipologie di contatto afferenti ai vari canali di accesso in maniera ottimale sulla base di criteri differenzianti quali il particolare servizio richiesto, il profilo del cliente, i dati statistici di storico e regole di priorità predefinite;
- **Contratto attuativo:** il contratto stipulato tra l'Amministrazione Contraente e la Società Aggiudicatrice a seguito del perfezionamento dell'Ordinativo di Fornitura;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- **Frequently Asked Question (FAQ):** serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa;
- **FTE:** il numero di risorse a tempo pieno per svolgere una determinata attività
- **Key Performance Indicators (KPI):** parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.;
- **Offerente:** impresa che presenta offerta per la presente procedura di gara;
- **Ordinativo di Fornitura:** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare le soluzioni e/o i servizi oggetto della Convenzione, impegnando la Società Aggiudicataria alla fornitura e/o alla prestazione dei medesimi servizi;
- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi ed i livelli di servizio richiesti;
- **Service Request (SR):** è l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
- **Service Oriented Architecture (SOA):** architettura software che consente ai singoli sistemi/applicazioni di rendere disponibili servizi elementari attraverso interfacce definite che possono essere interpellate per l'esecuzione di task specifici e senza che il singolo servizio abbia a priori informazioni sull'applicazione che lo chiamerà e senza che l'applicazione chiamante debba conoscere le modalità in cui il servizio svolgerà il proprio compito. Obiettivo di tale approccio architetturale è facilitare la comunicazione tra sistemi/applicazioni attraverso la creazione di uno strato di disaccoppiamento facilmente integrabile.
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi delle soluzioni e/o all'attivazione dei servizi, così come indicati nelle stesse richieste di fornitura.



2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

Oggetto della fornitura sono i servizi di Contact Center in Outsourcing per consentire alle Pubbliche Amministrazioni di implementare dei centri di contatto, con accesso multicanale integrato, tipicamente utilizzati per fornire ai cittadini, dipendenti o altri utenti coinvolti, informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche.

Lo scopo dei contratti attuativi è quello di caratterizzare, sulla base di quanto specificato nell'ambito della Convenzione, i servizi richiesti dalle Amministrazioni Contraenti, sia in termini quantitativi che qualitativi, specificando ad esempio:

- il set di servizi richiesti in base alle proprie specifiche peculiarità;
- le tematiche relative al centro di contatto oggetto del CC;
- le procedure operative per la gestione delle richieste di servizio;
- le quantità di contatti stimate e relativa distribuzione temporale;
- la durata media delle service request (SR) per servizio.

Nell'ambito del presente Capitolato i servizi in Outsourcing da fornire sono concettualmente suddivisi in:

- Servizi operatore:
 - servizio Inbound;
 - servizio Outbound;
- Servizi a supporto:
 - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
 - servizio di telefonia;
 - servizio di connettività dati;
 - servizio di integrazione;
 - servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP.

Sono inoltre richiesti, inclusi nella fornitura, servizi trasversali quali fatturazione, rendicontazione e reportistica.

Il Fornitore, aggiudicandosi la Convenzione, è obbligato a fornire i Servizi richiesti dalle Amministrazioni, come descritti nei successivi capitoli e secondo i vincoli in essi riportati, nonché nel rispetto dell'offerta presentata.

2.2 Suddivisione in Lotti

La presente procedura è suddivisa in **4** lotti geografici secondo il seguente dettaglio:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738



- **Lotto 1:** relativo alle regioni Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia;
- **Lotto 2:** relativo alle regioni Emilia Romagna, Toscana, Marche, Umbria;
- **Lotto 3:** relativo alla regione Lazio;
- **Lotto 4:** relativo alle regioni Abruzzo, Molise, Sardegna, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia.

Quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico è valido per ogni lotto di fornitura.

2.3 Massimale di fornitura

L'importo massimo erogabile per ciascun Lotto, determinato come somma degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti su ciascun lotto, è il seguente:

- **Lotto 1:** 43.500.000 Euro,
- **Lotto 2:** 31.500.000 Euro,
- **Lotto 3:** 40.000.000 Euro,
- **Lotto 4:** 17.000.000 Euro.

2.4 Durata

La durata della Convenzione è il periodo di utilizzazione della medesima da parte delle Amministrazioni Pubbliche ed è **fissata in 24 (ventiquattro) mesi dalla data di stipula** delle stesse.

Gli aggiudicatari dovranno assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dell'importo massimo erogabile e comunque entro e non oltre la durata delle Convenzioni e dei singoli contratti attuativi derivanti dal perfezionamento degli Ordinativi di Fornitura emessi sulle Convenzioni stesse.

Si prevede la possibilità di rinnovo delle Convenzioni, sempre all'interno dell'importo massimo erogabile, fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice. Entro tale termine, le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura.

I singoli Contratti attuativi, stipulati dalle Amministrazioni tramite gli Ordinativi di Fornitura (OdF), potranno variare dai **12 ai 48 mesi** (secondo i seguenti moduli di durata: 12, ovvero 24, ovvero 36, ovvero 48 mesi) e nel rispetto dei vincoli indicati di seguito.

Una durata di 48 (quarantotto) mesi potrà essere richiesta solo aderendo entro la fine del primo anno di Convenzione. Una durata di 36 (trentasei) mesi potrà essere richiesta solo aderendo entro la fine del secondo anno di Convenzione. Durate di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi per i singoli Contratti di fornitura potranno essere sempre richieste, anche aderendo nell'eventuale anno di proroga della Convenzione.

La durata minima e massima dei Contratti attuativi è relativa al periodo di effettiva esecuzione dei servizi, quindi al netto della fase di avvio di cui al paragrafo 5.3.1.

Le Amministrazioni Contraenti che abbiano effettuato un Ordinativo di Fornitura, potranno effettuare ulteriori Ordinativi di Fornitura entro il periodo di vigenza della Convenzione. I summenzionati moduli

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



di durata sono validi per il primo Ordinativo di Fornitura, mentre eventuali ordinativi successivi potranno avere durata variabile, fino al massimo alla data di scadenza del contratto relativo al primo OdF, con l'obiettivo di allineare le durate di tutti i servizi richiesti a quella del primo OdF, comprendente il Servizio Operatori di tipo Inbound.

Infatti, nel primo ordinativo di fornitura, ciascuna Amministrazione **dovrà richiedere necessariamente** il Servizio Operatore di tipo Inbound, oltre ad eventuali altri servizi. Tale obbligo non sussiste negli ordinativi di fornitura successivi al primo.

Infine il "Servizio di integrazione" e il "Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio" **non potranno superare** il 20% del valore cumulato degli ordinativi di fornitura effettuati dalla singola Amministrazione.

2.5 Quadro normativo di riferimento

Ogni prestazione oggetto delle Convenzioni, ivi inclusa ogni attività propedeutica e/o accessoria per dette prestazioni, dovrà essere eseguita dagli Aggiudicatari nel rispetto della normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento.

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

- della normativa in **materia di lavoro** di cui alla Legge 14 febbraio 2003, n. 30 (c.d. Legge Biagi), anche alla luce di quanto stabilito dall'art. 1, commi da 1202 a 1010 della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 in tema di precarizzazione, dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 17 del 14 giugno 2006 (c.d. Circolare Damiano) che, detta direttive nel settore di riferimento, limitando l'utilizzazione delle collaborazioni a progetto alle prestazioni "outbound", tipicamente rappresentate dagli operatori dedicati a campagne promozionali limitate nel tempo, a condizione che gli stessi abbiano una ampia possibilità di predeterminare il contenuto, l'intensità e le modalità della loro prestazione lavorativa, mentre le prestazioni "inbound" sono tipicamente inquadrabili nel lavoro subordinato, confermata dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 8 del 31 marzo 2008 nella quale è stato ulteriormente specificato che l'attività "outbound" può essere inquadrata come rapporto di collaborazione solo nei casi in cui sussiste un'autentica autonomia prestazionale da parte dell'operatore telefonico, nonché dalla Circolare INPS n. 111 del 17 dicembre 2008;
- della normativa in **materia di sicurezza sul luogo di lavoro** di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, come da modificato ed integrato dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106;
- dalla normativa in **materia di protezione dei dati personali** di cui alla D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- della normativa in materia di sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center, oltre che di tutela dei dati personali, di cui, tra l'altro, al D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito nella legge, con modificazioni, L. 7 agosto 2012, n. 134.



2.6 Caratteristiche e requisiti minimi

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



3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Dimensionamento e caratterizzazione del servizio di Contact Center

L'Aggiudicatario deve impegnarsi a garantire il rispetto delle fasi operative del processo di approvvigionamento secondo quanto indicato nel presente capitolo al fine di supportare le Amministrazioni nel dimensionamento e nella caratterizzazione del servizio di Contact Center, propedeutici all'Ordinativo. L'Amministrazione gestisce direttamente con l'Aggiudicatario le fasi procedurali necessarie all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura in Convenzione come rappresentato nello schema seguente. L'iter è rappresentato schematicamente nella Figura 1 ed è approfondito nelle successive sezioni.

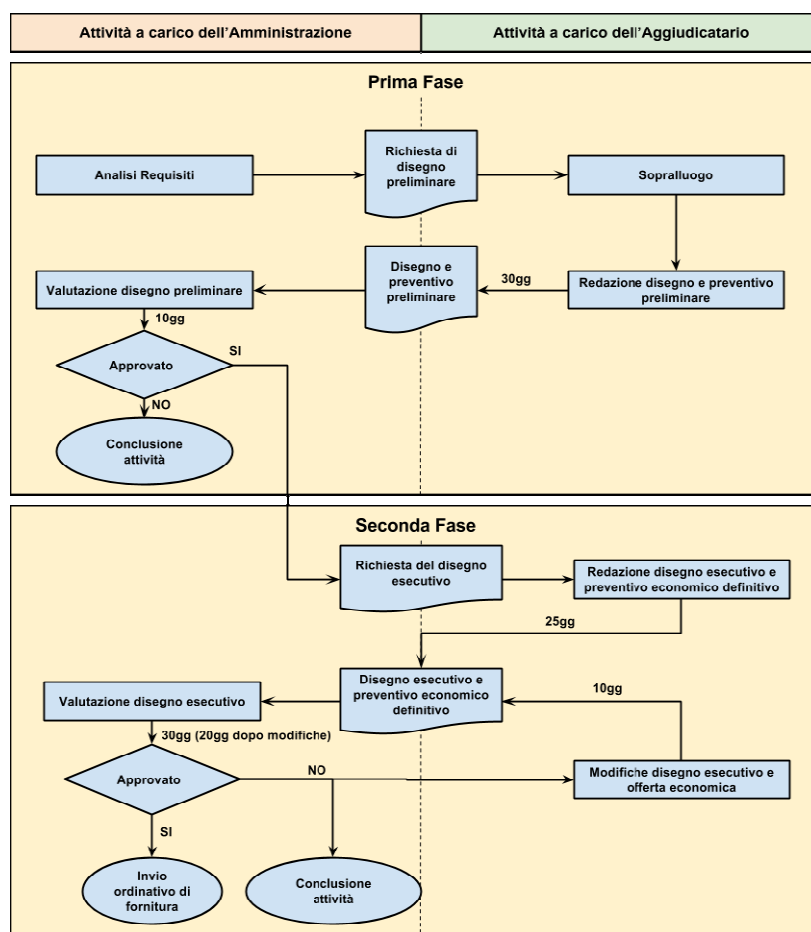


Figura 1 – Flusso Preliminare per l'approvvigionamento mediante Ordinativo di Fornitura previsto dalla Convenzione

Il modello di fornitura e di erogazione dei servizi prevede due distinte fasi:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- una prima fase finalizzata alla migliore comprensione delle esigenze dell'Amministrazione Contraente caratterizzata dalle seguenti attività:
 - analisi dei requisiti e delle esigenze dell'Amministrazione Contraente;
 - richiesta di disegno preliminare;
 - eventuale sopralluogo presso l'Amministrazione nel caso in cui siano richiesti servizi infrastrutturali in modalità ASP o servizi di integrazione, per i quali è opportuna un'attività di assessment della realtà presente presso l'Amministrazione;
 - disegno e preventivo economico preliminare;
 - valutazione del disegno preliminare da parte della Amministrazione Contraente;
- una seconda fase che consente il dimensionamento e l'emissione dell'Ordinativo di fornitura nonché la sua esecuzione caratterizzata dalle seguenti attività:
 - richiesta del disegno esecutivo e del preventivo economico definitivo;
 - redazione disegno esecutivo e preventivo economico definitivo;
 - analisi ed eventuali modifiche del disegno esecutivo;
 - richiesta di fornitura attraverso l'emissione dell'*Ordinativo di Fornitura* in Convenzione, con dimensionamento dei servizi corrispondente a quanto riportato nel disegno esecutivo. L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura costituisce formale accettazione del disegno esecutivo e stipula del contratto da parte dell'Amministrazione.

L'Amministrazione Contraente, qualora lo ritenga opportuno, potrà comunque procedere direttamente con l'emissione della *Richiesta del Disegno Esecutivo*, come descritta nella seconda fase, senza quindi richiedere la redazione del disegno e del preventivo economico preliminare.

Il processo di avvio del servizio, a seguito dell'Ordinativo, sarà seguito dalle fasi di avvio del servizio, come descritte nel successivo capitolo 5.

Vengono di seguito descritte in dettaglio le attività previste nella prima e nella seconda fase.



3.1.1 Disegno preliminare e preventivo economico preliminare

Tale fase prevede lo scambio della seguente documentazione di riferimento: la richiesta di disegno preliminare, a cura dell'Amministrazione, a cui fanno riscontro il disegno e preventivo preliminare, a cura della Società Aggiudicataria.

Analisi dei requisiti e delle esigenze dell'Amministrazione

In questa fase l'Amministrazione Contraente redige una richiesta di disegno preliminare con la descrizione dei servizi richiesti e della struttura di Contact Center che intende realizzare includendo:

- servizi richiesti nell'ambito della Convenzione (servizi operatore, servizi a supporto);
- servizi da fornire attraverso il Contact Center;
- dimensionamento stimato in termini di numero postazioni e/o numero di transazioni e relativa durata media e/o minuti di contatto previsti per ciascun servizio di Contact Center da realizzare, compresi eventuali tempi di post-elaborazione delle chiamate;
- distribuzione dei volumi di chiamate/ricieste (a consuntivo qualora l'Amministrazione Contraente già disponga di una struttura di Contact Center o, nel caso contrario, su base previsionale);
- livelli di servizio richiesti (ad esempio tempi medi di attesa, risoluzioni al primo livello, ...);
- finestra di erogazione del/i servizio/i;
- opzioni inerenti i servizi richiesti (ad esempio prestazioni di Contact Center specialistico, operatore esclusivo, multilingua, etc.);
- indicazioni sui servizi di comunicazione eventualmente richiesti (fonia e dati).

L'Amministrazione può precisare le caratteristiche specifiche di ciascun servizio elencato e, in particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, indicare:

- le finalità relative al servizio inbound/outbound richiesto;
- le modalità operative di dettaglio cui gli operatori dovranno attenersi, le interazioni con il personale dell'Amministrazione, i processi interni da rispettare;
- l'andamento temporale delle richieste, con evidenza dei picchi giornalieri/settimanali/stagionali;
- la suddivisione percentuale delle richieste sui differenti canali di accesso previsti;
- requisiti di connettività in termini di applicazioni da supportare e relative classi di servizio richieste;
- attività inerenti i servizi di integrazione eventualmente richiesti, specificando sistemi da integrare e finalità dell'integrazione, tecnologie coinvolte, basi dati da migrare, modalità di interfaccia disponibili, vincoli architetturali, vincoli di sicurezza cui l'Aggiudicatario dovrà attenersi,...



- attività inerenti i servizi di revisione dei processi e delle richieste di servizio eventualmente richiesti, specificando obiettivi e finalità, tempistiche, deliverable attesi.

L'Amministrazione Contraente invia la **Richiesta di Disegno Preliminare** alla Società Aggiudicataria del lotto di riferimento (crf. par. 2.2).

Disegno e preventivo preliminare (a cura della Società Aggiudicataria)

La Società Aggiudicataria, sulla base delle indicazioni e del dimensionamento contenuti nella Richiesta di Disegno Preliminare (eventualmente proponendo e motivando variazioni dove ritenuto necessario), deve redigere e consegnare all'Amministrazione, entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione della richiesta (pena l'applicazione della relativa penale), un **Disegno Preliminare**, che deve contenere:

- l'analisi e la definizione dei fabbisogni dell'Amministrazione per ciascun servizio richiesto;
- l'indicazione sul dimensionamento dei servizi;
- l'indicazione sulle modalità e tempistiche relative alla formazione specifica del personale impiegato;
- la proposta relativa alle specifiche funzionali di erogazione dei servizi richiesti (ad esempio strutturazione dei team del servizio Inbound, definizione di massima dei processi di gestione delle richieste, ...);
- l'indicazione delle specifiche infrastrutturali del Contact Center (canali di accesso, sistemi utilizzati, eventuali attività di integrazione previste, dimensionamento degli eventuali servizi fonia/dati richiesti, ...)
- la definizione degli SLA di servizio ed indicazione dei report sulle statistiche di funzionamento;
- le tempistiche di realizzazione proposte, comunque in linea con i tempi previsti nel presente Capitolato Tecnico;
- il preventivo economico preliminare, ovvero la valorizzazione economica preliminare della soluzione di Contact Center progettata sulla base del Listino di Fornitura di Convenzione.

La Società Aggiudicataria, nei 30 giorni tra la ricezione della Richiesta Preliminare e la presentazione del disegno e preventivo preliminare, può approfondire l'analisi delle esigenze e dei requisiti condotte in proprio dall'Amministrazione prima della richiesta preliminare, al fine di dirimere eventuali elementi non definiti in modo puntuale e necessari al consolidamento del disegno e preventivo preliminare. In quest'ottica la Società Aggiudicataria può inoltre (ad esempio nel caso siano richiesti servizi infrastrutturali in modalità ASP o siano necessari attività di integrazione), effettuare attività di sopralluogo atte a meglio verificare e contestualizzare le esigenze espresse nella richiesta pervenuta, anche per mezzo di interviste al personale dell'Amministrazione. Le date e le modalità del sopralluogo devono essere concordate tra la Società Aggiudicataria e l'Amministrazione Contraente, nel rispetto dei tempi che la Società Aggiudicataria è tenuta a rispettare per la consegna del disegno preliminare.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

15 di 125



Successivamente alla presentazione del disegno preliminare, l'Amministrazione Contraente effettua un'attività di **controllo e valutazione del documento**, entro 10 (dieci) giorni dall'invio dello stesso, con una valutazione tecnica del disegno di massima e della quotazione economica complessiva proposti, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze ed alle condizioni economiche risultanti dalla presente Gara.

È facoltà dell'Amministrazione Contraente, chiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni, formalizzandole per iscritto, proseguendo nella fase successiva del flusso preliminare con la richiesta del disegno esecutivo propedeutico all'Ordinativo di fornitura, ovvero concludendo l'attività.

Con tale attività termina la Prima Fase.

3.1.2 Disegno esecutivo ed emissione dell'Ordinativo di Fornitura

Ai fini della prosecuzione del rapporto ed inizio della Seconda Fase, l'Amministrazione deve inviare, a seguito dell'approvazione del Disegno Preliminare, la "*Richiesta del Disegno Esecutivo*".

Alla *Richiesta del Disegno esecutivo* dovrà essere allegato il DUVRI, se necessario sulla base dei servizi richiesti, ovvero fornito il documento attestante la valutazione preliminare dell'assenza dei rischi da interferenza.

Come in precedenza riportato, l'Amministrazione Contraente, qualora lo ritenga opportuno, potrà procedere direttamente con l'emissione della *Richiesta del Disegno Esecutivo* senza quindi richiedere la redazione del disegno e del preventivo economico preliminare.

Disegno Esecutivo e preventivo economico definitivo (a cura della Società Aggiudicataria)

Il disegno esecutivo redatto dall'Aggiudicatario deve riportare il dettaglio di tutti i servizi previsti in rispondenza alle specifiche del presente Capitolato Tecnico, il previsto dimensionamento di ciascun servizio con i relativi corrispettivi di dettaglio, nonché il prezzo complessivo della prestazione relativo all'intera durata del contratto prevista (sulla base del Listino di Fornitura di Convenzione).

Inoltre dovranno essere riportati tutti gli SLA, selezionati dall'Amministrazione in rispondenza alle specifiche di cui capitolo 6.

Il Disegno Esecutivo deve inoltre riportare il "Piano di attività" con il dettaglio della pianificazione temporale di tutti i passi necessari all'avvio del servizio, entro i tempi previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Durante la fase di redazione del Disegno Esecutivo, l'Aggiudicatario ha facoltà di effettuare ulteriori verifiche delle esigenze dell'Amministrazione e/o sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione Contraente atte a meglio verificare e contestualizzare le esigenze espresse nella richiesta pervenuta, anche per mezzo di interviste al personale dell'Amministrazione. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente, nel rispetto dei tempi che l'Aggiudicatario è tenuto a rispettare per la consegna del Disegno Esecutivo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



L'Aggiudicatario dovrà consegnare il Disegno Esecutivo entro il termine perentorio di 25 (venticinque) giorni solari decorrenti dalla data di ricezione della *Richiesta del Disegno Esecutivo*, pena l'applicazione della relativa penale.

Il Disegno Esecutivo deve contenere almeno le seguenti sezioni (in base ai servizi richiesti).

Premessa

In tale sezione deve essere descritta sinteticamente l'esigenza espressa dall'Amministrazione Contraente, i relativi servizi e quanto emerso nella fase Disegno e Preventivo economico preliminare. Dovranno inoltre essere indicate le persone di riferimento che saranno coinvolte durante la messa in opera del servizio:

- il "Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Amministrazione";
- il "Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Aggiudicatario" (come meglio descritto al successivo paragrafo 5.2).

Servizi Operatore

Tale sezione dovrà contenere almeno una descrizione di dettaglio relativa a:

- i servizi operatore richiesti (sia in modalità Inbound sia in modalità Outbound), identificando i parametri caratterizzanti i servizi (ad esempio tipologia dei servizi, sincroni/asincroni, durata media stimata per le richieste di servizio, descrizione di attività di back office richieste,...) e i relativi costi associati, anche in considerazione delle opzioni richieste dall'Amministrazione (ad esempio operatori esclusivi, competenze specialistiche, infrastrutture in outsourcing,...);
- i dati dimensionali dei servizi, anche attraverso l'ausilio di grafici e tabelle che mostrino l'andamento stimato delle richieste di servizio, secondo i dettagli forniti dall'Amministrazione Contraente (previsionali o sulla base di servizi già esistenti). L'Amministrazione e l'Aggiudicatario dovranno concordare una pianificazione dei volumi su base mensile anche con l'obiettivo di identificare i volumi massimi di applicabilità degli SLA (cfr. capitolo 6);
- le finalità dei servizi, i processi e le modalità operative utilizzate nella gestione dei contatti (anche per mezzo di diagrammi a blocchi che identifichino chiaramente i workflow previsti), con indicazione degli strumenti utilizzati (sia se messi a disposizione dall'Aggiudicatario sia se messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente) e delle eventuali interazioni tra il personale dell'Aggiudicatario e personale dell'Amministrazione;
- i giorni e gli orari di attività relativi ai servizi richiesti;
- le modalità, le tempistiche e il personale che sarà impegnato nella formazione specifica, iniziale e di aggiornamento del servizio, effettuata dal personale dell'Amministrazione;
- le modalità, le tempistiche e il personale che sarà impegnato nella formazione specifica del servizio, iniziale e di aggiornamento del servizio, effettuata dal personale dell'Aggiudicatario formato dal personale dell'Amministrazione;



- procedure per la gestione straordinaria in seguito ad eventi di varia natura (ad esempio gestione di picchi, indisponibilità dei sistemi, ecc...);

Servizi a supporto

Tale sezione dovrà contenere una descrizione di dettaglio relativa a ogni servizio a supporto richiesto che comprenda:

- per l'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP, dovranno essere almeno riportate le infrastrutture richieste dall'Amministrazione, con indicazione delle tecnologie utilizzate secondo quanto previsto nell'offerta tecnica dell'Aggiudicatario;
- per il servizio di telefonia dovranno essere almeno riportate:
 - le richieste espresse dall'Amministrazione (ad esempio utilizzo di numero verde, canali di collegamento tra l'infrastruttura telefonica dell'Aggiudicatario e dell'Amministrazione, ...);
 - indicazioni dimensionali (ad esempio numero di linee in accesso al Contact Center, stima del traffico inbound/outbound con suddivisione tra direttrice fissa e mobile, ...);
 - i relativi costi associati.

La descrizione potrà includere uno schema grafico che esemplifichi l'infrastruttura telefonica a supporto del Contact Center;

- per il servizio di connettività dati dovranno essere almeno riportate:
 - le richieste espresse dall'Amministrazione (dimensione dei collegamenti, caratteristiche di affidabilità e QoS);
 - le finalità per cui il collegamento dati è richiesto (ad esempio scambio dati tra i sistemi dell'Aggiudicatario e dell'Amministrazione, inoltre di chiamate in modalità VoIP, ...);
 - i relativi costi associati.

La descrizione potrà includere uno schema grafico che esemplifichi l'infrastruttura di connettività a supporto del Contact Center, eventualmente prevedendo dati utili ai fini della corretta configurazione dei collegamenti (schemi di indirizzamento, protocolli utilizzati, ...);

- per il servizio di integrazione dovranno essere almeno riportate:
 - le richieste espresse dall'Amministrazione (sistemi da integrare, tecnologie presenti);
 - le finalità per le quali tali integrazioni sono richieste (ad esempio integrazione tra il sistema CTI dell'Aggiudicatario e il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio dell'Amministrazione, ...);
 - il disegno delle specifiche di integrazione previste, in cui sono esplicitate nel dettaglio le tecnologie utilizzate, i dati scambiati e le modalità di implementazione;
 - il dimensionamento del servizio e i relativi costi associati;
 - gli estremi di contatto per consentire all'Amministrazione di comunicare eventuali malfunzionamenti riscontrati in merito agli sviluppi effettuati;



- per il servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio dovranno essere almeno riportati:
 - gli obiettivi che l'Amministrazione si prefigge con il servizio;
 - indicazioni di massima dei processi e delle strutture/ruoli dell'Amministrazione Contraente impattati;
 - i deliverable previsti;
 - il dimensionamento del servizio e i relativi costi associati
- per il servizio di formazione per l'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche in modalità ASP dovranno essere almeno riportate:
 - le richieste espresse dall'Amministrazione;
 - le finalità della formazione;
 - il dimensionamento del servizio e i relativi costi associati.

SLA e Penali

Tale sezione dovrà contenere una descrizione di dettaglio degli SLA e delle penali in relazione ai servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel capitolo 6.

Project Management

In tale sezione dovrà essere riportato il piano di attivazione o cronoprogramma, in cui dovrà essere dettagliatamente descritto come si intende garantire la messa in opera del progetto con le tempistiche relative.

Il piano di attivazione dovrà trattare i seguenti aspetti necessari per una completa attivazione dei servizi:

- tecnico;
- gestionale;
- amministrativo.

Il piano di attivazione dovrà definire ed evidenziare chiaramente eventuali elementi del progetto ritenuti critici a perseguire l'attivazione dei servizi nei tempi previsti, e indicare:

- l'organizzazione del Project Management;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione dei servizi;
- la pianificazione temporale delle attività necessarie all'attivazione dei servizi;
- la pianificazione delle attività di verifica dei servizi o fornitura dei deliverable previsti.

Verifica di conformità dei servizi

L'Aggiudicatario dovrà dare descrizione esauriente:

- della tipologia delle prove funzionali da effettuare, descrivendo i casi di test identificati ed i risultati attesi;
- delle modalità proposte per l'effettuazione di tali verifiche.



Valutazione del disegno o richiesta di modifiche da parte dell'Amministrazione

L'Amministrazione Contraente effettuerà un'attività di **controllo e valutazione del documento di Disegno Esecutivo e preventivo economico definitivo**, entro 30 (trenta) giorni dall'invio del documento, con una valutazione tecnica del disegno di dettaglio e della quotazione economica di dettaglio proposti, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze ed alle condizioni economiche risultanti dalla presente Gara.

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente, chiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni, formalizzandole per iscritto (*Richiesta di Modifica del Disegno Esecutivo*), alle quali l'Aggiudicatario dovrà rispondere con una modifica al Disegno Esecutivo e preventivo economico definitivo entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione della richiesta, pena l'applicazione della relativa penale. L'Amministrazione effettuerà un'attività di **controllo e valutazione del documento di Disegno Esecutivo e preventivo economico definitivo modificato** entro 20 (venti) giorni dall'invio del documento, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze ed alle condizioni economiche risultanti dalla presente Gara.

A questo punto l'Amministrazione potrà:

- approvare il Disegno Esecutivo mediante emissione del corrispondente Ordinativo di Fornitura in Convenzione;
- concludere l'attività. In questo caso è previsto il pagamento di un corrispettivo *una tantum* alla Società Aggiudicataria pari:
 - a Euro 2.000, in caso il Disegno richiesto contenga il Servizio Operatori (in modalità Inbound o Outbound) e/o il Servizio di Integrazione e/o il Servizio di connettività dati;
 - a Euro 1.000, in caso il Disegno richiesto contenga altri servizi.

Invio dell'Ordinativo di Fornitura

La richiesta di fornitura in Convenzione si perfeziona attraverso l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (nel seguito OdF) da parte dell'Amministrazione, con dimensionamento dei servizi corrispondente a quanto riportato nel Disegno Esecutivo. L'emissione dell'OdF costituisce formale accettazione del Disegno Esecutivo e stipula del contratto di fornitura da parte dell'Amministrazione.



4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi oggetto della fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà prestare i servizi richiesti garantendo che la loro esecuzione rispetti i requisiti minimi, le modalità operative e le caratteristiche funzionali descritte nel presente capitolo e secondo gli SLA definiti nel capitolo 6.

Nei successivi paragrafi e capitoli sono inoltre evidenziati i criteri premianti e relativi ID identificativi [ID n°] utilizzati per l'attribuzione del punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara.

Agli offerenti è quindi richiesto di descrivere, in maniera chiara ed esaustiva, nella propria Offerta Tecnica e secondo le indicazioni presenti nell'Allegato 3 –Offerta Tecnica, le specificità inerenti i propri processi, le modalità operative e le funzionalità della propria infrastruttura proposte, finalizzate alla prestazione dei servizi oggetto di affidamento, le quali saranno oggetto di valutazione secondo i relativi criteri.

4.1 Servizi operatore

All'Aggiudicatario è richiesto di fornire dei servizi operatore che includano la propria struttura logistica, l'organizzazione, i processi e il personale, con le adeguate competenze tecniche e relazionali, per la prestazione dei seguenti servizi di Contact Center multicanale:

- Servizio Inbound;
- Servizio Outbound.

Saranno oggetto di valutazione, sia per la modalità Inbound sia per la modalità Outbound:

- gli strumenti impiegati per il monitoraggio e la supervisione:
 - [ID 1] utilizzo di attività di mystery call;
 - [ID 2] utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia;
 - [ID 3] utilizzo di schede di valutazione delle performance;
 - [ID 4] utilizzo di attività di customer satisfaction;
- [ID 5] l'efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori.

4.1.1 Servizio Inbound

Per il servizio operatori di tipo Inbound è richiesto, come **requisito minimo**, che l'Aggiudicatario metta a disposizione delle Amministrazioni Contraenti:

- gli operatori per la gestione delle Service Request (SR) afferenti al CC;
- il personale di supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor);
- la sede e relativa logistica, ossia le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, ...), necessari alla corretta erogazione del servizio.



Le SR potranno pervenire all'infrastruttura di CC attraverso i differenti canali comunicativi disponibili, sincroni o asincroni, come specificato successivamente nel paragrafo 4.2.2.1.1 relativo ai canali di accesso al servizio.

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza che contatta il CC e di erogare le informazioni ed i servizi richiesti. Tali informazioni/servizi potranno essere di varia natura in funzione delle specifiche richieste dell'Amministrazione. A mero titolo esemplificativo il servizio richiesto potrà riguardare:

- erogazione ai cittadini di servizi di tipo informativo o dispositivo (si pensi, ad esempio, ai servizi informativi erogati da molti comuni su varie tematiche di interesse);
- gestione di reclami su servizi erogati dalle Amministrazioni;
- erogazione ai dipendenti dell'Amministrazione di servizi tecnici di assistenza per il supporto all'utilizzo di strumenti informatici e applicativi software tipicamente utilizzati nello svolgimento delle attività quotidiane (Help Desk);
- erogazione di servizi di prenotazione di prestazioni sanitarie (ambulatoriali, specialistiche, di diagnostica strumentale, ...)

Le attività **minime** che gli operatori devono essere in grado di erogare per ogni SR, in maniera indipendente dal particolare canale comunicativo utilizzato, sono almeno:

- ricezione del contatto ed, in caso di canali sincroni (cfr. § 4.2.2.1.1), accoglienza dell'utente;
- classificazione ed inserimento della SR nei sistemi preposti alla gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
- presa in carico della SR attraverso l'apertura di un *Ticket* per la sua tracciatura;
- analisi della SR con erogazione delle informazioni richieste o risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di sistemi di gestione delle basi dati di conoscenza contenenti informazioni specifiche, che possono anche essere messe a disposizione dall'Amministrazione ovvero costruite e ampliate nel corso del tempo dall'Aggiudicatario stesso;
- eventuale inoltro della SR verso altro operatore dell'Aggiudicatario o dell'Amministrazione. Nel caso di inoltro verso personale dell'Aggiudicatario o nel caso di utilizzo di un'infrastruttura comune tra personale dell'Aggiudicatario e quello dell'Amministrazione, il trasferimento della SR dovrà avvenire in modalità *warm transfer*, cioè trasferendo in maniera contestuale tutte le informazioni raccolte e necessarie alla gestione della SR;
- effettuazione delle necessarie attività che determinano la risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico. Deve essere quindi possibile, da parte degli operatori, contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR. Gli eventuali costi telefonici associati (chiamate outbound) sono corrisposti secondo quanto previsto nel paragrafo 4.2.2.1.1;
- analisi e riesame periodico delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.



Agli operatori potrà anche essere richiesto di contattare gli utenti in modo da poter fornire supporto su tematiche inerenti i servizi erogati dall'Amministrazione Contraente, indipendentemente dalla gestione di specifiche SR. Anche in questo caso gli eventuali costi telefonici associati (chiamate outbound) sono corrisposti secondo quanto previsto nel paragrafo 4.2.2.1.1.

Ogni interazione effettuata deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi preposti, mediante apertura apposita dei *Ticket* od aggiornamento degli stessi. Si precisa la gestione di una richiesta include anche gli eventuali tempi di *after call work*. Resta inteso che, ai fini della contabilizzazione del servizio, eventuali sospensioni nella gestione delle richieste, identificabili attraverso i *timestamp* associati (cfr. paragrafo 4.2.2.2), saranno escluse dal tempo di *after call work*.

All'Aggiudicatario è richiesto inoltre, come requisito **minimo**, di prevedere degli specifici processi operativi per:

- *la gestione di picchi di carico, sia imprevisti sia prevedibili*, che dovessero presentarsi nel corso dell'erogazione del servizio;
- *la raccolta e la gestione dei reclami* strettamente inerenti la qualità del servizio di CC. Il reclamo deve essere opportunamente tracciato, in altri termini deve essere possibile ricostruire la storia del reclamo, dall'origine alla eventuale soluzione, attraverso anche degli stati intermedi di trattamento dello stesso.

Tali processi possono essere opportunamente modellati congiuntamente alle singole Amministrazioni in considerazione delle informazioni di dettaglio disponibili e delle procedure interne alle Amministrazioni stesse.

Il Servizio operatori Inbound di base, con remunerazione a minuto di contatto (cfr. paragrafi 7.1.1.1 e 7.1.1.2), è da prevedersi erogato tramite operatori condivisi. Con *operatore condiviso* si intende un operatore che, durante l'orario specificato nell'OdF per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione Contraente, può erogare più servizi richiesti da diverse Amministrazioni e/o clienti attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che è a supporto di tutti i servizi erogati per le diverse Amministrazioni e/o clienti.

L'Amministrazione può richiedere l'utilizzo di operatori **esclusivi** per mezzo della relativa opzione di servizio (cfr. paragrafo 4.1.1.5.6). In tale caso è consentito che l'Aggiudicatario utilizzi, nella gestione di picchi di traffico **imprevisti**, operatori condivisi per la gestione del traffico in eccesso.

Gli Offerenti devono fornire una quotazione economica per il Servizio Inbound di I° Livello, che non includa né i sistemi relativi all'infrastruttura di servizio a supporto né il traffico telefonico, quotati secondo le modalità riportate nel Disciplinare di Gara e relativi Allegati 12 A, B, C, D a seconda delle componenti, come descritte nel successivo paragrafo 4.2.2 e sottoparagrafi.

Nell'ambito del servizio Inbound le Amministrazioni potranno inoltre richiedere che gli operatori eseguano attività non strettamente legate alla diretta gestione dell'utenza e delle richieste di servizio (*front-office*), ma che effettuino attività di *back-office* o altre attività di supporto, secondo le richieste

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



dell'Amministrazione Contraente. Tale possibilità implica l'utilizzo di operatori esclusivi e prevede una remunerazione a ora uomo (crf. paragrafo 7.1.1.4). Tale modalità è inoltre da prevedersi anche per l'esecuzione di attività di *front-office* nel caso in cui il servizio richiesto dall'Amministrazione Contraente presenti un volume di minuti sincroni di modesta entità, cioè inferiori ai 100.000 minuti annui.

Saranno oggetto di valutazione secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara:

- [ID 6] le procedure proposte atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato;
- [ID 7] la proposta organizzativa e le soluzioni operative proposte atte a massimizzare, per le tipologie di servizi che non richiedono necessariamente il passaggio della SR ad operatori specializzati, i volumi delle SR risolte al I Livello, dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili:
 - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni;
 - Servizio di CUP;
 - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata.
- [ID 10] la proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi pianificati) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili:
 - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni;
 - Servizio di CUP;
 - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata.
- [ID 11] la proposta organizzativa e le soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili:
 - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni;
 - Servizio di CUP;
 - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata
- [ID 12] le metodologie e soluzioni adottate per l'implementazione delle azioni correttive e preventive di gestione dei reclami (sia inerenti i servizi della PA sia inerenti il Contact Center stesso);
- [ID 13] le soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio.



Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.1.1.

4.1.1.1 Organizzazione di riferimento del Servizio Inbound

L'Aggiudicatario deve garantire che l'organizzazione del proprio servizio Inbound presenti almeno le caratteristiche **minime** di seguito riportate.

Il servizio erogato deve presentare una *strutturazione a tre livelli* determinata dai seguenti ruoli:

- **Operatore:** ha il compito di gestire le SR in ingresso interagendo direttamente, tramite i differenti canali comunicativi a disposizione, con l'utenza del servizio. L'operatore ha la responsabilità dell'accoglienza e gestione dell'utente e, attraverso le proprie competenze e gli strumenti informatici e conoscitivi a disposizione, si adopera per reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari alla conclusione positiva delle richieste di servizio.
- **Team Leader:** svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni ed i servizi da erogare. Il Team Leader può, pertanto, essere allo stesso tempo anche un Operatore. Il Team Leader opera come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime ed identifica eventuali necessità di tipo formativo, sia di carattere tecnico sia di carattere relazionale. Ha inoltre il compito di collegamento con i Supervisor per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso. È richiesto che sia presente un Team Leader almeno ogni 8 operatori (Gruppo Operatori), con esclusione del Team Leader stesso nel caso egli operi anche come operatore del servizio. È infine richiesto che uno dei Team Leader assuma il ruolo di "Referente di Ambito" per il personale dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi richiesti. Nel caso il servizio richiesto dall'Amministrazione contraente consti di più ambiti di servizio, dovranno essere previsti tanti "Referenti di Ambito" quanti sono gli ambiti di servizio. Previa autorizzazione dell'Amministrazione Contraente, un medesimo Team Leader potrà ricoprire il ruolo di più "Referenti di Ambito", anche in base alla dimensione e complessità dei servizi da erogare.
- **Supervisore:** non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurandosi che sia i Team Leader sia gli Operatori seguano le procedure operative in essere con un livello di qualità adeguato. Ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto dei SLA. È richiesto che sia presente un Supervisore almeno ogni quattro Gruppi Operatori (per un totale di massimo 36 risorse gestite, includendo i Team Leader).

Deve inoltre essere prevista una figura di "Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Aggiudicatario", come riportato nel capitolo 5.2.



Il costo relativo all'organizzazione è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

4.1.1.2 Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Inbound

L'Aggiudicatario deve garantire che per i ruoli identificati vengano impiegate risorse che presentino i requisiti minimi di seguito riportati.

Operatore

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...).

Team Leader

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Esperienza di almeno 2 anni come operatore di CC
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.

Supervisore

- Laurea triennale
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Esperienza lavorativa di 5 anni con almeno 2 anni in ruolo analogo
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Conoscenza dell'infrastruttura e dei processi di CC
- Conoscenza delle tecniche di Project Management
- Conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati dal CC

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i Curricula Vitae in formato europeo degli operatori, o un campione degli stessi, impegnati nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. L'Amministrazione potrà richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato. Inoltre l'Aggiudicatario deve, in caso di sostituzione o aggiunta di personale, comunicare tempestivamente, pena l'applicazione della relativa penale, all'Amministrazione Contraente l'avvenuta aggiunta o sostituzione di personale. Anche in questo caso l'Amministrazione potrà richiedere che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i relativi Curricula Vitae che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti e richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato.

[ID 15] Gli Offerenti possono inoltre indicare, come elemento migliorativo dell'offerta, se intendono utilizzare, per i ruoli di operatore e Team Leader e per ogni OdF, pena l'applicazione della relativa penale, personale per erogare i servizi Inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore per una quota almeno pari al:

- 30%;
- 50%.

4.1.1.3 Formazione del personale del Servizio Inbound

Nel presente paragrafo sono riportate le attività relative alla formazione necessaria al personale (Operatori e Team Leader) per l'erogazione dei servizi richiesti. Tale formazione può essere suddivisa in:

- formazione base, ossia la formazione su competenze basilari proprie della figura di operatore/Team leader di un servizio di Contact Center;
- formazione specifica, ossia la formazione necessaria per poter erogare lo specifico servizio richiesto dalle Amministrazioni a seguito dell'emissione di un OdF.

Le attività di formazione riguardano sia il personale utilizzato dalla iniziale del servizio, cioè in seguito alla fase di attivazione dello stesso successivamente all'OdF delle Amministrazioni Contraenti, sia il personale che nel corso dell'erogazione del servizio dovesse essere inserito *ex-novo*.

Il costo relativo alle attività di formazione, sia base sia specifica, è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.



4.1.1.3.1 Formazione base

L'Aggiudicatario deve garantire che il personale impiegato nell'erogazione dei servizi sia adeguatamente formato attraverso corsi base che, indipendentemente dalla particolare tipologia di servizio richiesto, consenta agli stessi di acquisire le conoscenze basilari necessarie all'effettuazione dei servizi richiesti. L'Aggiudicatario deve garantire, come requisito **minimo**, che per ogni addetto al servizio sia effettuato almeno:

- un percorso formativo di base non inferiore a 5 (cinque) giornate di formazione, 1 (una) giornata per ogni tematica di cui al seguito;
- un corso di aggiornamento di una giornata entro 12 mesi dall'erogazione del percorso formativo di base.

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività (sistema di accoglienza automatico, sistema di gestione delle SR, sistema per la gestione dell'utenza ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali lettera, fax, e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, video comunicazione, chat, ...)
- Essere consapevoli delle differenti aspettative sui tempi di risposta nelle diverse tipologie di comunicazione

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta
- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

Gestione delle richieste

- Saper presentare se stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni"
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

Ambiente di lavoro

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

[ID 16] Saranno oggetto di valutazione secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara:

- i piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati, sulle competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC:
 - Conoscenze e tecnologie base;
 - Tecniche di comunicazione;
 - Gestione delle richieste;
 - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy;
 - Ambiente di lavoro.

Agli Offerenti è richiesto di dettagliare i piani formativi specificando le ore di formazione, il numero di follow previsti, comunque almeno pari ai requisiti minimi in precedenza richiesti, e la relativa metodologia, che comprenda anche le modalità di verifica delle nozioni apprese dai discenti. L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, degli attestati che dimostrino l'effettuazione dei percorsi formativi, relativamente agli operatori impegnati nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione attraverso l'emissione dell'OdF, a conferma di quanto richiesto nel presente Capitolato e di quanto dichiarato dall'Aggiudicatario nella propria offerta tecnica, sia in fase iniziale sia in seguito ad aggiunta o variazione del personale.

4.1.1.3.2 Formazione specifica

In fase di avvio del servizio il personale dell'Amministrazione svolge il ruolo di Formatore per quota parte del personale impiegato nella prestazione del servizio di Contact Center richiesto dall'Amministrazione, con l'obiettivo di istruire tale personale nelle tematiche specifiche del servizio richiesto. L'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, rendere disponibile alla formazione effettuata dal personale dell'Amministrazione almeno:

- tutti i Team Leader;
- il 10% degli operatori;

Tali attività di formazione possono essere effettuate, salvo quanto diversamente concordato tra le parti in sede di richiesta preliminare, in accordo tra Amministrazione e Aggiudicatario:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- in una sede messa a disposizione dall'Aggiudicatario, che sarà indicata nel Disegno di Dettaglio, presente all'interno del lotto territoriale di riferimento. La sede dovrà essere dimensionata ed attrezzata per consentire la corretta esecuzione delle attività di formazione; ogni onere relativo alla predisposizione della sede e allo spostamento del proprio personale presso detta sede è a carico dell'Aggiudicatario stesso, così come eventuali spese di trasferta del personale docente dell'Amministrazione, che dovranno essere rimborsate all'Amministrazione a fronte della presentazione dei giustificativi di spesa e in ogni caso in misura non superiore a Euro 350,00 al giorno a persona per un massimo di cinque persone.
- in una sede messa a disposizione dall'Amministrazione, che sarà indicata nel Disegno di Dettaglio; ogni onere relativo allo spostamento del personale dell'Aggiudicatario presso la sede è a carico dell'Aggiudicatario.

Successivamente il personale formato si occupa di trasferire quanto appreso al restante personale impiegato nel servizio. Tale attività deve essere inoltre prevista in caso di aggiunta o sostituzione di personale.

La durata della formazione iniziale, cioè antecedente all'attivazione del servizio di Contact Center, è concordata con l'Amministrazione Contraente sulla base del servizio richiesto. L'Aggiudicatario dovrà in ogni caso garantire che tutto il personale di servizio risulti adeguatamente formato sulle specifiche tematiche del servizio richiesto dall'Amministrazione Contraente prima dell'attivazione del servizio.

L'Aggiudicatario deve inoltre garantire, come **requisito minimo**, che almeno:

- tutti i Team Leader e
- il 10% degli operatori

partecipino almeno a due sessioni formative di *follow up* all'anno (*follow up* semestrali) della durata minima di una giornata, sui temi specifici della PA, con lo scopo di migliorare l'efficacia del servizio fornito.

All'Aggiudicatario è inoltre richiesto, come **requisito minimo**, di rendere disponibile il suddetto personale a sessioni formative straordinarie laddove sia necessario formare il personale in merito a nuove tematiche in seguito ad eventi che rendano necessaria l'erogazione di nuovi servizi da parte del Contact Center dell'Amministrazione Contraente (ad esempio modifiche normative). Nel caso delle sessioni formative di *follow up* e di eventuali sessioni straordinarie le esatte tempistiche saranno concordate con l'Amministrazione Contraente in modo da minimizzare gli impatti sul servizio erogato.

L'Amministrazione potrà fornire un test di valutazione della formazione effettuata (positivamente superato se la percentuale di risposte corrette è pari o superiore al 70%) che ha l'obiettivo di verificare che gli operatori abbiano acquisito le necessarie competenze richieste all'erogazione dei servizi, pena l'applicazione della relativa penale.

Saranno oggetto di valutazione secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- [ID 17] le modalità formative proposte per il trasferimento delle nozioni tra il personale del fornitore formato dall'Amministrazione ed il personale deputato all'erogazione dei servizi, sia nella fase iniziale sia in nella fase di erogazione (ad esempio a seguito dell'introduzione di nuovi servizi);
- [ID 18] i processi e le modalità operative per la formazione di nuovi operatori inseriti in seguito all' incremento di volumi o per turnover, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza;
- [ID 19] l'indicazione di un numero di follow up formativi aggiuntivi sui temi specifici dell'Amministrazione rispetto al minimo richiesto pari a:
 - 1 (*follow up* quadrimestrali);
 - 2 (*follow up* trimestrali);
- [ID 20] la presenza di un piano di valutazione delle competenze del personale, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, che ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di individuare il personale maggiormente adatto, per capacità relazionali e competenze (tecniche, linguistiche e di altra natura), all'erogazione dei vari servizi richiesti.

Per l'attribuzione del punteggio relativo gli Offerenti dovranno:

- descrivere in maniera esaustiva la metodologia e gli strumenti adottati per la creazione ed il mantenimento nel corso del tempo del piano di valutazione delle competenze;
- riportare nella propria offerta tecnica un esempio (template) del piano.

4.1.1.4 Giorni ed orari del Servizio Inbound

L'Aggiudicatario dovrà assicurare l'erogazione del Servizio Inbound all'interno del seguente arco temporale:

- Lunedì-Sabato, 7.00-22.00 (Fascia Ordinaria).

L'offerta presentata si intende comprensiva dell'erogazione del servizio nel summenzionato arco temporale, includendo giorni di festività (nazionali o locali), se non altrimenti specificato dalle Amministrazioni in sede di richiesta preliminare (ad esempio in caso di chiusura del servizio di CC nei giorni di festività).

Le Amministrazioni, in base alle proprie esigenze, potranno richiedere, in fase di disegno preliminare, un orario dedicato al proprio servizio specifico interno alla prevista finestra di erogazione. Nel caso le Amministrazioni abbiano necessità aggiuntive rispetto ai giorni ed orari summenzionati potranno prevedere la relativa opzione di *Servizio Operatori in Orario Notturno o domenica*, come specificato nel capitolo 4.1.1.5.2.



4.1.1.5 Opzioni relative al servizio Inbound

L'Aggiudicatario deve erogare i seguenti servizi, eventualmente richiesti dalle Amministrazioni come opzioni dei servizi inbound, in sede di Ordinativo di Fornitura:

- Servizio Operatori con competenze specialistiche;
- Servizio Operatori in orario notturno o domenica;
- Servizio Operatori multilingua base
- Servizio Operatori multilingua avanzato
- Servizio Operatori con personale operante presso la sede dell'Amministrazione richiedente
- Operatore Esclusivo;

Per le modalità di remunerazione delle opzioni summenzionate si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.1.1.

4.1.1.5.1 Servizio Operatori con competenze specialistiche

Su richiesta dell'Amministrazione l'Aggiudicatario deve garantire un servizio operatori con competenze specialistiche a supporto dei servizi forniti all'utenza, ossia quando i servizi forniti dal Contact Center dell'Amministrazione Contraente sono specializzati su determinati settori (es. Help Desk tecnici, compilazione documenti fiscali, supporto legale, consulenza medica o infermieristica, ecc.) e dunque presuppongono un percorso formativo e/o una esperienza specifica a cui non è possibile sopperire con la formazione specifica sulle tematiche inerenti il servizio da erogare. Sarà cura dell'Amministrazione Contraente verificare, nella fase preliminare all'avvio del servizio, le conoscenze tecniche e professionali del personale specialistico dall'Aggiudicatario tramite l'analisi dei curricula vitae in formato europeo. In caso di profili ritenuti inadeguati rispetto alla tipologia di compiti da eseguire, è facoltà dell'Amministrazione richiedere la sostituzione del suddetto personale o in alternativa non avvalersi del servizio recedendo dall'adesione all'opzione.

L'Aggiudicatario deve garantire che le risorse impiegate per il servizio operatori con competenze specialistiche presentino i **requisiti minimi** di seguito riportati:

- Laurea triennale nell'ambito delle competenze specialistiche richieste ovvero esperienza almeno triennale in attività inerenti le competenze specialistiche richieste
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Conoscenza delle tecniche di Project Management

4.1.1.5.2 Servizio Operatori in orario notturno o domenica

Su richiesta dell'Amministrazione l'Aggiudicatario deve garantire un servizio operatori nella fascia

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



oraria lunedì-sabato tra le 22.00 e le 7.00 oppure durante la domenica (Fascia Straordinaria). Le competenze degli operatori, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio base o altre opzioni richieste dall'Amministrazione. La richiesta di tale opzione implica l'utilizzo di **operatori esclusivi** e prevede l'utilizzo di una remunerazione a ora uomo (crf. paragrafo 7.1.1.4).

4.1.1.5.3 Servizio Operatori multilingua base

Su richiesta dell'Amministrazione l'Aggiudicatario deve garantire un servizio con operatori che abbiano una conoscenza avanzata (almeno livello B2 come da classificazione QCER della Unione Europea) delle seguenti lingue base: Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco. Le altre competenze degli operatori, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio base o altre opzioni richieste dall'Amministrazione.

4.1.1.5.4 Servizio Operatori multilingua avanzato

Su richiesta dell'Amministrazione l'Aggiudicatario deve garantire un servizio con operatori che abbiano una buona conoscenza (almeno livello B1 come da classificazione QCER della Unione Europea) di una lingua specificata dall'Amministrazione in fase di richiesta di preliminare (non rientrante tra quelle relative all'opzione multilingua base). Le altre competenze, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio base o altre opzioni richieste dall'Amministrazione.

4.1.1.5.5 Servizio Operatori con personale operante presso la sede dell'Amministrazione

Su richiesta dell'Amministrazione l'Aggiudicatario deve garantire un servizio con personale operante presso la sede dell'Amministrazione, all'interno dello specifico lotto. Le competenze degli operatori dovranno essere le medesime previste per il servizio base o altre opzioni richieste dall'Amministrazione. In fase preliminare l'Amministrazione potrà richiedere che il personale operante presso la propria sede segua specifiche modalità operative eventualmente utilizzando strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione ovvero utilizzando strumenti dell'Aggiudicatario attraverso la modalità ASP, nel seguito descritta. La richiesta di tale opzione implica l'utilizzo di **operatori esclusivi** e prevede l'utilizzo di una remunerazione a ora uomo (crf. paragrafo 7.1.1.4).

4.1.1.5.6 Operatore Esclusivo

Su richiesta dell'Amministrazione l'Aggiudicatario deve garantire un servizio con operatori esclusivo. Per *operatore esclusivo* si intende un operatore che, durante l'orario specificato nell'OdF per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione Contraente, eroga i soli servizi richiesti dall'Amministrazione attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione. Le competenze degli operatori, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio base o altre opzioni richieste dall'Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



4.1.2 Servizio Outbound

Per il servizio operatori di tipo Outbound è richiesto, come **requisito minimo**, che l'Aggiudicatario metta a disposizione delle Amministrazioni Contraenti:

- gli operatori per la gestione del servizio;
- il personale di supervisione degli operatori impiegati;
- la sede e relativa logistica, ossia le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, ...), necessari alla corretta erogazione del servizio;
- i sistemi di comunicazione necessari a garantire la realizzazione delle campagne, secondo quanto di seguito previsto.

Il servizio essere sarà utilizzato dalle Amministrazioni per l'effettuazione di campagne che possono essere, a titolo esemplificativo, orientate alla divulgazione di informazioni, alla promozione di servizi, all'effettuazione di sondaggi di rilevazione del gradimento dei servizi erogati, alla raccolta di informazioni relative a liste di utenti.

All'Aggiudicatario è richiesta, come requisito **minimo**, l'effettuazione di diverse tipologie di campagne:

- campagne telefoniche (modalità Computer Assisted Telephone Interview - CATI);
- campagne effettuate via e-mail (modalità Computer Assisted Web Interview - CAWI);
- campagne passive effettuate tramite pubblicazione di un questionario sul portale dell'Amministrazione (modalità Computer Assisted Web Interview - CAWI);
- campagne effettuate tramite invio di fax;
- campagne effettuate tramite invio di sms.

Per le campagne outbound l'Amministrazione può fornire le indicazioni sul campione rappresentativo da contattare (campione della campagna), ad esempio fornendo una lista di nominativi corredata dalle informazioni utili a contattare gli stessi o identificano parametri di selezione del campione che sarà successivamente estratto dai sistemi di gestione dell'utenza. L'Aggiudicatario si occupa quindi di eseguire le necessarie attività per l'interazione con il campione selezionato in funzione dello specifico canale di contatto. All'Aggiudicatario potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

Tipicamente ogni tentativo di contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando almeno:

- l'utente per il quale il contatto è avvenuto con esito positivo;
- l'utente per il quale il contatto è avvenuto con esito negativo e motivazione:
 - ha rifiutato l'intervista;
 - non è stato trovato (ad esempio in caso di CATI è stato superato il numero massimo di contatti concordato con l'Amministrazione);
 - il contatto è errato.

L'Aggiudicatario è inoltre tenuto a tracciare tutte le osservazioni ed i commenti effettuati dall'intervistato nel caso la specifica campagna outbound richieda un'interazione con l'utente (cioè

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



non sia solamente una campagna informativa).

Ogni campagna si ritiene conclusa quando l'Aggiudicatario fornisce all'Amministrazione i risultati della campagna in termini di contatti effettuati ed interviste utili, in funzione della campagna richiesta, entro i tempi che sono concordati in fase di Disegno del servizio, pena l'applicazione della relativa penale.

Gli Offerenti devono fornire una quotazione economica per il Servizio Outbound, che includa tutte le funzionalità necessarie all'esecuzione delle campagne richieste. Non devono invece essere inclusi:

- il costo relativo al traffico telefonico, in caso di campagne CATI o utilizzo fax,
- il costo relativo agli SMS, in caso di campagne tramite SMS, per i quali sarà utilizzato il relativo servizio (cfr. paragrafo 4.3.2);
- l'eventuale costo relativo alla progettazione, realizzazione, test, messa in esercizio e manutenzione degli script necessari per la realizzazione della campagna, per il quale potrà essere utilizzato, anche in base alla complessità della campagna richiesta, il servizio di integrazione (cfr. paragrafo 4.54.3.2).

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.1.2.

4.1.2.1 Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Campagne Outbound

L'Aggiudicatario deve garantire che le risorse impiegate nel servizio Campagne Outbound presentino i **requisiti minimi** di seguito riportati:

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...).

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i Curricula Vitae in formato europeo degli operatori, o un campione degli stessi, impegnati nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. L'Amministrazione potrà richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato. Inoltre l'Aggiudicatario deve, in caso di sostituzione o aggiunta di personale, comunicare tempestivamente, pena l'applicazione della relativa penale, all'Amministrazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Contraente l'avvenuta aggiunta o sostituzione di personale. Anche in questo caso l'Amministrazione potrà richiedere, tramite richiesta scritta, che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i relativi Curricula Vitae che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti e richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato.

4.1.2.2 Giorni ed orari del Servizio Campagne Outbound

Il servizio outbound non è vincolato ad uno specifico orario di servizio, ma dipende dalle richieste espresse dall'Amministrazione per ogni singola campagna. In ogni caso la finestra di erogazione base da garantire per l'operatività degli intervistatori è Lunedì-Sabato dalle 8.00 alle 20.00.

4.1.2.3 Formazione degli operatori per il servizio Outbound

All'Aggiudicatario è richiesto di garantire, in base alle esigenze dello specifico servizio Outbound e secondo quanto concordato in fase di Disegno Esecutivo, la possibilità che gli operatori impiegati effettuino attività formative specifiche con le medesime modalità previste per il servizio Inbound (cfr. paragrafo 4.1.1.3.2). Il costo relativo alle attività di formazione è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

4.1.2.4 Funzionalità richieste per le campagne Outbound

Per l'esecuzione campagne del servizio Outbound l'Aggiudicatario deve prevedere tutte le funzionalità necessarie a garantire il contatto con gli utenti secondo le diverse modalità di contatto previste.

L'Aggiudicatario deve inoltre prevedere la possibilità di supportare le campagne telefoniche utilizzando sistemi che consentano, in maniera automatica, l'erogazione di messaggi e la raccolta degli input da parte dell'utenza, tramite tastiera (toni DTMF), o, eventualmente, tramite funzionalità ASR, se offerte (cfr. capitolo 4.2.2.1.2).

Il costo relativo a tali funzionalità è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi al servizio operatori richiesto.

4.2 Infrastruttura per l'erogazione dei servizi

4.2.1 Sedi operative per l'erogazione dei servizi e per la formazione specifica

L'Aggiudicatario deve garantire la presenza di almeno una sede operativa nel **territorio italiano** in cui ubicare gli operatori che erogano i servizi richiesti, anche in considerazione i) di quanto stabilito all'art. 24-bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 7 agosto 2012, n. 134¹, nonché ii) delle attività che possono essere svolte dalle Amministrazioni presso l'Aggiudicatario, quali a titolo non esaustivo:

¹ La L. 7 agosto 2012, n. 134 all'art.24 bis disciplina le «Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center» e in particolare al comma 4 prevede che «Quando un cittadino effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese estero in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato del territorio nazionale.»

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- attività di verifica tramite sopralluoghi al centro servizi,
- monitoraggio delle prestazioni contrattuali,
- garanzia del rispetto della protezione dei dati personali,
- verifiche di conformità.

Eventuali altre sedi operative devono essere ubicate all'**interno della U.E.**

Inoltre, come indicato nel paragrafo 4.1.1.3.2, l'Aggiudicatario deve prevedere una sede (o più sedi), all'interno del lotto territoriale di riferimento, per l'eventuale esecuzione delle attività formative da parte del personale dell'Amministrazione. Tale sede può o meno coincidere con la summenzionata sede operativa in cui sono ubicati gli operatori che erogano i servizi.

[ID 41] Gli Offerenti potranno presentare, nell'ambito dell'offerta tecnica, il proprio Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa, che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore.

La presenza di tale Piano sarà oggetto di valutazione tecnica secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara.

Il costo relativo alle sedi operative necessarie all'espletamento dei servizi è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

4.2.2 Infrastruttura di servizio

L'Aggiudicatario ha la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software forniti per l'espletamento dei servizi.

L'infrastruttura proposta deve essere funzionalmente modulare per consentire alle Amministrazioni di richiedere se necessario, in sede di richiesta preliminare ed in funzione delle proprie specifiche esigenze, di integrare l'infrastruttura dell'Aggiudicatario a differenti livelli, in considerazione dei sistemi già utilizzati dalle Amministrazioni (cfr. capitolo 4.5).

Si prefigurano quindi differenti possibili scenari, in funzione dei sistemi già posseduti dall'Amministrazione Contraente, che variano tra due configurazioni limite:

- l'Amministrazione possiede un'infrastruttura propria che sia in grado di svolgere tutte le principali funzionalità necessarie all'erogazione dei servizi di Contact Center; in questo caso l'Amministrazione potrà richiedere all'Aggiudicatario solamente il personale di servizio e relativa logistica utile all'erogazione del servizio di Contact Center tramite i propri sistemi, eventualmente prevedendo le attività necessarie per consentire la remotizzazione delle attività di gestione dei contatti da parte degli operatori dell'Aggiudicatario operanti presso le sedi operative messe a disposizione dal medesimo;
- l'Amministrazione non ha a disposizione un'infrastruttura propria che sia in grado di svolgere tutte le principali funzionalità necessarie per l'erogazione dei servizi di Contact Center; in

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



questo caso l'Amministrazione potrà richiedere all'Aggiudicatario un servizio in *full outsourcing*, ossia richiedendo, oltre al personale di servizio e relativa logistica, anche i necessari sistemi necessari all'erogazione dei servizi di Contact Center, le cui caratteristiche minime sono descritte nel seguito. Inoltre, in questo caso, l'Amministrazione potrà richiedere che le funzionalità messe a disposizione dall'Aggiudicatario ai propri operatori possano essere anche utilizzate dal personale dell'Amministrazione, operante presso le proprie sedi, attraverso l'utilizzo di postazioni remote messe a disposizione dall'Amministrazione (modalità ASP).

Per le modalità di remunerazione dell'infrastruttura di servizio, sia in modalità *outsourcing* sia in modalità ASP, si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.2, se non diversamente specificato.

Nella propria quotazione economica gli Offerenti devono includere tutte le funzionalità necessarie all'erogazione del servizio e secondo i requisiti descritti nei relativi paragrafi successivi.

L'offerta per i tre moduli dell'infrastruttura specificati, dovrà essere offerta separatamente nel caso di "Sistemi a supporto in modalità outsourcing" e "Sistemi a supporto in modalità ASP", come meglio specificato negli allegati 12 A, B, C, D.

4.2.2.1 Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti

4.2.2.1.1 Canali di accesso al servizio

L'Aggiudicatario deve garantire, quale requisito **minimo**, che l'utente possa accedere al CC attraverso tutti i seguenti canali comunicativi, messi a disposizione dall'Aggiudicatario stesso:

- Canali **sincroni**:
 - telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
- Canali **asincroni**
 - posta elettronica;
 - fax;
 - posta tradizionale;
 - sms.

Tali canali devono essere gestiti in maniera integrata (multimedia blending) in modo che, indipendentemente dal canale utilizzato dall'utenza, gli applicativi e gli strumenti a supporto per la gestione del contatto siano gli stessi, garantendo l'univocità dei dati forniti e la possibilità di condivisione tra i vari operatori e consentendo che un medesimo utente possa indistintamente contattare il CC, anche per una medesima richiesta di servizio, attraverso canali differenti. Analogamente, su richiesta dell'utenza o dell'Amministrazione, deve essere possibile per gli operatori

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



del CC fornire eventuali risposte differite su un canale diverso rispetto a quello utilizzato per l'apertura della SR. Per quanto attiene al canale postale tradizionale, in base alle specifiche necessità dell'Amministrazione Contraente, l'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di procedere alla scansione della posta ricevuta e al suo caricamento sui sistemi di gestione delle richieste di servizio.

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso summenzionati devono essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei SLA richiesti in relazione al carico previsto.

Nel caso l'Amministrazione metta a disposizione propri canali di accesso al CC, gli operatori dell'Aggiudicatario dovranno essere in grado di erogare il servizio utilizzando tali canali secondo la modalità sincrona/asincrona specifica del canale (ad esempio canale sincrono web chat o canale asincrono web form).

Per quanto riguarda il canale telefonico è richiesto che il numero geografico di attestazione del Contact Center sia un numero appartenente allo stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione, qualora non diversamente specificato dall'Amministrazione in sede di richiesta preliminare (ad esempio nel caso di richiesta di numero verde). Dovrà essere incluso nel costo del servizio il costo relativo ai canoni delle linee attestate sui sistemi dell'Aggiudicatario, necessarie all'erogazione sia dei servizi Inbound che dei servizi Outbound, ed ogni costo relativo al trasporto del traffico pervenuto al Contact Center e diretto verso tutte le eventuali diverse destinazioni in cui saranno localizzati gli operatori del Contact Center dell'Aggiudicatario.

Non deve invece essere previsto alcun costo relativo al traffico telefonico in entrata o in uscita dal Contact Center. Il costo del traffico telefonico è infatti eventualmente previsto come servizio, come indicato al paragrafo 4.3.

Opzionalmente i Fornitori potranno proporre un proprio widget, ossia un componente software facilmente integrabile in una pagina web (ad esempio nel portale dell'Amministrazione Contraente), che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare i seguenti ulteriori strumenti relativi a diversi canali di accesso e relative funzionalità aggiuntive:

- [ID 21] accesso tramite *web chat*;
- [ID 22] accesso tramite *video chat*;
- [ID 23] accesso tramite *chiamata vocale IP*;
- [ID 24] accesso in modalità *cobrowsing*;
- [ID 25] reportistica sugli accessi gestiti tramite widget;
- [ID 26] gestione integrata del widget con almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio offerti (crf. paragrafo 4.2.2.2).

Le summenzionate opzioni saranno oggetto di valutazione tecnica secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara.



4.2.2.1.2 Funzionalità di accoglienza automatiche

In caso di accesso tramite canale telefonico, l'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di CC sia nelle ore di chiusura, che consentano, come requisito **minimo**, di fornire all'utente almeno:

- un messaggio di benvenuto che identifichi sia l'Amministrazione sia il servizio chiamato. Deve essere possibile differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio di CC;
- un messaggio che informi l'utente della registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
- un eventuale messaggio che identifichi l'operatore che gestirà la chiamata;
- un eventuale messaggio che informi l'utente del costo della chiamata, se da lui sostenuta;
- un menù di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica (riconoscimento dei toni DTMF);
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa nel caso l'utente abbia necessità di contattare un operatore del servizio;
- l'ascolto di una musica di attesa;
- la possibilità di inserire delle credenziali identificative per un accesso al servizio di tipo personalizzato;
- la possibilità di trasferire all'operatore tutte le informazioni eventualmente inserite dall'utente in maniera automatica per consentire all'operatore di caratterizzare immediatamente il contesto della chiamata;
- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato.

Deve essere possibile fornire i messaggi di interesse sia in lingua italiana sia in lingua inglese. Deve essere possibile utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile in funzione delle preferenze dell'Amministrazione, sia dei file audio pre-registrati forniti dall'Amministrazione. Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltro verso operatore.

È infine richiesto che, su richiesta dell'Amministrazione, l'Aggiudicatario effettui, in modalità "near - real time" e comunque entro 4 ore lavorative pena l'applicazione della relativa penale, attività di inserimento/modifica/cancellazione di messaggi estemporanei o dei livelli dell'albero in seguito a esigenze contingenti (ad esempio in caso di gestione di picchi di chiamate o di informazioni di carattere temporaneo ed urgente da comunicare all'utenza).

Opzionalmente gli Offerenti potranno proporre, integrati nella soluzione offerta dalla propria infrastruttura dedicata al servizio di accesso ed accoglienza dei contatti, le seguenti funzionalità aggiuntive, a supporto dei servizi operatore:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- [ID 28] *Automatic Speech Recognition (ASR) e Text To Speech (TTS)*: rispettivamente funzionalità di riconoscimento del parlato degli utenti che consenta al sistema di interpretare delle richieste pre-configurate ed indirizzare verso la specifica opzione richiesta e funzionalità che consenta al sistema di interpretare dei dati fornendo una risposta parlata all'utente attraverso una voce sintetizzata;
- [ID 29] *Portale Vocale con riconoscimento del linguaggio naturale*: funzionalità di riconoscimento del parlato degli utenti che consenta al sistema di interpretare delle richieste non pre-configurate, bensì effettuate tramite linguaggio naturale, ed indirizzare verso la specifica opzione richiesta;
- [ID 30] *Call Back System*: attraverso tale funzionalità è possibile per l'utente richiedere di essere richiamato da parte degli operatori del CC;
- [ID 32] tool che consenta al personale dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo almeno:
 - cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi;
 - cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.

Le summenzionate opzioni saranno oggetto di valutazione tecnica secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara.

4.2.2.1.3 Funzionalità di gestione del contesto

L'infrastruttura deve essere in grado di erogare le funzionalità necessarie a garantire l'integrazione tra i canali di accesso ed il sistema informatico per consentire, per ogni richiesta in ingresso all'infrastruttura di CC, una gestione del contesto della richiesta semplificata ed efficace.

Tali funzionalità devono consentire agli operatori del servizio la gestione integrata tra i canali di accesso, le informazioni da questi provenienti ed i sistemi di back-end a supporto della gestione delle richieste, comprendendo, come requisito **minimo**, almeno:

- il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (ad es. presa in carico, inoltro, etc...)
- la notifica di arrivo di una nuova richiesta attraverso appositi pop-up che consentano all'operatore incaricato di avere a disposizione le informazioni necessarie alla gestione della richiesta (canale di provenienza, tempo di attesa trascorso, eventuali informazioni specifiche in funzione della coda di attesa, eventuali informazioni specifiche all'utente da servire attraverso l'integrazione con i sistemi di back-end)
- la possibilità di visualizzare e raccogliere un set di parametri per la realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
 - numero ed identificativo della coda di gestione
 - numero e nome di ciascun operatore della coda
 - carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- numero delle richieste in coda
 - suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso
 - tempo di attesa della prima richiesta in coda
 - stato e numerosità di ciascun terminale telefonico (in servizio, non disponibile, da assegnare, libero in chiamata, in attesa)
- un indicatore di raggiungimento dell'obiettivo assegnato in funzione degli SLA richiesti (ad es. percentuale delle chiamate risposte entro un tempo prefissato)

[ID 34] Sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, la possibilità di integrare, attraverso adapter certificati, le summenzionate funzionalità del Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti proposto con sistemi di Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio:

- sistema integrabile con almeno due diversi Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
- sistema integrabile con almeno quattro diversi Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio.

Con *adapter certificato* si intende una componente software già implementata e sottoposta a test di verifica funzionale che consente di effettuare l'integrazione tra i sistemi in maniera semplice ed immediata senza la necessità di sviluppi dedicati.

4.2.2.1.4 Motore di routing multicanale

Il motore di routing multicanale, che include le funzionalità del sistema di distribuzione delle chiamate (ACD), consente la gestione dei canali di accesso. Tale sistema deve permettere di distribuire gli eventi in ingresso in base a regole definite ed in funzione delle necessità espresse dall'Amministrazione, indipendentemente dal particolare canale utilizzato. Tale sistema deve fornire, come requisito **minimo**, almeno la possibilità di distribuire gli eventi:

- secondo l'ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (First In First Out);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo;
- in base alle competenze specifiche degli operatori (skill base routing);
- sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (intelligent routing);
- attraverso la definizione di code a differente priorità in relazione a specifici chiamanti (ad es. per privilegiare la risposta ad utenti di tipo "VIP");
- tra differenti operatori;
- verso numeri od operatori specifici o postazioni remote esterne (ad es. operatori di II° Livello o postazioni ASP);



- garantendo la possibilità di inclusione, nelle conversazioni attive, di altri operatori a supporto o del Team Leader.

4.2.2.2 Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

L'Aggiudicatario deve prevedere un sistema di gestione dell'utenza e delle richieste di servizio in grado di erogare funzionalità che consentano la gestione delle informazioni relative all'utenza del servizio e le relative richieste.

Tali funzionalità, come requisito **minimo**, devono prevedere almeno:

- la creazione e gestione delle anagrafiche degli utenti, operatori e altre entità coinvolte nell'erogazione dei servizi;
- la creazione e gestione di gruppi relativi alle entità coinvolte;
- la possibilità di inserire campi personalizzati per la gestione di informazioni specifiche relative ai servizi richiesti dalle Amministrazioni;
- la creazione e gestione delle richieste di servizio (SR), con informazioni che includano:
 - identificativo della richiesta;
 - canali comunicativi utilizzati (in ingresso e uscita con possibilità di specificare modalità preferite di contatto da parte dell'utenza);
 - stato della richiesta (aperta, assegnata, in lavorazione,...);
 - descrizione della richiesta;
 - operatore assegnato
 - possibilità di identificare eventuali caratteristiche che corrispondano a differenti opzioni di servizio selezionate dall'Amministrazione, come ad esempio la gestione effettuata da operatore con competenze linguistiche;
 - storico delle modifiche e delle assegnazioni, con associazione dei *timestamp* relativi ad ogni evento e passaggio di stato. Deve essere possibile, attraverso i *timestamp* relativi ai differenti stati, identificare il tempo necessario all'effettiva gestione delle richieste di servizio, in base ai vari utenti, attraverso cui sarà possibile la contabilizzazione del servizio;
 - note aggiuntive di ausilio alla gestione della SR;
- delle modalità di ricerca attraverso parole chiave;
- la possibilità di memorizzare, tramite la gestione di un'agenda elettronica, appuntamenti per l'erogazione di servizi erogati dalle Amministrazioni;
- la possibilità di organizzare le informazioni attraverso diversi criteri di ordinamento e filtro;
- la possibilità di visualizzazione selettiva delle SR da parte di specifici operatori o gruppi di operatori;
- la possibilità di importare a sistema informazioni fornite dalle Amministrazioni in modalità selettiva e massiva, riconoscendo campi duplicati e suggerendo la possibilità di accorpate o eliminare entità ritenute uguali (ad es. verificando l'identità di campi chiave);
- la possibilità di esportare dal sistema le informazioni contenute in modalità selettiva e massiva secondo differenti formati (almeno csv, xls, txt).



L'Amministrazione può specificare eventuali informazioni (ad esempio anagrafiche utenti) da rendere disponibili per il popolamento del sistema preposto alla gestione dell'utenza e delle richieste di servizio ed il relativo formato dati. Le eventuali attività necessarie al popolamento del sistema dell'Aggiudicatario con i dati messi a disposizione dell'Amministrazione saranno oggetto di valutazione nell'ambito delle attività preliminari di disegno del servizio e secondo quanto previsto per il servizio di integrazione (cfr. paragrafo 4.5).

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara:

- [ID 33] l'offerta di un secondo "sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio", che garantisca anch'esso almeno le summenzionate funzionalità minime richieste;
- [ID 35] la gestione integrata dei canali *social*, facebook e twitter, per almeno uno dei sistemi proposti. Con gestione integrata dei canali *social* si intende la possibilità di gestire, in maniera equivalente agli altri canali previsti, le richieste provenienti dall'utenza nell'ambito dei social network summenzionati;
- [ID 36] la presenza di funzionalità di analisi semantica relative ad almeno uno dei sistemi proposti.

4.2.2.3 Sistema di gestione della base dati di conoscenza

L'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità per l'immagazzinamento e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi di CC.

Tali funzionalità, come requisito **minimo**, devono prevedere almeno:

- la possibilità di memorizzare informazioni attraverso:
 - immissione diretta del testo;
 - importazione di contenuti da documenti (almeno in formato word)
 - archiviazione di documenti
- la possibilità di classificare le informazioni memorizzate secondo differenti parametri base configurabili (ad es. area di interesse);
- delle modalità di ricerca attraverso parole chiave;
- la possibilità di memorizzare link a risorse esterne;
- funzioni per la creazione e l'aggiornamento delle informazioni;
- la gestione dell'accesso concorrenziale in fase di modifica delle informazioni;
- differenti profili utente per consentire la visualizzazione di sottoinsiemi di informazioni;
- dei profili differenziati per la creazione e la consultazione;
- la possibilità di creare strutture di FAQ e script che consentano di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti;
- la possibilità di inserire "notizie" per notificare gli operatori nel caso di eventi di tipo temporaneo (ad es: gestione di informazioni all'utenza legate a manifestazioni);
- la possibilità di pubblicare o rimuovere articoli/informazioni attraverso l'utilizzo di date ed orari programmati;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- dei sinottici che mostrino gli articoli, notizie e ricerche più popolari;
- la tracciabilità delle operazioni di inserimento e modifica delle informazioni (utenti, data di creazione, data delle modifiche);
- delle statistiche sull'utilizzo del sistema.

L'Amministrazione può specificare eventuali informazioni (ad esempio FAQ a supporto degli operatori) da rendere disponibili per il popolamento del sistema preposto della base dati di conoscenza, il relativo formato dati e le procedure operative per il loro aggiornamento. Le eventuali attività necessarie al popolamento del sistema dell'Aggiudicatario con i dati messi a disposizione dell'Amministrazione saranno oggetto di analisi nell'ambito delle attività preliminari di disegno del servizio e secondo quanto previsto per il servizio di integrazione (cfr. paragrafo 4.5).

4.2.2.4 Sistemi in modalità ASP

L'Aggiudicatario deve garantire che le funzionalità relative ai sistemi descritti nei precedenti paragrafi 4.2.2.1, 4.2.2.2 e 4.2.2.3 possano essere utilizzate da personale dell'Amministrazione, operante presso le proprie sedi (modalità ASP). Tale modalità potrà essere utilizzata dall'Amministrazione, ad esempio, nel caso voglia prevedere operatori aggiuntivi nella gestione delle richieste di front-end o per la realizzazione di un secondo livello nel caso specifiche richieste richiedano competenze specialistiche. L'Aggiudicatario deve garantire, come requisito **minimo**, le attività di installazione, configurazione e manutenzione, preventiva, correttiva ed evolutiva, delle sole componenti software (applicativi, licenze. ...) necessarie per l'erogazione delle funzionalità richieste. Eventuali requisiti relativi ai collegamenti telefonici e/o dati potranno essere soddisfatti attraverso i servizi di telefonia o connettività dati (cfr. paragrafi 4.3 e 4.4).

L'Aggiudicatario è tenuto, in fase di disegno del servizio, a:

- specificare i requisiti minimi che la postazione informatica messa a disposizione dall'Amministrazione dovrà possedere per procedere all'installazione delle componenti richieste;
- definire il dimensionamento degli eventuali collegamenti telefonici e/o telematici necessari tra le postazioni ASP presso la/le sede/i dell'Amministrazione ed il centro servizi dell'Aggiudicatario. Tali collegamenti potranno essere realizzati attraverso i servizi di telefonia o connettività dati previsti nell'ambito della Convenzione.

In ogni caso l'Amministrazione avrà anche la possibilità di utilizzare per i suddetti collegamenti servizi forniti attraverso terze parti.

Sono a carico dell'Amministrazione la predisposizione:

- delle postazioni di lavoro con un numero sufficiente di prese di corrente a norma, un impianto elettrico di illuminazione a norma, il mobilio, la predisposizione della LAN (Local Area Network), i cablaggi tra la postazione e la LAN ed i supporti logistici necessari (es. sistemi antincendio, vie di fuga) conformemente alla normativa vigente in termini di sicurezza sul posto di lavoro;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- di postazioni informatiche (personal computer), comprensive di monitor, dispositivi di input, sistema operativo ed eventuali pacchetti software di produttività individuale corredati di relative licenze, il tutto secondo i requisiti minimi espressi dall'Aggiudicatario;
- dei necessari apparecchi telefonici/cuffie/microfoni.

4.2.2.4.1 Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP

L'Aggiudicatario deve garantire, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, le attività di formazione rivolte al personale dell'Amministrazione sulle funzionalità dei sistemi richiesti in modalità ASP. Attraverso tali attività di formazione il personale dell'Amministrazione dovrà essere in grado di utilizzare al meglio le funzionalità minime richieste ed altre eventualmente fornite relative ai sistemi che possono essere richiesti in modalità ASP.

È richiesto che tali attività formative siano erogate in moduli da 16 ore e che per ogni modulo siano previsti al massimo 10 discenti. Ogni modulo è composto da:

- una sezione teorica, in cui sono descritti i sistemi interessati e le relative funzionalità previste, di durata pari a 8 ore;
- una sezione pratica, in cui il personale dell'Amministrazione opererà attivamente sui sistemi, secondo una modalità *training on the job*.

Il numero dei moduli e, conseguentemente, la durata complessiva del servizio sarà concordata con l'Amministrazione Contraente sulla base dei sistemi richiesti, del grado di conoscenza dei discenti e del loro numero.

Il Servizio di formazione dei sistemi in modalità ASP dovrà essere svolto da personale dotato di conoscenza ed esperienza dello specifico argomento. In fase di Disegno del servizio dovrà essere fornito il Curriculum vitae in formato europeo di ciascun Istruttore. L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di chiedere la sostituzione del docente in caso di non idoneità. In fase di preliminare l'Amministrazione potrà richiedere, in base alla conoscenza dei discenti, di approfondire alcuni aspetti specifici a discapito di altri, e comunque nel rispetto delle tempistiche previste.

È a carico dell'Aggiudicatario la predisposizione di una scheda di valutazione che rispecchi gli argomenti trattati e preveda una valutazione da parte del personale dell'Amministrazione Contraente partecipante al corso con tre livelli di gradimento, di cui uno insufficiente. Al termine di ciascuna sezione (teorica e pratica) l'Amministrazione Contraente valuterà le schede compilate dai partecipanti e, in caso di una valutazione negativa da parte di almeno il 30% dei partecipanti, dovrà essere ripetuta la relativa sezione formativa.

A conclusione del servizio l'Aggiudicatario rilascerà all'Amministrazione Contraente un "*Verbale di erogazione del Servizio di formazione dei sistemi in modalità ASP*" attestante la data di effettiva erogazione del servizio, la durata effettiva, il programma effettivamente seguito, gli esiti dell'eventuale valutazione dei moduli e eventuali criticità emerse.

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



7.2.2.1.

4.2.2.5 Funzionalità di Reportistica

All'Aggiudicatario è richiesto, come **requisito minimo**, di prevedere:

- funzionalità deputate alla raccolta, analisi e presentazione dei parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- funzionalità specifiche dedicate alla verifica dei SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Tali funzionalità, come requisito **minimo**, devono consentire almeno:

- la raccolta dei dati grezzi ("raw") provenienti dai sistemi deputati all'erogazione dei servizi. A titolo di esempio saranno raccolte informazioni sulla numerosità delle richieste di accesso al servizio, il canale utilizzato, la loro durata, etc.... Nel caso in cui alcuni dati elementari siano gestiti da sistemi delle Amministrazioni, l'Aggiudicatario deve garantire la possibilità di caricare i dati, nel formato e con la periodicità stabilita congiuntamente alle Amministrazioni, per la successiva elaborazione secondo le stesse modalità applicate ai dati elementari direttamente gestiti;
- la possibilità di aggregare tali dati secondo differenti logiche, in modo da presentare risultati di sintesi a vari livelli, anche in funzione dell'utilizzatore finale (personale tecnico, personale dirigente);
- la possibilità di esportare i dati grezzi in vari formati dati visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l'ufficio;
- la possibilità di definire report periodici resi disponibili in formato elettronico;
- la possibilità di generare report on demand selezionando il layout desiderato, i metadati ed il periodo temporale di riferimento.

[ID 31] Opzionalmente gli Offerenti potranno offrire un cruscotto che consenta al personale dell'Amministrazione di avere un sinottico accessibile da remoto via web in modalità sicura con l'indicazione dell'andamento del servizio attraverso il monitoraggio in modalità near real-time di parametri fondamentali che comprenderanno almeno:

- numero totale di linee telefoniche in accesso al servizio con indicazione percentuale di quelle occupate;
- tempo medio di attesa di una richiesta per relativo canale di contatto;
- percentuale di abbandono per accesso telefonico;
- numero di operatori ed indicazione del loro stato (loggati, ready, in conversazione,...);
- numero di richieste nelle code di attesa, differenziate per canale di accesso;
- numero di reclami per categoria (in valore assoluto e percentuale rispetto al totale delle SR);
- tempi medi di risoluzione delle richieste;
- numero di SR eventualmente trasferite agli operatori di II° livello;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

48 di 125



Il costo relativo alle funzionalità di reportistica è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi operatore richiesti.

4.2.2.6 Postazioni informatiche e allestimenti per il personale

L'Aggiudicatario deve mettere a disposizione delle postazioni di lavoro il cui numero deve essere commisurato alle evidenze emerse nelle fasi di disegno in funzione delle dimensioni dei servizi richiesti. Le postazioni di lavoro:

- devono essere ad uso esclusivo dell'Amministrazione, nel caso la stessa richieda che il servizio sia erogato con *Operatori Esclusivi*.
- possono essere ad uso condiviso, nel caso l'Amministrazione richieda che il servizio sia erogato con *Operatori Condivisi*.

In caso di *Operatori Esclusivi* le postazioni informatiche potranno includere componenti software fornite dall'Amministrazione stessa. È in ogni caso responsabilità dell'Aggiudicatario garantire la corretta compatibilità tra le componenti applicative di proprietà dell'Aggiudicatario e le eventuali componenti applicative fornite dalle Amministrazioni.

È inoltre richiesto, per entrambe le modalità, che sulle postazioni non sia installato hardware e software ulteriore rispetto a quello necessario per il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Gli operatori devono avere a disposizione una cuffia telefonica con microfono che consenta loro di svolgere in maniera ottimale le operazioni di immissione dati, consultazione e gestione degli strumenti informativi a supporto.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente gli operatori devono essere in grado di accedere ad Internet nel caso sia necessario nell'ambito delle esecuzioni delle prestazioni richieste (ad esempio accesso al portale dell'Amministrazione o reperimento di informazioni disponibili sul web).

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza ed ambiente di lavoro (ad esempio illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l'obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante. Deve essere prevista una distanza opportuna tra le postazioni in modo da evitare eventuali interferenze tra il personale durante la gestione dei contatti e consentire la gestione e consultazione di eventuali materiali cartacei a supporto. Gli operatori dovranno essere in grado di utilizzare tutti gli applicativi necessari su un'unica postazione in maniera centralizzata su un unico schermo, o più schermi condivisi (dual monitor), per una gestione ottimale delle richieste di servizio.

È inoltre richiesto all'Aggiudicatario, in caso di necessità di acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati ai servizi da erogare in

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Convenzione, di impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente.

Le apparecchiature devono inoltre essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (CAM IT) adottati con **Decreto 13 dicembre 2013** (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili sul sito www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf.

In una fase preliminare rispetto alla verifica del servizio di ciascuna Amministrazione, l'Aggiudicatario presenterà all'Amministrazione la lista delle apparecchiature informatiche acquistate, con l'indicazione di marca, modello, numero seriale e documentazione a comprova del possesso dei requisiti relativi ai CAM IT come dallo stesso indicata e disponibile sul sito www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf, per consentire all'Amministrazione la verifica di tale impegno.

Il costo relativo alle postazioni informatiche e allestimenti per il personale è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi operatore richiesti.

4.2.2.7 Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio

L'Aggiudicatario deve provvedere agli impianti e agli apparati a supporto dei sistemi utilizzati nell'erogazione dei servizi, le cui funzionalità e caratteristiche **minime** sono descritte nei precedenti paragrafi. L'Aggiudicatario deve garantire, come requisito **minimo**, che la propria infrastruttura tecnica di servizio preveda almeno:

- spazi ed armadi per l'alloggiamento delle infrastrutture;
- apparati per il condizionamento;
- gruppi di continuità o UPS in grado di garantire la continuità dell'alimentazione elettrica;
- patch panel e cablaggi;
- apparati e linee di comunicazione per garantire l'accesso per mezzo dei canali richiesti;
- apparati di interconnessione e supporto alle funzionalità di rete e sicurezza;
- apparati server per gli applicativi e l'archiviazione dei dati;
- apparati client per il personale del servizio.

Nell'erogazione dei servizi richiesti l'Aggiudicatario può prevedere che le infrastrutture tecniche siano:

- dedicate alla singola Amministrazione;
- condivise tra più Amministrazioni.

L'Aggiudicatario può inoltre prevedere l'utilizzo di sistemi in modalità *cloud* che presentino in ogni caso le caratteristiche minime o migliorative eventualmente offerte.

È in ogni caso responsabilità dell'Aggiudicatario garantire che i sistemi utilizzati, in qualsiasi modalità, siano correttamente dimensionati e presentino caratteristiche tali da garantire la corretta erogazione dei servizi richiesti secondo gli SLA definiti nel capitolo 6, in considerazione delle diverse opzioni

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



contrattualizzabili dalle Amministrazioni nei singoli OdF.

L'Aggiudicatario deve anche garantire l'effettuazione di attività di backup dei dati in modo che le informazioni raccolte durante l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, o comunque necessarie alla corretta esecuzione dei servizi richiesti (basi dati, indicatori di qualità, indicatori di rendicontazione dei servizi,...) siano adeguatamente protetti.

L'Aggiudicatario deve inoltre garantire, come requisito **minimo**, che le infrastrutture informatiche siano monitorate ed aggiornate attraverso l'esecuzione di attività di:

- manutenzione preventiva: prevede l'effettuazione di interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- manutenzione evolutiva: prevede l'effettuazione degli interventi che si rendessero necessari per assicurare l'evoluzione dell'ambiente tecnologico, dei sistemi e degli applicativi;
- manutenzione correttiva: prevede l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi.

Saranno oggetto di valutazione secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara:

- [ID 27] le soluzioni tecnologiche e architetture messe in campo al fine di massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti;
- [ID 37] i meccanismi che consentano di garantire l'affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti l'architettura e le contromisure proposte per minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi percepita dagli utenti;
- [ID 38] i meccanismi che consentano il ripristino parziale o totale del servizio a seguito della totale indisponibilità dell'architettura del Contact Center a causa del verificarsi di eventi di natura eccezionale (ad es. alluvioni, terremoti, ecc...) atti a minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi erogati;
- [ID 39] le metodologie, procedure e tecnologie impiegate per il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati.

4.2.2.8 Sicurezza dell'infrastruttura di servizio

L'Aggiudicatario deve garantire che l'infrastruttura utilizzata per l'erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti **minimi** di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni ed agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione delle rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall



- utilizzo di apparati di tipo IDS/IPS per il rilevamento e la prevenzione di attacchi informatici (ad es. DOS/DDOS);
- protezione delle postazioni di lavoro per mezzo di software antivirus ed antispymware;
- utilizzo di un proxy centralizzato in caso di necessità da parte degli operatori di accesso alla rete Internet.

[ID 40] Saranno oggetto di valutazione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, le metodologie, procedure e tecnologie impiegate per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi.

4.3 Servizio di telefonia

Il Servizio di telefonia consente alle Amministrazioni Contraenti di indirizzare le necessità relative alle comunicazioni in fonia secondo le proprie esigenze specifiche ed in base a diversi scenari di servizio.

4.3.1 Traffico Inbound

Per quanto riguarda il traffico telefonico Inbound si possono configurare solitamente i seguenti scenari di servizio:

Primo scenario - base

L'Amministrazione non si fa carico del traffico telefonico in ingresso al Contact Center. In questo caso all'Aggiudicatario è richiesto come **requisito minimo** di fornire un numero geografico di destinazione del Contact Center che sia un numero appartenente allo stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, salvo se diversamente concordato tra le parti. In questo scenario il costo relativo al traffico è in carico all'utente finale con i seguenti oneri:

- se l'utente chiama da rete fissa nazionale o internazionale, l'utente sostiene il costo di una chiamata nazionale o internazionale da rete fissa (secondo il proprio operatore);
- se l'utente chiama da radiomobile nazionale o internazionale, sostiene il costo di una chiamata mobile-fisso nazionale (secondo il proprio operatore).

Tutti i costi inerenti i canoni di terminazione delle linee necessarie ed ogni altro eventuale costo sono a carico dell'Aggiudicatario e si intendono **inclusi** nei costi relativi ai servizi operatore richiesti.

Secondo scenario – servizio di Rete Intelligente con Addebito al Chiamato (AC)

L'Amministrazione vuole farsi carico del traffico telefonico in ingresso al Contact Center (Addebito al Chiamato – AC). In questo caso all'Aggiudicatario è richiesto come **requisito minimo** di:

- rendere disponibile un codice di Numero Verde da attestare sulle linee del CC;
- rendere disponibile il servizio di Addebito al Chiamato secondo le seguenti direttrici di traffico, che l'Amministrazione sceglierà o meno di abilitare:
 - chiamata AC da rete fissa (nazionale): chiamata/invio fax nazionale a carico del destinatario effettuata da rete fissa;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- chiamata AC da radiomobili: chiamata/invio fax nazionale a carico del destinatario effettuata da terminale radiomobile situato sul territorio italiano;

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.3.1.

Terzo scenario – servizio di Rete Intelligente con Numerazione Premium (895)

Qualora l'Amministrazione Contraente ne abbia necessità, può scegliere di affidare all'Aggiudicatario la raccolta del traffico telefonico tramite un **servizio Premium 895** che consentirà all'Amministrazione, ad esempio, di fornire servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale. In tal caso l'Amministrazione definisce, secondo i vincoli determinati dalla normativa di riferimento (Delibera AGCOM n. 26/08/CIR, Decreto Ministeriale n. 145 del 2/03/06, Delibera n. 661/06/CONS.), la propria quota di remunerazione del servizio ed è in carico all'Aggiudicatario, come **requisito minimo**;

- rendere disponibile un **codice di numerazione Premium 895**, a dieci cifre del tipo 895xxxxxxx, per contattare il CC;
- rendere disponibile il servizio di raccolta del traffico telefonico e della relativa quota Premium secondo le seguenti direttrici di traffico:
 - **Chiamata Premium 895 da rete fissa**: chiamata effettuata da rete fissa;
 - **Chiamata Premium 895 da radiomobili**: chiamata da terminale radiomobile situato sul territorio italiano;

Il servizio sarà fornito solo per chiamate nazionali.

Nel caso di adesione dell'Amministrazione all'opzione di fornitura del servizio di Rete Intelligente con Numerazione Premium, quando il cittadino chiamante compone un numero 895 dal proprio apparecchio telefonico, sia fisso che mobile, l'Aggiudicatario deve provvedere ad eseguire le seguenti operazioni:

- informare il chiamante sulla tipologia ed il costo del servizio (minuto, scatto e durata massima) tramite un messaggio gratuito, in base a quanto concordato con l'Amministrazione;
- indirizzare la chiamata su altri numeri di attestazione del CC, in base al piano di instradamento definito con l'Amministrazione;
- interrompere la chiamata al raggiungimento dell'eventuale tempo massimo di connessione previsto dalla normativa vigente.

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.3.1.

Quarto scenario – utilizzo di servizi di terze parti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



L'Amministrazione Contraente può utilizzare il proprio Fornitore di servizi di telefonia per la gestione del traffico telefonico in ingresso al CC. In questo caso tutti i costi inerenti i canoni delle linee e dell'eventuale traffico sono sostenuti dall'Amministrazione; all'Aggiudicatario è richiesto, come **requisito minimo**, di permettere l'attestazione delle necessarie linee fisiche in ingresso al Contact Center sulla propria infrastruttura telefonica. Ogni eventuale costo relativo alle attività di attestazione delle linee è a carico dell'Aggiudicatario e si intende **incluso** nei costi relativi ai servizi operatore richiesti.

4.3.2 Traffico Outbound

All'Aggiudicatario è richiesto, come **requisito minimo**, la possibilità di effettuare chiamate telefoniche in uscita dal CC. Per il traffico telefonico Outbound si configurano i seguenti casi:

- necessità di effettuare chiamate/inviare fax, verso rete fissa nazionale o mobile su territorio nazionale, nell'ambito dei servizi Inbound offerti nel caso, ad esempio, che gli operatori del servizio di CC abbiano necessità di contattare gli utenti a seguito dell'apertura di richieste di servizio;
- necessità di effettuare chiamate/inviare fax, verso rete fissa nazionale o mobile su territorio nazionale, nell'ambito dell'effettuazione di campagne telefoniche outbound (CATI).

È anche richiesto all'Aggiudicatario, come **requisito minimo**, la possibilità di inviare SMS in uscita dal CC verso l'utenza mobile su territorio nazionale. Anche per l'invio degli SMS si configurano i seguenti casi:

- necessità di inviare messaggi nell'ambito dei servizi Inbound offerti nel caso, ad esempio, che gli operatori del servizio di CC abbiano necessità di contattare gli utenti a seguito dell'apertura di richieste di servizio;
- necessità di inviare messaggi nell'ambito dell'effettuazione di campagne outbound che prevedano l'invio di messaggi di tipo SMS.

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.3.2.

L'Aggiudicatario deve inoltre prevedere, come **requisito minimo**, la possibilità che l'Amministrazione Contraente utilizzi il proprio Fornitore di servizi di telefonia per la gestione del traffico telefonico in uscita dal CC. Ogni eventuale costo relativo alle attività di attestazione delle linee è a carico dell'Aggiudicatario e si intende **incluso** nei costi relativi ai servizi operatore richiesti.

4.3.3 Interconnessione telefonica rete Amministrazione - rete Aggiudicatario

All'Aggiudicatario è richiesto, come **requisito minimo**, la possibilità di interconnettere la propria infrastruttura telefonica con l'infrastruttura telefonica dell'Amministrazione Contraente. Per l'interconnessione telefonica si configurano i seguenti casi:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- necessità che gli operatori del CC contattino il personale dell'Amministrazione a seguito di richieste dell'utenza che presuppongano una conoscenza specialistica delle tematiche oggetto del CC;
- utilizzo di personale dell'Amministrazione come operatori del servizio di CC attraverso l'utilizzo di postazioni in modalità ASP.

Per l'interconnessione è richiesto che l'Aggiudicatario metta a disposizione uno o più canali telefonici di tipo base o primario considerando il dimensionamento derivante dalle richieste dell'Amministrazione Contraente. La disponibilità dei canali richiesti dovrà essere H24.

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.3.3.

L'Aggiudicatario deve inoltre prevedere, come **requisito minimo**, la possibilità che l'Amministrazione Contraente utilizzi il proprio Fornitore di servizi di telefonia per realizzare l'interconnessione tra la propria infrastruttura telefonica e l'infrastruttura telefonica dell'Aggiudicatario. Ogni eventuale costo relativo ad eventuali attività di adeguamento dell'infrastruttura telefonica dell'Aggiudicatario è a carico dell'Aggiudicatario stesso e si intende **incluso** nei costi relativi ai servizi operatore richiesti.

4.4 Servizio di connettività dati

Tale servizio consente alle Amministrazioni di richiedere la connettività dati tra la propria sede, o sedi, ed il centro servizi dell'Aggiudicatario necessaria per le esigenze inerenti l'erogazione del servizio di CC (ad esempio per collegare i propri sistemi informativi con quelli dell'Aggiudicatario).

L'Amministrazione, nelle fasi di richiesta preliminare indica le proprie esigenze di connettività per il collegamento tra la propria sede (o più collegamenti da diverse sedi) ed il centro servizi del Contact Center dell'Aggiudicatario. A titolo di esempio l'Amministrazione può specificare:

- le finalità per le quali è richiesto il servizio di connettività e/o eventuali specifiche relative alla migrazione di servizi già in essere, demandando poi all'Aggiudicatario la selezione maggiormente opportuna della tipologia e velocità dei collegamenti all'interno del listino offerto in Convenzione;
- eventuali requisiti legati alla qualità del servizio (QoS) in termini di tipologia di traffico trasportato sui collegamenti;
- eventuali vincoli di affidabilità elevata cui l'Aggiudicatario dovrà attenersi.

L'offerta di connettività, basata sul protocollo IP, che l'Aggiudicatario deve rendere disponibile all'Amministrazione in Convenzione, è caratterizzata relativamente all'accesso lato Amministrazione. L'Aggiudicatario sarà invece libero di utilizzare l'architettura che più ritiene opportuna per assicurare il collegamento verso il proprio Contact Center (collegamenti punto-punto, servizi di trasporto dati IP in full outsourcing forniti da un operatore TLC, ecc.) nel rispetto delle specifiche esigenze di servizio espresse dall'Amministrazione in termini di throughput e caratteristiche del traffico scambiato con il Contact Center. La disponibilità della connessione dati dovrà essere H24.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



L'Aggiudicatario deve mettere a disposizione dell'Amministrazione, come **requisito minimo**, i seguenti profili di connettività IP, con throughput definito in termini di Banda Massima in Accesso (BMA).

Profili di connettività IP
Throughput in accesso (BMA)
2 Mbps
10 Mbps
50 Mbps
100 Mbps
Modulo aggiuntivo da 100 Mbps

Per BMA si intende la banda fisica nominale massima (comprensiva dell'overhead di protocollo) configurata sull'interfaccia locale del servizio in oggetto (indipendentemente dalla configurazione tra uplink o downlink).

Il servizio di connettività di base, privo quindi della sottoscrizione di opzioni aggiuntive, deve comprendere:

- l'apparato di accesso al servizio (router);
- il singolo circuito di accesso che permette all'Amministrazione il collegamento alla rete utilizzata dall'Aggiudicatario;
- il trasporto dati in modalità IP *best effort*, fino al raggiungimento della BMA.

I servizi di trasporto devono essere basati su Internet Protocol version IPv4 e, solo su specifica richiesta dell'Amministrazione, su IPv6.

Gli apparati di accesso forniti con i servizi di trasporto dati devono essere gestiti e configurati dall'Aggiudicatario come componenti integranti del servizio e devono pertanto:

- essere ricompresi nel canone offerto;
- essere allo stato dell'arte della tecnologia e del mercato;
- implementare protocolli allo stato dell'arte;
- essere dimensionati in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

Non devono essere adottate politiche di traffic shaping sugli apparati di accesso, che impediscano, in assenza di congestione, di utilizzare la larghezza di banda massima del circuito di accesso.

Per ciascun collegamento, di cui al servizio base, l'Aggiudicatario deve mettere a disposizione dell'Amministrazione almeno un apparato di accesso, con una o più interfacce fisiche lato utente compatibili con l'infrastruttura di rete dell'Amministrazione. La capacità totale delle interfacce lato utente non può essere inferiore alla BMA contrattualizzata sull'accesso.

Gli apparati di accesso forniti con i servizi devono garantire una capacità di commutazione in termini di pacchetti al secondo (CCP), relativa a pacchetti di 64 Byte, almeno pari a quella indicata nella seguente tabella per ciascun profilo di servizio.



Profili di connettività IP	Capacità minima del router di accesso (in migliaia di pacchetti al secondo)
Throughput in accesso (BMA)	CCP (Kpps)
2 Mbps	3
10 Mbps	15
50 Mbps	75
100 Mbps	150
Modulo aggiuntivo da 100 Mbps	+100

Inoltre l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile, come **requisito minimo**, su ciascun profilo di accesso, l'opzione di Garanzia della Banda in Accesso, **BGA**, che consentirà all'Amministrazione di richiedere il rispetto di parametri prestazionali relativamente al trasporto del traffico verso il CC, in base alla specifica classificazione del suddetto in Classi di Servizio (CdS) da parte dell'Amministrazione.

La BGA (Banda Garantita in Accesso) è definita come la larghezza massima di banda IP (comprensiva dell'overhead di protocollo), simmetrica in uplink e downlink, garantita in accesso dall'Aggiudicatario; la BGA costituisce quindi il massimo valore di throughput per il quale l'Aggiudicatario è obbligato alla garanzia dei parametri di performance indicati per ciascuna Classe di Servizio. Si richiede che l'Aggiudicatario assicuri all'Amministrazione, su specifica richiesta dell'opzione BGA per ciascun collegamento, il trasporto di flussi di traffico con garanzia dei parametri di performance, fino al raggiungimento in un valore della BGA massimo, pari al 50% della BMA.

I parametri di qualità prestazionali, differenziati a seconda della tipologia di traffico in transito a seconda delle CdS, di cui dovrà essere garantito il rispetto delle soglie sono i seguenti:

- *Round Trip Delay (RTD)*: tempo di percorrenza necessario ad un pacchetto per percorrere la tratta origine-destinazione-origine;
- *Packet Loss (PL)*: tasso di perdita dei pacchetti, rapporto espresso in percentuale tra il numero di pacchetti non consegnati e numero di pacchetti trasmessi in una tratta originedestinazione;
- *Jitter (JI)*: variazione in valore assoluto del ritardo tra due pacchetti consecutivi.

In funzione trasportate delle necessità per cui il collegamento è richiesto, l'Amministrazione può caratterizzare il traffico per il quale è prevista l'opzione BGA (quindi fino al 50% della BMA) secondo le seguenti *Classi di Servizio (CdS)*: *Real Time*, *Mission Critical* e *Streaming* e l'Aggiudicatario deve garantire i corrispondenti valori minimi accettabili per ciascun parametro prestazionale di qualità:

CdS	RTD	PL	JI
-----	-----	----	----

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Real Time	< 65ms	< 0,1%	< 10ms
Mission Critical	< 100ms	< 0,1%	N.A.
Streaming	< 400ms	< 0,5%	< 250ms

La restante porzione di traffico sarà invece trattata in modalità *best effort*.

La classificazione di ciascun pacchetto IP in transito (esclusi i pacchetti di tipo *best effort*) può avvenire secondo politiche basate su:

- indirizzo IP di origine;
- indirizzo IP di destinazione;
- protocollo applicativo utilizzato;
- una combinazione delle precedenti.

La somma delle componenti relative alle tre classi CdS associate ad un servizio non può eccedere la BGA propria dello specifico servizio, ovvero deve essere inferiore al 50% della BMA dello specifico profilo di collegamento.

L'apparato d'accesso fornito con il servizio di trasporto dati per il quale è stata sottoscritta la componente opzionale BGA, deve essere in grado di gestire il traffico attraverso un meccanismo di accodamento prioritario che, in caso di saturazione della banda associata a ciascuna componente, Real Time, Mission Critical e Streaming deve prevedere lo scarto dei pacchetti in eccesso. Il traffico della componente Real Time deve essere gestito con priorità, mentre il traffico Mission Critical e Streaming, per le componenti in eccesso, deve essere gestito equamente e, in caso di saturazione delle bande associate alle suddette componenti, deve essere declassato a traffico Best Effort.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre rendere disponibile, per ogni profilo di servizio definito, l'opzione Affidabilità elevata, che prevede che il servizio sia realizzato ridondando completamente la soluzione tecnologica caratterizzante il servizio in modo da garantire, in caso di guasto singolo, funzionalità e prestazioni equivalenti. La soluzione consiste in un accesso secondario equivalente all'accesso primario, ma con instradamento fisico differente, incluse le attestazioni sugli apparati coinvolti nella realizzazione dei collegamenti, in modo da minimizzare i singoli punti di guasto. L'opzione affidabilità elevata dovrà prevedere il *load balancing*, consistente nell'implementazione di politiche di bilanciamento di carico fra i due distinti apparati di accesso contrattualizzati con l'adesione all'opzione. La soluzione deve essere comprensiva degli eventuali ulteriori apparati necessari all'implementazione delle politiche di load balancing non già previsti dalla soluzione base.

Inoltre, nell'ambito del servizio richiesto dalle Amministrazioni Contraenti, dovranno essere incluse le eventuali attività di ripristino, a seguito di guasto o disservizio, che dovessero essere necessarie in caso di indisponibilità del servizio di connettività. Tali attività dovranno essere prestate secondo i livelli di servizio previsti, pena l'applicazione della relativa penale. La segnalazione di indisponibilità è notificata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una comunicazione. La segnalazione di ripristino

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



del servizio è notificata dall'Aggiudicatario attraverso l'invio di una comunicazione e successivamente confermata dall'Amministrazione Contraente ovvero confutata in caso di permanenza del disservizio.

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.4.

4.5 Servizio di integrazione

Il servizio di Integrazione consente alle Amministrazioni di realizzare le attività necessarie ad utilizzare i propri sistemi, le proprie basi dati e le proprie informazioni per la corretta erogazione dei servizi richiesti. Rientrano in questo servizio le seguenti attività, richieste all'Aggiudicatario come **requisito minimo**:

- realizzazione delle integrazioni informatiche tra le infrastrutture tecnologiche dell'Amministrazione Contraente con i sistemi messi a disposizione dall'Aggiudicatario (ad esempio integrazione tra il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio e il sistema di accesso ed accoglienza dei contatti). L'Aggiudicatario deve effettuare tutte le attività richieste per realizzare tali integrazioni, quali:
 - analisi e raccolta dei requisiti di integrazione, in cui sono analizzate le tecnologie ed i sistemi dell'Amministrazione e sono raccolti i requisiti funzionali richiesti;
 - disegno delle integrazioni da effettuare, in cui sono esplicitate nel dettaglio le tecnologie utilizzate, i dati scambiati e le modalità di implementazione;
 - realizzazione delle integrazioni e test di integrazione (Integration Testing e supporto agli User Acceptance Testing).

Le integrazioni richieste dovranno essere effettuate con i sistemi in uso presso l'Amministrazione Contraente. Nel caso in cui, durante la analisi effettuate e condivise nella fase di Disegno Esecutivo, siano riscontrate incompatibilità che richiedano l'evoluzione hardware e/o software dei sistemi dell'Amministrazione, gli eventuali oneri relativi all'aggiornamento dei sistemi stessi si intendono a carico dell'Amministrazione stessa;

- progettazione, realizzazione, test, messa in esercizio e manutenzione degli script inerenti la realizzazione di campagne Outbound;
- attività di migrazione/normalizzazione di basi dati in possesso dell'Amministrazione propedeutiche alla realizzazione dei servizi di CC.

Inoltre, nell'ambito degli sviluppi richiesti dalle Amministrazioni Contraenti, identificati nella fase di Disegno del servizio, dovranno essere incluse le eventuali attività di manutenzione correttiva che dovessero essere necessarie. Tali attività dovranno essere prestate secondo i livelli di servizio previsti, pena l'applicazione della relativa penale, sulla base della gravità delle difettosità riscontrate:

- guasto bloccante: guasto, inerente le componenti sviluppate, che comporta la totale impossibilità di esecuzione del servizio per il quale le componenti sono state previste;
- guasto non bloccante: guasto, inerente le componenti sviluppate, che consente l'esecuzione del servizio, parziale o tramite *work around*, per il quale le componenti sono state previste.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



La classificazione del malfunzionamento è in carico all'Amministrazione Contraente. In base alle analisi effettuate dall'Aggiudicatario il malfunzionamento potrà essere eventualmente riclassificato in accordo con l'Amministrazione. La segnalazione di un malfunzionamento è notificata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una comunicazione. La segnalazione di risoluzione del malfunzionamento è notificata dall'Aggiudicatario attraverso l'invio di una comunicazione successivamente confermata dall'Amministrazione Contraente ovvero confutata in caso di permanenza del malfunzionamento.

Attività di sviluppo evolutivo, necessarie ad esempio per adattare le integrazioni realizzate alle possibili evoluzioni programmate dei sistemi dell'Amministrazione, sono invece parte di eventuali OdF successivi che potranno essere richiesti dall'Amministrazione Contraente nell'ambito di vigenza della Convenzione.

Per lo svolgimento delle summenzionate attività è richiesto che l'Aggiudicatario, come **requisito minimo**, preveda un Gruppo di Lavoro (GdL) costituito dalle seguenti tipologie di figure professionali:

- Capo Progetto;
- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore;
- Programmatore;
- Sistemista DBA Senior;
- Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi;
- Specialista di prodotto.

Per le specifiche minime relative alle competenze delle figure professionali si faccia riferimento alle tabelle seguenti.

Qualifica professionale	Capo progetto
Titolo di studio	Laurea specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Comprovata esperienza in progetti complessi e/o di grandi dimensioni relativi a sistemi CRM/KMB/CTI;• Comprovata esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane;• Conoscenze approfondite su metodologie di analisi e pianificazione;• Conoscenze approfondite di tecniche e prodotti software per project e risk management;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738



	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche inerenti i servizi di Contact Center;• Conoscenze approfondite su metodologie di analisi, documentazione e pianificazione;• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Spiccate capacità relazionali.
--	---

Qualifica professionale	Analista Funzionale
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Analisi e progettazione di sistemi informativi e procedure complesse;• Redazione di specifiche, documentazione di progetto e manualistica tecnica;• Esperienza nella gestione e coordinamento di team tecnici;• Progettazione di test integrati;• Capacità di analisi e risoluzione problemi;• Progettazione di scripting relativi a sistemi CATI/CAWI;• Conoscenza approfondita dei principali sistemi di CRM/KMB;• Esperienza nella realizzazione di integrazioni CTI;• Conoscenza di Tecniche a di misura funzionale dei progetti: Punti Funzione e giorni/persona;• Metodologie di analisi e disegno di SW (cruscotti, reportistica, gestione personale, documentali, siti web, etc.);• Tecniche di programmazione strutturata;• Tecniche di modellazione e integrazione dati;• Metodologie e tecniche per la gestione dei metadati;• Metodologie e tecniche per il cleansing e la qualità dei dati;• Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML;• Applicazioni OLAP, ROLAP e Business Intelligence;• Conoscenza e capacità progettuali sulla base della Legge n°4/2004.• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Spiccate capacità relazionali.

Qualifica professionale	Analista Programmatore
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni di cui almeno 2 nel ruolo
Esperienze lavorative e	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nello sviluppo software;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza di ambienti di programmazione/editing;• Verifica della corretta applicazione di metodi e standard;• Redazione di procedure e documentazione tecnica di progetto;• Realizzazioni informatiche sulla base della Legge n°4/2004;• Realizzazione di scripting relativi a sistemi CATI/CAWI• Conoscenza di Tecniche a di misura funzionale dei progetti: Punti Funzione – IFPUG International Function Point User Group;• Metodologia di programmazione per oggetti (OOA) e per servizi (SOA);• Strumenti di modellazione dati;• Conoscenza delle metodologie e strumenti di test del software prodotto;• Conoscenza di sistemi di Versioning del software;• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Capacità relazionali.
------------	--

Qualifica professionale	Programmatore
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Anzianità lavorativa	Minimo 2 anni nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nello sviluppo software;• Conoscenza di ambienti di programmazione/editing;• Redazione di documentazione tecnica di bassa complessità;• Esecuzione di casi di test;• Conoscenza di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, etc.);• Conoscenza di sistemi di Versioning del software;• Realizzazioni informatiche sulla base della Legge n°4/2004;• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Capacità relazionali.

Qualifica professionale	Sistemista DBA Senior
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 7 anni, di cui almeno 4 nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nell'amministrazione, tuning e ottimizzazione di database, sia standalone sia cluster;• Esperienza nelle attività di aggiornamento e manutenzione di database, sia standalone sia cluster;• Conoscenza dei principali strumenti di progettazione di database

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



	<p>per sistemi informativi complessi;</p> <ul style="list-style-type: none">• Conoscenza delle Best Practice (ITIL) di amministrazione, tuning e ottimizzazione database;• Conoscenza dei modelli Entità/Relazione• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Capacità relazionali.
--	---

Qualifica professionale	Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nello sviluppo software;• Esperienza nella predisposizione, esecuzione, monitoraggio di piani di test in progetti critici, trasversali, con componenti SW integrate attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (per supportare le diverse tipologie test, per la verifica della qualità intrinseca del SW, per la verifica della sicurezza applicativa, etc.);• Conoscenza delle metodologie e strumenti di test del software prodotto;• Esperienza nella redazione di documentazione e procedure tecniche relative all'architettura applicativa e alla integrazione dei sistemi nell'ambito delle infrastrutture per Contact Center;• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Capacità relazionali.

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia/prodotto
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza approfondita delle piattaforme e tecnologie offerte per la realizzazione dell'Infrastruttura di Contact Center;• Conoscenza approfondita dei principali sistemi di CRM/KMB;• Esperienza nella realizzazione di Business Impact Analysis;• Esperienza nella redazione di documentazione e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo;• Esperienza nel disegno e nell'implementazione di sistemi di tipo enterprise, architetture distribuite e architetture di comunicazione/integrazione;• Conoscenza delle metodologie relative al Disegno e allo sviluppo di Architetture complesse;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza delle metodologie di analisi e disegno per servizi (SOA) e dei paradigmi di programmazione Object Oriented con particolare riferimento ai prodotti/tecnologie inerenti le soluzioni offerte;• Conoscenza dei principali DBMS e dei principali sistemi operativi;• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Capacità relazionali.
--	--

Per lo svolgimento delle attività richieste l'Aggiudicatario concorderà con l'Amministrazione, in fase di disegno preliminare, la composizione specifica del GDL (mix di figure professionali) necessario alle attività previste e l'opportuno dimensionamento. In ogni caso sono fissati i seguenti valori massimi/minimi relativi alle percentuali di utilizzo di ciascuna tipologia di figura professionale o cluster di figure come nel seguito:

- Capo Progetto: massimo 8% delle giornate previste per le attività del GdL;
- Analista Funzionale + Sistemista DBA Senior + Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi + Specialista di prodotto: minimo 35% delle giornate previste per le attività del GdL;
- Analista Programmatore + Programmatore: minimo 40% delle giornate previste per le attività del GdL.

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i Curricula Vitae in formato europeo del personale, o un campione dello stesso, impegnato nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. L'Amministrazione potrà richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato.

Gli obiettivi e le modalità di svolgimento relative al servizio saranno concordate tra l'Amministrazione Contraente e l'Aggiudicatario in fase di Disegno del servizio.

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.5.

4.6 Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Il servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio consente alle Amministrazioni di richiedere all'Aggiudicatario delle attività di assistenza specialistica mirate a individuare, progettare ed attuare azioni di revisione della struttura organizzativa e di gestione dei processi inerenti il Contact Center dell'Amministrazione Contraente con l'obiettivo di ottimizzare il servizio, seguire eventuali mutamenti normativi e tecnologici ed in generale aumentare l'efficacia e la fruibilità del servizio agli utenti destinatari. Rientrano in questo servizio le seguenti attività, richieste all'Aggiudicatario come **requisito minimo**:

- assistenza all'Amministrazione Contraente nella definizione degli obiettivi strategici inerenti il

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



proprio servizio di Contact Center, supportando la definizione di percorsi di crescita ed evoluzione del servizio;

- identificazione di interventi migliorativi relativi all'organizzazione e ai processi inerenti il servizio di Contact Center in linea con gli obiettivi strategici definiti dall'Amministrazione Contraente;
- rilevazione e analisi, per ciascun intervento migliorativo, degli impatti di natura organizzativa e procedurale;
- progettazione di modelli organizzativi, procedurali e operativi che consentano di indirizzare gli interventi migliorativi identificati;
- scouting e valutazione dell'adozione di tecnologie innovative/alternative che consentano l'ottimizzazione del servizio e il miglioramento dell'esperienza utente;
- produzione di *deliverable* inerenti le attività effettuate, secondo quanto concordato con l'Amministrazione Contraente in fase di disegno preliminare.

Per lo svolgimento delle summenzionate attività è richiesto che l'Aggiudicatario, come **requisito minimo**, preveda un Gruppo di Lavoro (GdL) costituito dalle seguenti tipologie di figure professionali:

- Capo Progetto;
- Consulente Senior;
- Consulente Junior.

Per le specifiche minime relative alle competenze delle figure professionali si faccia riferimento alle tabelle seguenti.

Qualifica professionale	Capo progetto
Titolo di studio	Laurea specialistica o vecchio ordinamento
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Gestione progetti e gruppi di lavoro;• Esperienza nella conduzione di progetti strategici;• Esperienza in progetti complessi e/o di grandi dimensioni;• Conoscenza modelli e soluzioni di contact center multicanale e customer care, metodologie di business performance management e organizzazione aziendale• Conoscenza delle tecniche e degli strumenti di gestione dei progetti;• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Spiccate capacità relazionali sia con livelli tecnici sia con livelli dirigenziali.

Qualifica professionale	Consulente Senior
-------------------------	-------------------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Titolo di studio	Laurea specialistica o vecchio ordinamento
Anzianità lavorativa	6 anni di cui almeno 3 nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza in progetti complessi e/o di grandi dimensioni, preferibilmente effettuati nell'ambito della Pubblica Amministrazione• Conoscenza ed esperienza su:<ul style="list-style-type: none">○ Soluzioni e strumenti di Contact Center e CRM;○ Strategie e modelli operativi di Customer Care, prevalentemente in ambito pubblico;○ Organizzazione aziendale e BPR;○ Metodologie di reporting direzionale e operativo.• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Capacità relazionali.

Qualifica professionale	Consulente Junior
Titolo di studio	Laurea triennale
Anzianità lavorativa	3 anni
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza delle metodologie di raccolta e analisi dei dati• Organizzazione aziendale• Analisi e disegno di processo• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;• Capacità relazionali.

Per lo svolgimento delle attività richieste l'Aggiudicatario concorderà con l'Amministrazione, in fase di disegno preliminare, la composizione specifica del GDL (mix di figure professionali) necessario alle attività previste e l'opportuno dimensionamento. In ogni caso sono fissati i seguenti valori minimi relativi alle percentuali di utilizzo di ciascuna tipologia di figura professionale come nel seguito:

- Capo Progetto: massimo 10% delle giornate previste per le attività del GdL;
- Consulente Senior : minimo 40% delle giornate previste per le attività del GdL;
- Consulente Junior: minimo 40% delle giornate previste per le attività del GdL.

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere che l'Aggiudicatario presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i Curricula Vitae in formato europeo del personale, o un campione dello stesso, impegnato nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. L'Amministrazione potrà richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato.

Gli obiettivi e le modalità di svolgimento relative al servizio saranno concordate tra l'Amministrazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Contraente e l'Aggiudicatario in fase di Disegno del servizio.

Per le modalità di remunerazione del servizio si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.6.



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

5.1 Governance della Convenzione

Ai fini della gestione della Convenzione, l'Aggiudicatario deve nominare, come **requisito minimo**, un *Responsabile della Convenzione*.

In fase di stipula l'Aggiudicatario deve indicare il nominativo, la qualifica professionale (è sufficiente indicare la qualifica, non il livello di inquadramento) e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte) del Responsabile della Convenzione.

Se nel corso della durata della Convenzione la persona individuata non dovesse essere disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, l'Aggiudicatario dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con una figura professionale con analoghe competenze ed esperienza, seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Tale responsabile deve essere in possesso del Diploma di Laurea ed almeno 12 anni di lavoro di cui 5 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed almeno 17 anni di lavoro di cui 8 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile della Convenzione ha la responsabilità delle seguenti attività:

- cura solo i rapporti con la Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni Contraenti, fatta salva l'ipotesi di un suo diretto ed eventuale coinvolgimento su questioni riguardanti le singole Amministrazioni Contraenti, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta di Consip;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- coordinamento dei Responsabili del Servizio di Contact Center (di cui al seguito) e supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli Ordinativi di fornitura;
- monitoraggio dell'andamento dei servizi erogati e controllo del rispetto delle prestazioni previste per i vari OdF;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli OdF della Convenzione;
- reporting mensile, o comunque in ogni caso di esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione;
- gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni dell'Amministrazione Aggiudicatrice, e/o da parte delle Amministrazioni Contraenti in caso di escalation, prevedendo che le eventuali relative deduzioni siano sottoposte al cospetto del richiedente entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, pena l'applicazione della relativa penale. La segnalazione e le relative deduzioni dovranno essere inviate attraverso comunicazioni scritte.

Inoltre è richiesto, come **requisito minimo**, che l'Aggiudicatario comunichi in fase di stipula un

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Referente per Lotto e relativi estremi di contatto, mail e telefono, raggiungibile nell'orario 9.00 – 18.00, che sarà utilizzato dalle Amministrazioni per avviare le fasi preliminari inerenti la Fornitura. Il costo relativo alle attività previste per la governance della Convenzione è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

5.2 Governance degli OdF

Per ogni OdF l'Aggiudicatario deve nominare, come requisito **minimo**, oltre alla struttura organizzativa prevista per l'erogazione dei servizi secondo quanto specificato nel precedente capitolo, un *Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Aggiudicatario*.

In fase di Disegno Esecutivo l'Aggiudicatario deve indicare il nominativo, la qualifica professionale (è sufficiente indicare la qualifica, non il livello di inquadramento) e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte) del Responsabile del Servizio di Contact Center relativo all'OdF.

Se nel corso della durata della Contratto attuativo la persona individuata non dovesse essere disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, l'Aggiudicatario dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con una figura professionale con analoghe competenze ed esperienza, seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Tale responsabile deve essere in possesso del Diploma di Laurea ed almeno 10 anni di lavoro di cui 4 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed almeno 15 anni di lavoro di cui 6 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Aggiudicatario ha la responsabilità delle seguenti attività:

- è il referente (Capo Progetto) dell'Amministrazione Contraente;
- risponde in termini organizzativi/funzionali al Responsabile della Convenzione condividendo ed attuando le impostazioni ricevute;
- risponde all'Amministrazione Contraente per tutte le attività e le problematiche relative alle fasi di pianificazione, verifica di funzionalità, collaudo della soluzione implementata ed esecuzione dei servizi;
- esegue il monitoraggio "real time" dei servizi ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro e del soddisfacimento dei livelli di servizio;
- mette in essere le azioni necessarie a fronteggiare eventuali difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico ed i disservizi tecnici;
- ha il compito di assicurare la qualità dei servizi erogati attraverso il costante monitoraggio dei KPI richiesti, provvedendo a definire piani ed azioni di intervento atti a ricondurre gli stessi entro i livelli di servizio definiti;
- gestisce le attività inerenti le azioni contrattuali derivanti rispetto o mancato rispetto dei SLA richiesti;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- si occupa di garantire la produzione e la presentazione della reportistica richiesta dall'Amministrazione;
- si occupa di aggiornare costantemente la documentazione di progetto, a seguito di variazioni che potrebbero emergere nel corso del tempo
- risponde per la risoluzione dei disservizi e la gestione dei reclami da parte dell'Amministrazione Contraente e/o dell'Amministrazione Aggiudicatrice prevedendo che le eventuali relative deduzioni siano sottoposte al cospetto del richiedente entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, pena l'applicazione della relativa penale. La segnalazione e le relative deduzioni dovranno essere inviate attraverso comunicazioni scritte.
- mediante l'utilizzo di tecniche di project management fornisce degli elaborati che costituiscono uno strumento da utilizzare per le attività di pianificazione e controllo ritenute determinanti per la realizzazione del servizio nei modi e nei tempi prefissati.

L'Aggiudicatario potrà prevedere che una medesima risorsa possa ricoprire il ruolo di *Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Aggiudicatario* per non più di 5 Amministrazioni.

Nel caso di servizi particolarmente complessi l'Aggiudicatario deve impegnarsi a prevedere risorse che ricoprano il ruolo di *Responsabile del Servizio di Contact Center* in maniera dedicata.

Inoltre, in fase di Disegno Esecutivo, l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, fornire una casella mail e un numero di contatto, attivi nella medesima fascia specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio Ordinaria (cfr. paragrafo 4.1.1.4). Tali punti di contatto sono utilizzati dall'Amministrazione Contraente per le comunicazioni relative ai servizi richiesti (ad esempio comunicazioni relative a malfunzionamenti).

L'Amministrazione Contraente deve individuare in fase di Disegno Esecutivo un "*Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Amministrazione*" che sarà responsabile della direzione e del coordinamento del progetto.

Il *Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Amministrazione*, di concerto con il *Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Aggiudicatario*, esegue i controlli qualità per assicurarsi che tutte le attività vengano realizzate a regola d'arte.

Il costo relativo alle attività previste per la governance degli OdF è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.



5.3 Tempistiche di esecuzione

5.3.1 Fase di avvio

5.3.1.1 Primo OdF

In caso di primo OdF, che include il servizio operatori Inbound, la fase di avvio deve consentire l'eventuale passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente e la nuova e comunque la realizzazione di tutte le attività propedeutiche all'avvio del servizio di Contact Center.

Tale fase deve avere, salvo diversi accordi tra le parti in fase di disegno, una durata massima pari a:

- **60** giorni solari dalla data di emissione dell'OdF nel caso **non siano** previsti servizi di integrazione e/o connettività dati;
- **90** giorni solari dalla data di emissione dell'OdF nel caso **siano** previsti servizi di integrazione e/o connettività dati.

Entro tali limiti temporali, pena l'applicazione della relativa penale, l'Aggiudicatario deve comunicare la sua disponibilità ad avviare la *Verifica di conformità dei servizi* (cfr. 5.3.2).

All'Aggiudicatario è richiesto, come **requisito minimo e** in accordo a quanto previsto e concordato con l'Amministrazione Contraente nella fase di disegno e secondo i requisiti del presente capitolato, l'effettuazione delle seguenti attività :

- la predisposizione della logistica e la realizzazione delle attività tecniche necessarie all'avvio dei servizi;
- le attività formative necessarie agli operatori, a cui parteciperà personale dell'Amministrazione Contraente secondo quanto previsto nel paragrafo 4.1.1.3.2;
- la realizzazione delle attività richieste relativamente ai servizi di supporto (integrazioni richieste con i sistemi dell'Amministrazione, predisposizione delle infrastrutture di comunicazione telefoniche/dati, ...);
- la realizzazione di attività di migrazione o adeguamento delle basi dati relative ai servizi richiesti;
- la realizzazione di attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, se propedeutici all'avvio dei servizi di contatto. Tali attività dovranno prevedere la fornitura dei previsti *Deliverable* di progetto;
- l'eventuale affiancamento con i gestori del precedente contratto di servizio (Strutture organizzative dell'Amministrazione e/o ai fornitori in scadenza di contratto);
- l'aggiornamento del Disegno Esecutivo in base ad eventuali evidenze emerse durante la fase di avvio, in linea con i contenuti già descritti nel paragrafo 3.1.2.

5.3.1.2 OdF successivi

In caso di OdF successivi al primo l'Amministrazione Contraente può richiedere qualsiasi servizio previsto in Convenzione per indirizzare, tipicamente, eventuali ampliamenti o nuove esigenze. In questo caso nella fase di avvio:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- relativamente ai servizi operatore Outbound, integrazione, revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio e formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP, l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, concludere, entro **30** giorni solari pena l'applicazione della relativa penale, la *Predisposizione dei Servizi*, attestata da una comunicazione inviata all'Amministrazione Contraente. All'Aggiudicatario è quindi richiesto di predisporre le proprie risorse per avviare le attività richieste nell'ambito dei relativi servizi, che saranno successivamente concluse entro i tempi previsti nel Disegno di Dettaglio fino:
 - al completamento della/e campagne Outbound richieste;
 - all'avvio, da parte dell'Amministrazione Contraente, della *Verifica di conformità dei servizi* (cfr. 5.3.2), per il servizio di integrazione;
 - alla fornitura dei previsti *Deliverable* di progetto, per il servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - al completamento delle attività di formazione, attestata dal "*Verbale di erogazione del Servizio di formazione dei sistemi in modalità ASP*" (cfr. 4.2.2.4.1), per il servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP.
- relativamente alla richiesta di sistemi in modalità ASP o servizio di Telefonia, l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, realizzare, salvo diversi accordi tra le parti in fase di disegno, entro **30** giorni solari pena l'applicazione della relativa penale, tutte le attività necessarie a consentire l'accesso ai sistemi al personale dell'Amministrazione o la disponibilità dei servizi di telefonia richiesti, consentendo l'avvio, da parte dell'Amministrazione Contraente, della *Verifica di conformità dei servizi* (cfr. 5.3.2). L'Aggiudicatario è tenuto ad inviare una comunicazione scritta all'Amministrazione Contraente per certificare la disponibilità ad avviare la fase di verifica.
- relativamente alla richiesta di ampliamento del servizio operatori Inbound, con eventuali sistemi in Outsourcing a supporto l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, realizzare, salvo diversi accordi tra le parti in fase di disegno, entro **60** giorni solari pena l'applicazione della relativa penale, tutte le attività necessarie a consentire l'operatività degli operatori Inbound ed eventuale infrastruttura a supporto, consentendo l'avvio, da parte dell'Amministrazione **Contraente**, della *Verifica di conformità dei servizi* (cfr. 5.3.2). L'Aggiudicatario è tenuto ad inviare una comunicazione scritta all'Amministrazione Contraente per certificare la disponibilità ad avviare la fase di verifica.
- relativamente alla richiesta del servizio di connettività, l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, realizzare, salvo diversi accordi tra le parti in fase di disegno, entro **90** giorni solari pena l'applicazione della relativa penale, tutte le attività necessarie a consentire la disponibilità dei servizi di connettività richiesti, consentendo l'avvio, da parte dell'Amministrazione Contraente, della *Verifica di conformità dei servizi* (cfr. 5.3.2). L'Aggiudicatario è tenuto ad inviare una comunicazione all'Amministrazione Contraente per certificare la disponibilità ad avviare la fase di verifica.



All'Aggiudicatario è inoltre richiesto l'aggiornamento del Disegno Esecutivo in modo che la documentazione di progetto presenti caratteristica unitaria.

Il costo relativo alle attività previste per la fase di avvio, sia per il primo OdF sia per OdF successivi, è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

5.3.2 Verifica di conformità dei servizi

L'Amministrazione Contraente, ai sensi del art. 102 del D.Lgs 50/2016, procede ad effettuare delle verifiche di conformità dei servizi per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. L'Amministrazione procederà ad effettuare le verifiche di conformità effettuando le prove funzionali secondo le modalità concordate nel Disegno Esecutivo.

Oltre alla verifica di conformità iniziale, l'Amministrazione Contraente effettuerà ulteriori verifiche, con cadenza mensile, entro 10 (dieci) giorni dalla chiusura delle attività relative al mese di riferimento in merito ai servizi di tipo continuativo:

- Servizi operatore:
 - servizio Inbound;
 - servizio Outbound;
- Servizi a supporto:
 - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
 - servizio di telefonia;
 - servizio di connettività dati.

In caso di esito negativo delle Verifica di conformità dei servizi, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e comunicare, attraverso una comunicazione inviata all'Amministrazione Contraente, la disponibilità ad effettuare una seconda *Verifica di conformità dei servizi* entro il termine perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa, pena l'applicazione della relativa penale.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo è facoltà dell'Amministrazione procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto di fornitura.

Tutte le attività di Verifica di conformità dei servizi devono concludersi con la stesura di un "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*". Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" positivo avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione del servizio*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Tutti i verbali devono essere trasmessi tempestivamente al RUP.

I verbali delle verifiche di conformità aventi esito positivo devono essere allegati, invece, alle fatture, come meglio specificato nello Schema di Convenzione.



L'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, supportare l'Amministrazione Contraente nella realizzazione delle summenzionate attività di verifica. Il costo relativo alle attività previste per la *Verifica di conformità dei servizi* è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

5.3.3 Conclusione del contratto

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, garantire un periodo di supporto alla transizione, verso un nuovo eventuale fornitore, avente una durata minima di 30 giorni solari. In tale periodo (che corrisponde, salvo diversi accordi, all'ultimo mese solare del contratto esistente), l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi e di eventuali infrastrutture tecnologiche (ad esempio DBMS utilizzati per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi) e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione. Inoltre l'Aggiudicatario dovrà consegnare, se non già fatto nel corso del contratto, i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la relativa durata contrattuale (numero di richieste per canale, distribuzione temporale delle richieste, picchi di traffico riscontrati,...) e quanto utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore. L'Amministrazione Contraente si può riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, fino a un massimo di ulteriori 30 giorni solari, in ogni caso tutto entro il termine della durata contrattuale originariamente stabilita.

Il costo relativo alle attività previste per la fase di conclusione del contratto è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

5.4 Reporting per le Amministrazioni

5.4.1 Dati per le Amministrazioni Contraenti

Servizio di fatturazione e rendicontazione per le Amministrazioni Contraenti

La fatturazione dei servizi sarà generalmente indirizzata alle Unità Ordinanti, salvo diverse disposizioni da parte delle singole Amministrazioni.

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze dell'Amministrazione Contraente. L'Aggiudicatario deve per questo garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni.

I dati della fattura devono rappresentare la rendicontazione, per singola fornitura e/o servizio, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito della Convenzione, riportando in particolare le informazioni in base ai quali sono stati fatturati i servizi a consumo (volumi di minuti, di richieste di servizio, ore uomo,...), anche attraverso l'utilizzo di allegati alla fattura.

Dati relativi ai livelli di servizio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. L'Aggiudicatario deve presentare tale reportistica all'Amministrazione entro 30 giorni solari dalla richiesta, pena l'applicazione della relativa penale.

L'Aggiudicatario dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

5.4.2 Dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice

Dati relativi ai livelli di servizio

Su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. L'Aggiudicatario dovrà presentare tale reportistica all'Amministrazione Aggiudicatrice entro 30 giorni solari dalla richiesta, pena l'applicazione della relativa penale.

L'Aggiudicatario dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

Flussi Data Mart

L'aggiudicatario è tenuto a svolgere le attività necessarie per consentire all'Amministrazione Aggiudicatrice il corretto monitoraggio dell'andamento della Convenzione.

A tal fine l'Aggiudicatario deve, come **requisito minimo**, fornire all'Amministrazione Aggiudicatrice, con periodicità mensile, tutti i dati relativi all'andamento della Convenzione.

Tali informazioni dovranno essere fornite non oltre il quindicesimo giorno del mese successivo a quello di calendario in cui saranno stati effettuati gli Ordinativi di fornitura e le relative attività, pena l'applicazione della relativa penale.

In "Allegato 5A – Flussi dati di alimentazione per il sistema" del presente Capitolato tecnico sono riportate le specifiche relative ad alcune delle informazioni da fornire, con riferimento a:

- modalità di invio dei flussi dati, nomenclatura e formato;
- descrizione dei flussi dati richiesti e interrelazioni;
- regole di generazione dei flussi, con specifiche delle modalità con cui devono essere valorizzati i campi.

Tali dati di rendicontazione e monitoraggio delle forniture e servizi prestati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo il tracciato e le modalità fissate nel medesimo Allegato 5A al presente Capitolato, e/o ai dettagli concordati tra Aggiudicatario e Amministrazione Aggiudicatrice, e con una percentuale massima di record scartati dal sistema Data Mart a causa di errori e/o non conformità pari al 10%, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese a cui i dati inviati si riferiscono.

Rimane fermo che l'Amministrazione Aggiudicatrice, nel corso di vigenza della Convenzione, si riserva la facoltà di modificare: i) l'elencazione dei dati di rendicontazione e monitoraggio; ii) il tracciato e le modalità secondo cui i dati medesimi devono essere inoltrati alla Consip S.p.A. anche, se del caso,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



facendo ricorso agli Ordinativi ricevuti tramite il Sistema.

A tal fine, l'aggiudicatario dovrà garantire la corretta gestione degli Ordinativi sul Sistema, in termini di verifica della correttezza e della completezza degli Ordinativi ricevuti tramite il Sistema e di corretto e tempestivo svolgimento delle attività di accettazione e/o rifiuto degli stessi, dato che, come stabilito dalle Condizioni Generali, l'utilizzo della Convenzione avviene esclusivamente attraverso il Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di effettuare tutte le verifiche che riterrà opportune, addebitandone all'Aggiudicatario i relativi costi nel caso esse dimostrino la non completezza o correttezza dei dati ricevuti.

Il costo relativo a tutte le attività di Reporting per le Amministrazioni è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.



6 SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI

Nella fase di Disegno del servizio le Amministrazioni devono selezionare gli indicatori di qualità ed i relativi valori di soglia sulla base delle peculiari caratteristiche dei propri servizi e comunque secondo i vincoli di cui al seguito.

In base alla tipologia di SLA e di servizio richiesto i valori sono:

- predeterminati in base a valori di riferimento;
- definiti dall'Amministrazione Contraente in fase di Disegno del servizio, in accordo con l'Aggiudicatario, anche sulla base dei dati a supporto relativi alla precedente gestione del servizio, forniti dall'Amministrazione Contraente in fase di Disegno.

L'Aggiudicatario è tenuto al rispetto di tutti gli SLA di servizio e ad effettuare la rendicontazione degli indicatori necessari al loro calcolo.

La lista degli SLA è riportata nell'Appendice A del presente Capitolato.

In merito ai seguenti SLA, identificati dai rispettivi ID di cui alla summenzionata lista in appendice, si precisa che:

- SLA04 – Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono (Fascia Ordinaria)
l'Amministrazione può specificare il valore dello SLA richiesto determinando sia il valore di riferimento relativo alla percentuale minima di risposte (selezionando un valore tra 80%, 85% e 90%) sia il tempo di risposta predefinito, entro cui gli operatori devono rispondere, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore (selezionando un valore tra 20sec, 30sec, 40sec, 50sec, e 60sec). In base alla scelta di valori più stringenti rispetto allo SLA base (pari all'80% di risposte in 60sec), il relativo costo a minuto è incrementato in accordo con quanto descritto al paragrafo 7.1.1.1;
- SLA09 - Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono (Fascia Ordinaria)
l'Amministrazione può specificare il valore dello SLA richiesto determinando sia il valore di riferimento relativo alla percentuale minima di risposte (selezionando un valore tra 95% e 98%) sia il tempo di risposta predefinito, entro cui gli operatori devono rispondere, dopo che la richiesta dell'utente è giunta al Contact Center (selezionando un valore tra 4 ore, 8 ore, 12 ore e 16 ore). In base alla scelta di valori più stringenti rispetto allo SLA base (pari all'95% di risposte in 16 ore), il relativo costo a minuto è incrementato in accordo con quanto descritto al paragrafo 7.1.1.2.

[ID 14] Gli Offerenti possono indicare, come elemento migliorativo dell'offerta secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, se intendono offrire un aumento pari al 2% in relazione al valore massimo richiedibile dall'Amministrazione per la percentuale minima di risposte per lo SLA04 e SLA06:

- valore massimo pari al 92% (in luogo del 90%) di risposte degli operatori entro il tempo di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



risposta predefinito richiesto dall'Amministrazione;

- valore massimo pari al 100% (in luogo del 98%) di risposte degli operatori entro il tempo di risposta predefinito richiesto dall'Amministrazione.

Si precisa che per la componente asincrona, nel caso in cui l'Amministrazione non abbia richiesto una percentuale di risposte pari al 100% entro i tempi di risposta predefiniti, per sua scelta o in quanto non offerta da parte dell'Aggiudicatario come su descritto, l'Aggiudicatario è tenuto in ogni caso a rispondere a tutte le richieste effettuate tramite canali asincroni entro un tempo pari a quattro volte il tempo di risposta definito dall'Amministrazione (SLA09b).

Per i solli livelli di servizio **SLA04, SLA05, SLA06, SLA07** riportati nella “*Tabella 2 - Servizi Operatore*” dell'Appendice A, nel caso in cui i volumi, per singola giornata, siano superiori al 20% dei volumi pianificati, sulla base della pianificazione concordata tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario durante la fase di disegno del servizio o sulla base di variazioni comunicate dall'Amministrazione in corso di contratto, le richieste afferenti a tali giornate saranno escluse dal calcolo delle relative penali. L'eventuale variazione della pianificazione dovrà essere comunicata all'Aggiudicatario entro il 15° giorno del mese “N-1”, in modo che le modifiche siano efficaci dal mese “N”. L'esclusione di tali richieste di servizio deve essere approvata dall'Amministrazione Contraente sulla base di evidenze dettagliatamente documentate da parte dell'Aggiudicatario.

[ID 8] Gli Offerenti possono indicare, come elemento migliorativo dell'offerta secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, se intendono offrire un ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono, per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei summenzionati SLA e all'applicazione delle relative penali, pari al:

- 25%;
- 30%.

All'Aggiudicatario è in ogni caso richiesto il massimo impegno nel perseguimento degli SLA definiti anche nel caso di volumi di traffico imprevisti e superiori alla soglia massima, per i quali sono comunque esplicitamente richiesti specifici processi di gestione (cfr. paragrafo 4.1.1).

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA, l'Aggiudicatario è tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente e/o a quella Aggiudicatrice, le penali riportate nell'Appendice B del presente Capitolato Tecnico, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

6.1 Verifiche ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dall'Aggiudicatario, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico dell'Aggiudicatario che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

È fatto obbligo all'Aggiudicatario di inviare la documentazione comprovante l'avvenuto pagamento dei corrispettivi dovuti all'Organismo di Ispezione alla Consip, a seguito di specifica richiesta, entro un tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data della comunicazione.

Con riferimento a ciascun singolo lotto, il costo delle verifiche ispettive è a carico dell'Aggiudicatario fino ad un massimo pari ad euro Euro 3.550,00 per il lotto 1, Euro 3.550,00 per il lotto 2, Euro 3.550,00 per il lotto 3 e Euro 3.550,00 per il lotto 4.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nell'Appendice C – Schema delle verifiche ispettive. Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le “modalità di valutazione”, indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà sui due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della “non conformità grave”.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi dell'Aggiudicatario sia presso quelle delle Amministrazioni Contraenti che avranno effettuato OdF; l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Tale ciclo è effettuato con numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo “Schema delle verifiche ispettive” e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



7 REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Nel presente paragrafo sono descritte le modalità di remunerazione previste per l'erogazione dei servizi definiti (si faccia inoltre riferimento a quanto previsto nell'Allegato 4 – Schema di Convenzione). Gli identificativi dei prezzi (Pi), Fattori Moltiplicativi (F.M.i) e Fattori Additivi (F.A.i) di seguito utilizzati fanno riferimento ai valori offerti dall'Aggiudicatario, o automaticamente calcolati in base ai valori offerti, come previsto nel Disciplinare di gara e relativi Allegati 12 A, B, C, D.

7.1 Servizi Operatori

7.1.1 Servizio Inbound

7.1.1.1 Servizio Inbound Sincrono

Il Servizio Inbound Sincrono prevede una remunerazione a minuto di contatto. La tariffa a minuto è costruita, con troncamento alla terza cifra decimale, considerando:

- (i) un valore base, con differenti tariffe in funzione della relativa fascia di minuti anno riportati nella seguente tabella, che prevede un servizio effettuato con operatori condivisi e uno SLA04 con una percentuale di risposta pari almeno all'80% in 60 secondi;

	Range (minuti/anno)		
	Fascia	Min	Max
P1	Fascia #1	20.000.000	-
P1a	Fascia #2	10.000.000	19.999.999
P1b	Fascia #3	6.000.000	9.999.999
P1c	Fascia #4	4.000.000	5.999.999
P1d	Fascia #5	2.000.000	3.999.999
P1e	Fascia #6	1.500.000	1.999.999
P1f	Fascia #7	1.000.000	1.499.999
P1g	Fascia #8	500.000	999.999
P1h	Fascia #9	100.000	499.999

Tale valore è determinato in fase iniziale sulla base dei previsti volumi di traffico, stimati dall'Amministrazione ovvero sulla base delle evidenze derivanti dai consuntivi in caso di servizi esistenti. Nel caso i volumi reali si discostino da quelli previsti si faccia riferimento a quanto descritto nel paragrafo 7.1.1.3.1.

- (ii) dei F.M. relativi alla richiesta di uno SLA04 migliorativo rispetto al valore base (cfr. paragrafo 6):

Caratterizzazione dello SLA04	risposta entro 60 sec nel 80% dei casi	risposta entro 60 sec nel 85% dei casi	risposta entro 60 sec nel 90% dei casi
-------------------------------	--	--	--

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



F.M. da applicare	100%	F.M.1	F.M.1*F.M.1
Caratterizzazione dello SLA04	risposta entro 50 sec nel 80% dei casi	risposta entro 50 sec nel 85% dei casi	risposta entro 50 sec nel 90% dei casi
F.M. da applicare	100%*F.M.3	F.M.1*F.M.3	F.M.1*F.M.1*F.M.3
Caratterizzazione dello SLA04	risposta entro 40 sec nel 80% dei casi	risposta entro 40 sec nel 85% dei casi	risposta entro 40 sec nel 90% dei casi
F.M. da applicare	100%*F.M.3*F.M.3	F.M.1*F.M.3* F.M.3	F.M.1*F.M.1*F.M.3* F.M.3
Caratterizzazione dello SLA04	risposta entro 30 sec nel 80% dei casi	risposta entro 30 sec nel 85% dei casi	risposta entro 30 sec nel 90% dei casi
F.M. da applicare	100%*F.M.3*F.M.3* F.M.3	F.M.1*F.M.3* F.M.3*F.M.3	F.M.1*F.M.1*F.M.3* F.M.3*F.M.3
Caratterizzazione dello SLA04	risposta entro 20 sec nel 80% dei casi	risposta entro 20 sec nel 85% dei casi	risposta entro 20 sec nel 90% dei casi
F.M. da applicare	100%*F.M.3*F.M.3* F.M.3*F.M.3	F.M.1*F.M.3* F.M.3*F.M.3*F.M.3	F.M.1*F.M.1*F.M.3* F.M.3*F.M.3*F.M.3

N.B. la più alta percentuale di risposta richiedibile risulterà pari al **92%** nel caso l'Aggiudicatario abbia offerto il relativo valore nell'ambito della propria offerta (cfr paragrafo 6).

(iii) dei F.M. relativi all'aggiunta delle opzioni di servizio previste (cfr. paragrafo 4.1.1.5):

Opzione richiesta	Competenze Specialistiche	Multilingua Base	Multilingua Avanzato	Operatore Esclusivo
F.M. da applicare	F.M.5	F.M.7	F.M.8	F.M.10

(iv) dei F.A. relativi all'utilizzo dei sistemi in modalità *outsourcing* (cfr. paragrafo 4.2.2):

Sistema richiesto	Gestione dei contatti e richieste	Gestione base dati conoscenza	Accesso e accoglienza
F.A. da applicare	F.A.1	F.A.2	F.A.3

A mero **titolo esemplificativo** si consideri la richiesta di un servizio con un volume annuale pari a 1.600.000 minuti, SLA04 pari all'85% di risposte entro 30 secondi, richiesta di operatori esclusivi e richiesta di utilizzo di tutti i sistemi in *outsourcing*. La relativa tariffa a minuto sarà dunque pari a:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



$$P = (P1e * F.M.1 * F.M.3 * F.M.3 * F.M.3 * F.M.10) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3$$

Si precisa che le opzioni di servizio potranno essere applicate solamente ad una parte del servizio richiesto.

Riprendendo il caso precedente, l'Amministrazione potrebbe richiedere che per una quota parte del servizio, ad esempio il 10%, sia inoltre prevista l'opzione Multilingua base. In questo caso i prezzi da considerare saranno due:

- $P1 = (P1e * F.M.1 * F.M.3 * F.M.3 * F.M.3 * F.M.10) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3$, relativo alla quota per cui l'opzione Multilingua base non è prevista (pari al 90%);
- $P2 = (P1e * F.M.1 * F.M.3 * F.M.3 * F.M.3 * F.M.10 * F.M.7) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3$, relativo alla quota per cui l'opzione Multilingua è prevista (pari al 10%).

7.1.1.2 Servizio Inbound Asincrono

Il Servizio Inbound Asincrono prevede una remunerazione a minuto di contatto. La tariffa a minuto è costruita, con troncamento alla terza cifra decimale, considerando:

- un valore base (P1i) che prevede un servizio effettuato con operatori condivisi e uno SLA09 con una percentuale di risposta pari almeno all'95% in 16 ore;
- dei F.M. relativi alla richiesta di uno SLA09 migliorativo rispetto al valore base (cfr. paragrafo 6):

Caratterizzazione dello SLA	risposta entro 16 ore nel 95% dei casi	risposta entro 16 ore nel 98% dei casi
F.M. da applicare	100%	F.M.2
Caratterizzazione dello SLA	risposta entro 12 ore nel 95% dei casi	risposta entro 12 ore nel 98% dei casi
F.M. da applicare	100%*F.M.4	F.M.2*F.M.4
Caratterizzazione dello SLA	risposta entro 8 ore nel 95% dei casi	risposta entro 8 ore nel 98% dei casi
F.M. da applicare	100%*F.M.4*F.M.4	F.M.2*F.M.4* F.M.4
Caratterizzazione dello SLA	risposta entro 4 ore nel 95% dei casi	risposta entro 4 ore nel 98% dei casi
F.M. da applicare	100%*F.M.4*F.M.4* F.M.4	F.M.2*F.M.4* F.M.4*F.M.4

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



N.B. la più alta percentuale di risposta richiedibile risulterà pari al **100%** nel caso l'Aggiudicatario abbia offerto il relativo valore nell'ambito della propria offerta (cfr paragrafo 6).

(iii) dei F.M. relativi all'aggiunta delle opzioni di servizio previste (cfr. paragrafo 4.1.1.5):

Opzione richiesta	Competenze Specialistiche	Multilingua Base	Multilingua Avanzato	Operatore Esclusivo
F.M. da applicare	F.M.5	F.M.7	F.M.8	F.M.10

(iv) dei F.A. relativi all'utilizzo dei sistemi in modalità *outsourcing* (cfr. paragrafo 4.2.2):

Sistema richiesto	Gestione dei contatti e richieste	Gestione base dati conoscenza	Accesso e accoglienza
F.A. da applicare	F.A.1	F.A.2	F.A.3

A mero **titolo esemplificativo** si consideri la richiesta di un servizio con uno SLA09 pari all'98% di risposte entro 8 ore, richiesta di operatori esclusivi e richiesta di utilizzo di tutti i sistemi in *outsourcing*. La relativa tariffa a minuto sarà dunque pari a:

$$P = (P1i * F.M.2 * F.M.4 * F.M.4 * F.M.10) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3$$

Analogamente al servizio sincrono si precisa che le opzioni di servizio potranno essere applicate solamente ad una parte del servizio richiesto.

7.1.1.3 Modalità di corresponsione dei servizi Inbound con remunerazione a minuto di contatto

Per quanto attiene ai servizi di cui ai precedenti paragrafi 7.1.1.1 e 7.1.1.2 l'Amministrazione Contraente potrà, in fase di Disegno del servizio, specificare la relativa modalità di corresponsione:

- a consumo in base ai minuti di servizio: in questa modalità l'Amministrazione remunera l'Aggiudicatario con un corrispettivo che è funzione dei minuti effettivi di servizio erogati;
- a consumo in base alle richieste di servizio (SR): in questa modalità l'Amministrazione remunera l'Aggiudicatario con un corrispettivo che è funzione del numero effettivo di SR gestite.

In particolare, per quanto riguarda la modalità (ii) a consumo in base alle SR, la tariffa relativa alla singola SR è determinata come il prodotto $P * D_M$, dove:

- P è la tariffa a minuto di contatto calcolata come descritto nei paragrafi 7.1.1.1 o 7.1.1.2;
- D_M è la durata media in minuti della SR, determinata in fase di Disegno del servizio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



dall'Amministrazione, anche sulla base dell'esperienza e di dati a supporto relativi alla precedente gestione del servizio.

In questo caso l'Aggiudicatario è tenuto, come **requisito minimo**, ad applicare la tariffa ad SR così calcolata per SR che abbiano durata media effettiva pari alla D_M incrementata fino ad un massimo del 10% (S_A = soglia percentuale in aumento). Analogamente l'Amministrazione corrisponde la medesima tariffa per SR che abbiano durata media effettiva pari alla D_M diminuita fino ad un minimo del 10% (S_D = soglia percentuale in diminuzione). Nel corso del contratto, l'Amministrazione e l'Aggiudicatario potranno concordare, sulla base di motivate evidenze, la variazione della D_M in caso di scostamento superiore rispetto alla soglia percentuale prevista, in accordo con le reali misurazioni e condizioni di servizio.

La modalità (ii) a consumo in base alle SR può essere applicata:

- sia al servizio Inbound sincrono, definendo una durata media per il servizio sincrono e la relativa tariffa associata al servizio sincrono;
- sia al servizio Inbound asincrono, definendo una durata media per il servizio asincrono e la relativa tariffa associata al servizio asincrono;

[ID 9] Gli Offerenti possono indicare, come elemento migliorativo dell'offerta secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, se intendono offrire un maggiore valore della S_A (soglia percentuale in aumento) della durata media della SR, definita in fase di predisposizione del servizio richiesto o concordata successivamente, pari al:

- 15%;
- 20%.

In questo caso l'Aggiudicatario è tenuto, come **requisito minimo**, ad applicare la tariffa ad SR ($P * D_M$) per SR che abbiano durata media effettiva pari alla D_M incrementata fino ad un massimo della S_A offerta, mentre l'Amministrazione corrisponde la medesima tariffa per SR che abbiano durata media effettiva pari alla D_M diminuita fino ad un minimo della S_D , che rimane pari al 10%.

Quindi, in base all'effettiva durata media effettiva (DM_R), misurata su base mensile, il costo della SR è pari a:

- se DM_R è entro la soglia minima o massima prevista: $D_M * P$;
- se DM_R è inferiore alla soglia minima: $[DM_R + (D_M * S_D)] * P$;
- se DM_R è superiore alla soglia massima: $[DM_R - (D_M * S_A)] * P$;

I relativi servizi sono quindi fatturati mensilmente sulla base dell'effettivo consumo dei minuti o delle SR, in base alla modalità selezionata, a partire dal mese successivo alla *"Data di attivazione del*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



servizio” riportata nel “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” (cfr. 5.3.2), fatto salvo quanto previsto all’art. 10 co. 14 dello Schema di Convenzione.

7.1.1.3.1 Variazione dei volumi sincroni

Come descritto nel paragrafo 7.1.1.1, il prezzo a minuto del servizio Inbound sincrono dipende dai volumi stimati in fase iniziale. Nel caso in cui, a valle di ogni periodo di 12 mesi di servizio, i volumi a consuntivo siano differenti a quelli pianificati e tali da risultare relativi ad una differente fascia di prezzo al minuto, **non è previsto alcun meccanismo di compensazione**, e si procederà come segue:

- (i) se la variazione dei minuti anno è tale da rientrare, rispetto alla fascia originale prevista, nei seguenti range di tolleranza il prezzo a minuto rimane invariato anche per i 12 mesi successivi di contratto (se previsti):

Range di Tolleranza (minuti/anno)		
Fascia	Min	Max
Fascia #1	19.250.000	-
Fascia #2	9.250.000	20.750.000
Fascia #3	5.700.000	10.300.000
Fascia #4	3.850.000	6.150.000
Fascia #5	1.850.000	4.150.000
Fascia #6	1.462.500	2.037.500
Fascia #7	962.500	1.537.500
Fascia #8	462.500	1.037.500
Fascia #9	70.000	530.000

- (ii) se la variazione dei minuti anno è al di fuori dei range di tolleranza su riportati allora il prezzo a minuto è ricalcolato, per i 12 mesi successivi di contratto (se previsti), in base alla relativa fascia (cfr paragrafo 7.1.1.1). Nel caso i minuti risultino inferiori a quelli previsti per il valore minimo della Fascia #9 (70.000), è previsto il passaggio ad un remunerazione a ora uomo, secondo quanto riportato nei paragrafi 4.1.1 e 7.1.1.4.

A mero **titolo esemplificativo** si consideri un’Amministrazione Contraente che richiede un servizio di Contact Center per 24 mesi con un volume di minuti sincroni annuo pari a 3.500.000, a cui corrisponde il prezzo base **P1d** (Fascia #5):

- (i) a valle dei primi 12 mesi di servizio il consuntivo dei minuti di servizio sincroni erogati è pari a 4.100.000. In questo caso, rientrando nella fascia di tolleranza relativa all’originale fascia di servizio prevista, il prezzo a minuto base continua ad essere pari a **P1d** anche nei successivi 12 mesi.
- (ii) a valle dei primi 12 mesi di servizio il consuntivo dei minuti di servizio sincroni erogati è pari



a 1.600.000. In questo caso, non rientrando nella fascia di tolleranza relativa all'originale fascia di servizio prevista, il prezzo a minuto base è modificato in **P1e** nei successivi 12 mesi.

7.1.1.4 Servizio Inbound con remunerazione a ora uomo

In caso l'Amministrazione Contraente:

- richieda particolari opzioni di servizio
- richieda operatori che eseguano attività non strettamente legate alla diretta gestione dell'utenza e delle richieste di servizio (*front-office*), ma che effettuino attività di *back-office* o altre attività di supporto
- o nel caso in cui il servizio richiesto dall'Amministrazione Contraente presenti un volume di minuti sincroni inferiori ai 100.000 minuti annui, è prevista una remunerazione a ora uomo. Le opzioni di servizio per la quale è prevista tale tipologia di remunerazione sono:
- Servizio Operatori in orario notturno o domenica (cfr. paragrafo 4.1.1.5.2);
- Servizio Operatori con personale operante presso la sede dell'Amministrazione contraente (cfr. paragrafo 4.1.1.5.5).

La tariffa a ora uomo è costruita considerando:

(i) un valore base (P1l);

(ii) dei F.M. relativi all'aggiunta delle opzioni di servizio previste (cfr. paragrafo 4.1.1.5):

Opzione richiesta	Competenze Specialistiche	Orario Notturno + Domenica	Multilingua Base	Multilingua Avanzato	Operatore presso PA
F.M. da applicare	F.M.5	F.M.6	F.M.7	F.M.8	F.M.9

(iii) dei F.A. relativi all'utilizzo dei sistemi in modalità *outsourcing* (cfr. paragrafo 4.2.2):

Sistema richiesto	Gestione dei contatti e richieste	Gestione base dati conoscenza	Accesso e accoglienza
F.A. da applicare	F.A.1*42	F.A.2*42	F.A.3*42

A mero **titolo esemplificativo** si consideri la richiesta di un servizio operatori da effettuarsi durante la domenica, richiesta di operatori che parlino francese e richiesta di utilizzo di tutti i sistemi in *outsourcing*. La relativa tariffa a ora uomo sarà dunque pari a:

$$P = (P1l * F.M.6 * F.M.7) + [(F.A.1 + F.A.2 + F.A.3) * 42]$$

Il servizio è quindi fatturato mensilmente sulla base dell'effettivo consumo delle ore, a partire dal mese successivo alla "Data di attivazione del servizio" riportata nel "Verbale di Verifica di conformità"

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



dei servizi” (cfr. 5.3.2), fatto salvo quanto previsto all’art. 10 co. 14 dello Schema di Convenzione.

7.1.1.5 Opzioni relative al servizio Inbound

Per le opzioni relative al servizio Inbound (cfr. paragrafo 4.1.1.5) i relativi corrispettivi sono inclusi nel servizio operatori Inbound, attraverso i relativi Fattori Additivi (F.M.) associati, come specificato nei precedenti paragrafi.

7.1.2 Servizio Outbound

Il Servizio Outbound prevede una remunerazione a minuto di contatto sulla base del prezzo P28, che include tutta l’infrastruttura necessaria all’erogazione delle campagne richieste secondo i previsti canali.

In fase di disegno preliminare sono determinati:

- la durata prevista per l’effettuazione di un’intervista o contatto relativo alla campagna richiesta, eventualmente differenziando i diversi canali comunicativi. Il costo del singolo contatto risulta quindi pari alla durata prevista per il costo al minuto (P28);
- le direttrici di traffico telefonico, fisso o mobile;
- i criteri di definizione del “contatto utile”, ossia il contatto che contribuisce in maniera fattiva al raggiungimento dell’obiettivo della campagna stessa;
- il valore minimo di efficienza atteso della campagna, ossia un valore minimo di contatti utili o interviste complete da ottenere, rispetto ai contatti effettuati, nel periodo previsto per l’esecuzione della campagna stessa o nel previsto periodo di riferimento, compatibile con la tipologia e complessità della campagna.

Il servizio è quindi fatturato mensilmente sulla base dei contatti utili completati, fino al massimo dell’80% dei contatti utili necessari al completamento della campagna nel caso sia definito un valore minimo di efficienza, come summenzionato. Il restante 20% sarà fatturato al completamento della campagna Outbound richiesta.

7.2 Infrastruttura di servizio

7.2.1 Modalità Outsourcing

Per i sistemi di “accesso ed accoglienza dei contatti”, “gestione dei contatti e delle richieste di servizio” e “gestione della base dati di conoscenza” in modalità outsourcing i relativi corrispettivi sono inclusi nel servizio operatori Inbound, attraverso i relativi Fattori Additivi (F.A.) associati (cfr. paragrafo 7.1).

7.2.2 Modalità ASP

Per i sistemi di “gestione dei contatti e delle richieste di servizio”, “gestione della base dati di conoscenza” e “accesso ed accoglienza dei contatti” in modalità ASP la remunerazione si basa sui relativi canoni mensili (P12, P13, P14).

Il servizio è quindi fatturato mensilmente sulla base della tipologia e del numero dei sistemi ASP

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



richiesti, a partire dal mese successivo alla “Data di attivazione del servizio” riportata nel “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” (cfr. 5.3.2).

7.2.2.1 Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP

Il Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP prevede una remunerazione a modulo di formazione sulla base del prezzo P39.

Il servizio è fatturato in base alla numerosità dei moduli:

- successivamente alla “Data di accettazione” riportata nel “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” (cfr. 5.3.2), in caso di primo OdF;
- a conclusione della formazione richiesta, attestata dal “Verbale di erogazione del Servizio di formazione dei sistemi in modalità ASP”, per OdF successivi.

7.3 Servizio di telefonia

7.3.1 Traffico Inbound

Servizio di Rete Intelligente con Addebito al Chiamato (AC)

Il Servizio di telefonia di Rete Intelligente con Addebito al Chiamato (AC) prevede una remunerazione a minuto di contatto sulla base dei prezzi P18, traffico da rete fissa, e P19, traffico da rete mobile.

Il servizio è quindi fatturato mensilmente sulla base del numero di minuti e relativa direttrice di traffico, a partire dal mese successivo alla “Data di attivazione del servizio” riportata nel “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” (cfr. 5.3.2), fatto salvo quanto previsto all'art. 10 co. 14 dello Schema di Convenzione.

Servizio di Rete Intelligente con Numerazione Premium (895)

Il Servizio di telefonia di Rete Intelligente con Numerazione Premium (895) prevede il pagamento per l'utente chiamante di una speciale tariffa telefonica. La tariffa sostenuta dall'utente è composta da due componenti:

- una parte relativa al ricavo dell'Aggiudicatario per la raccolta del traffico telefonico (componente A), di cui ai prezzi offerti P24 (traffico da rete fissa), P25 (traffico da rete mobile) e P26 (scatto alla risposta da rete mobile);
- una parte (quota *reverse*) relativa alla quota parte dell'Amministrazione a copertura dei costi sostenuti per i servizi erogati (componente B).

In fase di disegno del servizio e sulla base dei prezzi P24, P25 e P26 relativi alla componente A, l'Amministrazione definirà la quota parte relativa alla componente B di propria pertinenza, rispettando i vincoli di cui alla normativa vigente che determina il costo massimo sostenibile dall'utente chiamante.

Per tale servizio è quindi l'Aggiudicatario a corrispondere, mensilmente, a partire dal mese successivo alla “Data di attivazione del servizio” riportata nel “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” (cfr.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738



5.3.2), e sulla base dell'effettivo consumo, all'Amministrazione Contraente la quota parte relativa alla componente B, trattenendo la parte relativa al proprio ricavo per il servizio di raccolta del traffico telefonico, di cui alla componente A.

7.3.2 Traffico Outbound

Il Servizio di telefonia Outbound prevede:

- una remunerazione a minuto di contatto sulla base dei prezzi P20, traffico verso rete fissa, e P21, traffico verso rete mobile;
- una remunerazione a sms sulla base del prezzo P23;

Il servizio è quindi fatturato mensilmente sulla base del numero di minuti e relativa direttrice di traffico e del numero di sms, a partire dal mese successivo alla *"Data di attivazione del servizio"* riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* (cfr. 5.3.2).

7.3.3 Interconnessione telefonica rete Amministrazione - rete Aggiudicatario

Il Servizio di Interconnessione telefonica tra la rete dell'Amministrazione e la rete dell'Aggiudicatario prevede una remunerazione per singolo canale telefonico di tipo base sulla base del prezzo P22.

Il servizio è quindi fatturato mensilmente sulla base del numero di canali richiesti, a partire dal mese successivo alla *"Data di attivazione del servizio"* riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* (cfr. 5.3.2).

7.4 Servizio di connettività dati

Il Servizio di connettività è remunerato sulla base del canone mensile previsto in relazione alle caratteristiche del collegamento richiesto (throughput in accesso, alta affidabilità e/o garanzia di banda). I relativi prezzi di riferimento sono riportati nella seguente tabella:

Throughput in accesso (BMA)	Valore Base	Alta Affidabilità	BGA (50% della BMA)	Alta Affidabilità + BGA (50% della BMA)
2 Mbps	P27	P27a	P27b	P27c
10 Mbps	P27d	P27e	P27f	P27g
50 Mbps	P27h	P27i	P27l	P27m
100 Mbps	P27n	P27o	P27p	P27q
Modulo 100 Mbps Aggiuntivo	P27n	P27o	P27p	P27q

Il servizio è quindi fatturato mensilmente a partire dal mese successivo alla *"Data di attivazione del servizio"*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



servizio” riportata nel “*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*” (cfr. 5.3.2).

7.5 Servizio di integrazione

Il Servizio di integrazione è remunerato a corpo sulla base delle giornate uomo relative alle differenti figure professionali utilizzate nel GdL preposto.

Il servizio è fatturato successivamente alla “*Data di accettazione*” riportata nel “*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*” (cfr. 5.3.2).

7.6 Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Il Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio è remunerato a corpo sulla base delle giornate uomo relative alle differenti figure professionali utilizzate nel GdL preposto.

Il servizio è fatturato:

- successivamente alla “*Data di accettazione*” riportata nel “*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*” (cfr. 5.3.2), in caso di primo OdF;
- successivamente all’accettazione da parte dell’Amministrazione Contraente dei *Deliverable* di progetto previsti, per OdF successivi.

APPENDICE A – SLA

Tabella 1 - Dimensionamento e caratterizzazione del servizio di Contact Center						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA01	Tempo di emissione del Disegno Preliminare	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di Disegno Preliminare e la data di consegna all'Amministrazione Contraente del "Disegno e preventivo economico preliminare".	30gg	Ad evento	$SLA01 = K1 - K2$ K1: Data di consegna del Disegno e preventivo economico preliminare all'Amministrazione Contraente K2: Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di Disegno preliminare	
SLA02	Tempo di emissione del Disegno Esecutivo (Prima Emissione)	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di Disegno Esecutivo e la data di consegna all'Amministrazione Contraente del "Disegno esecutivo e preventivo economico definitivo".	25gg	Ad evento	$SLA02 = K1 - K2$ K1: Data di consegna del Disegno Esecutivo e preventivo economico definitivo all'Amministrazione Contraente K2: Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di Disegno esecutivo	

Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 1 - Dimensionamento e caratterizzazione del servizio di Contact Center

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA03	Tempo di emissione del Disegno Esecutivo (Seconda Emissione)	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di Modifica del Disegno Esecutivo e la data di consegna all'Amministrazione Contraente del "Disegno esecutivo e preventivo economico definitivo" modificato.	10gg	Ad evento	$SLA03 = K1 - K2$ K1: Data di consegna del Disegno Esecutivo e preventivo economico definitivo modificato all'Amministrazione Contraente K2: Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di Modifica del Disegno esecutivo	

Tabella 2 - Servizi Operatore

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono. [Fascia Ordinaria]	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	80%, o 85%, o 90% (o valore migliorativo offerto)	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$SLA04 = K1 / K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro tempo predefinito K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Il valore di riferimento e il tempo di risposta predefinito è selezionato dall'Amministrazione Contraente tra i seguenti possibili valori: 20sec, 30sec, 40sec, 50sec, 60sec.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 2 - Servizi Operatore

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA05	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono. [Fascia Straordinaria]	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$SLA05 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro tempo predefinito K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Il tempo di risposta predefinito è definito dall'Amministrazione Contraente in fase di disegno del servizio, in accordo con l'Aggiudicatario.
SLA06	Percentuale di abbandono per i canali sincroni [Fascia Ordinaria]	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore. Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi	5%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$SLA06 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Nel caso di canale telefonico a K2 deve essere sottratto il numero di richieste abbandonate entro il valore di soglia.
SLA07	Percentuale di abbandono per i canali sincroni [Fascia Straordinaria]	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore. Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$SLA07 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Nel caso di canale telefonico a K2 deve essere sottratto il numero di richieste abbandonate entro il valore di soglia.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 2 - Servizi Operatore						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					operatore	
SLA08	Percentuale di reclami	Valore che esprime la percentuale massima di reclami effettuati dagli utenti inerenti la qualità del servizio di CC	0,1%	Giornaliera con rendicontazione trimestrale	$SLA8 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero reclami ricevuti inerenti la qualità del servizio di CC K2: Numero richieste complessive gestite	
SLA09	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono. [Fascia Ordinaria]	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali asincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che la richiesta dell'utente è giunta al CC.	95%, o 98% (o valore migliorativo offerto)	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$SLA09 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro tempo predefinito K2: Numero richieste asincrone complessive verso operatore	Il valore di riferimento e il tempo di risposta predefinito è selezionato dall'Amministrazione Contraente tra i seguenti possibili valori: 4 ore, 8 ore, 12 ore, 16 ore.
SLA09b			100%		$SLA09b = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro 4 volte il	Valido nel caso in cui l'Amministrazione non abbia richiesto una percentuale di risposte pari al 100% entro i tempi

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 2 - Servizi Operatore						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					tempo predefinito K2: Numero richieste asincrone complessive verso operatore	di risposta predefiniti, per sua scelta o in quanto non offerta da parte dell'Aggiudicatario
SLA10	Tempo di richiamata	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 16 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	90%	Ogni richiesta con rendicontazione trimestrale	SLA10 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richiamate effettuate entro il tempo limite K2: Numero richiamate complessive richieste	
		Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 24 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	100%			
SLA11	Risoluzione al Primo Livello	Valore che esprime la percentuale minima di richieste di servizio risolte al Primo Livello, ossia che non sono state inoltrate a personale dell'Amministrazione.	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	SLA11 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste prese in carico da personale dell'Amministrazione K2: Numero richieste complessivamente gestite	Nel caso il Contact Center eroghi servizi in più ambiti, tale SLA potrà essere definito per ciascun diverso ambito di servizio con differenti valori di riferimento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 2 - Servizi Operatore						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA12	Tempo medio di gestione del contatto	Valore che esprime il tempo medio massimo di gestione di una richiesta di servizio.	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$SLA12 = \text{media}(K1 - K2)$ K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio La media è effettuata su tutte le richieste di servizio nel periodo di riferimento	Il tempo medio massimo è definito dall'Amministrazione Contraente in fase di disegno del servizio. Lo SLA può applicarsi sia alle richieste di servizio sincrone sia alle richieste di servizio asincrone Nel caso in cui sia utilizzata una remunerazione a SR tale valore dovrà essere almeno pari alla DM della SR concordata.
SLA13	Esecuzione delle attività di back-office	Valore che esprime la percentuale minima delle attività/pratiche, relative al back-office, correttamente concluse entro un tempo predefinito.	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$SLA13 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero attività/pratiche correttamente concluse entro il tempo predefinito K2: Numero attività/pratiche complessive gestite	Il tempo di esecuzione predefinito è definito dall'Amministrazione Contraente in fase di disegno del servizio, in accordo con l'Aggiudicatario.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 2 - Servizi Operatore						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA14	Formazione del personale	Valore che esprime la percentuale minima di operatori Inbound che hanno superato il test di verifica fornito dall'Amministrazione al termine della formazione specifica ricevuta.	80%	Ad evento su richiesta dell'Amministrazione	$SLA14 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	
SLA15	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi richiesti per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio, sia in fase iniziale che per eventuale aggiunta/sostituzione, dalla richiesta dell'Amministrazione.	5gg	Ad evento su richiesta dell'Amministrazione	$SLA15 = K1-K2$ K1: Data di presentazione dei CV richiesti K2: Data di ricezione della richiesta effettuata dall'Amministrazione	
SLA16	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve comunicare la variazione o l'aggiunta di personale (sia Inbound sia Outbound) interessato nei servizi richiesti dall'Amministrazione Contraente, dalla richiesta dell'Amministrazione.	5gg	Ad evento	$SLA16 = K1-K2$ K1: Data di comunicazione all'Amministrazione della sostituzione/aggiunta di personale K2: Data di effettiva sostituzione/aggiunta di personale	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

**Tabella 2 - Servizi Operatore**

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA17	Presentazione degli attestati relativi all'esecuzione della formazione base richiesta	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi richiesti per la presentazione degli attestati relativi alla formazione base richiesta per gli operatori Inbound interessati al servizio, sia in fase iniziale che per eventuale aggiunta/sostituzione, dalla richiesta dell'Amministrazione.	5gg	Ad evento su richiesta dell'Amministrazione	$SLA17 = K1 - K2$ K1: Data di presentazione degli attestati richiesti K2: Data di ricezione della richiesta effettuata dall'Amministrazione	

Tabella 3 - Servizi a supporto

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA18	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale il servizio di CC è stato raggiungibile attraverso i canali previsti.	99%	Mensile	$SLA18 = K1/K2 \times 100$ K1: Tempo di disponibilità del singolo canale nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo canale richiesto	Valido nel caso in cui i canali di accesso sono gestiti all'Aggiudicatario. Da calcolarsi in maniera indipendente per ogni canale richiesto. Valido anche per sistemi automatici.



Tabella 3 - Servizi a supporto						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA19	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale i sistemi richiesti sono stati disponibili.	99%	Mensile	$SLA19 = K1/K2 \times 100$ K1: Tempo di disponibilità del singolo sistema nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo sistema richiesto	Valido nel caso in cui l'infrastruttura è gestita all'Aggiudicatario. Da calcolarsi in maniera indipendente per sistema richiesto. Valido anche per sistemi richiesti in modalità ASP.
SLA20	Disponibilità dei canali di interconnessione tra l'infrastruttura telefonica dell'Amministrazione Contraente e quella dell'Aggiudicatario	Valore che esprime la percentuale minima di tempo nel quale i canali di interconnessione tra l'infrastruttura telefonica dell'Amministrazione Contraente e quella dell'Aggiudicatario sono stati disponibili. Il parametro è calcolato per ogni canale base contrattualizzato.	97%	Mensile	$SLA20 = K1/K2 \times 100$ K1: Tempo di disponibilità del singolo canale base nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo canale base richiesto	
SLA21	Modifiche del sistema automatico di accoglienza	Valore che esprime il numero massimo di ore lavorative entro cui l'Aggiudicatario deve effettuare le modifiche richieste dall'Amministrazione Contraente	4 ore	Ad evento	$SLA21 = K1-K2$ K1: Data della richiesta di modifica K2: Data di realizzazione della modifica richiesta	Le modifiche riguardano l'inserimento/modifica/cancellazione di messaggi o livelli dell'albero.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

**Tabella 3 - Servizi a supporto**

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA22	Disponibilità della connessione dati	Valore che esprime la percentuale minima di tempo nel quale la connessione fra la sede/sedi dell'Amministrazione e il Centro Servizi dell'Aggiudicatario è disponibile.	99%	Mensile	SLA22 = $K1/K2 \times 100$ K1: Tempo di disponibilità della connessione dati nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per la connessione dati	In caso di singolo collegamento
			99,99%			In caso di opzione di alta affidabilità
SLA23	Tempo di ripristino in caso di guasto o disservizio della connettività dati	Rappresenta il tempo massimo entro il quale un guasto o disservizio relativo alla connettività dati deve essere risolto.	8 ore lavorative	Ad evento	SLA23 = $K1-K2$ K1: Data di risoluzione del guasto/disservizio K2: Data di comunicazione del guasto/disservizio. Farà fede la data di ricezione della comunicazione inviata dall'Amministrazione.	In caso di singolo collegamento



Tabella 3 - Servizi a supporto						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
		Le ore richieste come valori di riferimento sono da considerarsi nella medesima fascia specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio Ordinaria (cfr. paragrafo 4.1.1.4).	4 ore lavorative			In caso di opzione di alta affidabilità
SLA24	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Valore che esprime il tempo massimo relativo al ripristino delle componenti sviluppate in seguito a malfunzionamento.	Bloccante: 6 ore lavorative	Ad evento	SLA24 = K1-K2 K1: Data di risoluzione del malfunzionamento K2: Data di comunicazione del malfunzionamento. Farà fede la data di ricezione della comunicazione inviata dall'Amministrazione.	
		Le ore richieste come valori di riferimento sono da considerarsi nella medesima fascia specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio Ordinaria (cfr. paragrafo 4.1.1.4).	Non bloccante: 16 ore lavorative			

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA25	Tempo di avvio della fase di <i>Verifica di conformità dei servizi</i> [primo OdF]	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività necessarie per consentire l'avvio della fase di verifica da parte dell'Amministrazione	60 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA25 = K1-K2 K1: Data di disponibilità ad avviare la <i>Verifica di conformità dei servizi</i> . K2: Data di emissione dell'OdF	Nel caso non siano previsti servizi di integrazione e/o connettività dati
			90 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio			Nel caso siano previsti servizi di integrazione e/o connettività dati
SLA26	Tempo di esecuzione delle attività di <i>Predisposizione dei servizi</i> [OdF successivi]	Valore che esprime il tempo massimo di predisposizione delle risorse per avviare le attività richieste nell'ambito dei relativi servizi	30 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA26 = K1-K2 K1: Data di disponibilità ad avviare le attività richieste nell'ambito dei relativi servizi attestata dalla comunicazione dell'Aggiudicatario all'Amministrazione Contraente. K2: Data di emissione dell'OdF	Nel caso di richiesta di servizio operatori Outbound, servizio di formazione dei sistemi in modalità ASP, servizio di Integrazione o servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA27	Tempo di avvio della fase di <i>Verifica di conformità dei servizi</i> [OdF successivi]	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività necessarie per consentire l'avvio della fase di verifica da parte dell'Amministrazione	30 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA27 = K1-K2 K1: Data di disponibilità ad avviare la <i>Verifica di conformità dei servizi</i> , attestata dalla comunicazione dell'Aggiudicatario all'Amministrazione Contraente. K2: Data di emissione dell'OdF	Nel caso di richiesta di sistemi in modalità ASP o servizio di Telefonia
			60 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio			Nel caso di richiesta di ampliamento del servizio operatori Inbound, con eventuali sistemi in Outsourcing a supporto
			90 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio			Nel caso di richiesta di servizio di connettività dati

**Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi**

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA28	Disponibilità ad una seconda <i>Verifica di conformità dei servizi</i> in caso di prima verifica con esito negativo	Valore che esprime il tempo massimo per la disponibilità all'esecuzione di un'ulteriore <i>Verifica di conformità dei servizi</i> a seguito di esito negativo della prima verifica effettuata.	15gg solari	Ad evento	SLA28 = K1-K2 K1: Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore <i>Verifica di conformità dei servizi</i> , attestata dalla comunicazione dell'Aggiudicatario all'Amministrazione Contraente. K2: Data del verbale della prima <i>Verifica di conformità dei servizi</i> , con esito negativo	
SLA29	Tempo di esecuzione di una campagna Outbound	Valore che esprime il tempo massimo richiesto per l'esecuzione di una campagna Outbound.	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA29 = K1-K2 K1: Data di fine della campagna Outbound K2: Data di avvio della campagna Outbound	
SLA30	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative al servizio di integrazione fino alla <i>Verifica di conformità dei servizi</i> .	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA30 = K1-K2 K1: Data di fine delle attività di integrazione (disponibilità allo UAT) K2: Data di avvio delle attività di integrazione, come previsto nel Disegno di dettaglio	Valido per OdF successivi al primo. Nel caso le attività rientrino nella attività necessarie all'avvio del servizio Inbound previsto nel primo OdF esse sono soggette allo SLA24



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA31	Tempo di esecuzione delle attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative al servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio fino alla fornitura dei <i>deliverable</i> previsti.	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	$SLA31 = K1 - K2$ K1: Data di fine delle attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio. K2: Data di avvio delle attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, come previsto nel Disegno di dettaglio	Valido per OdF successivi al primo. Nel caso le attività rientrino nella attività necessarie all'avvio del servizio Inbound previsto nel primo OdF esse sono soggette allo SLA24
SLA32	Tempo di esecuzione delle attività di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative al servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP fino al completamento della formazione.	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	$SLA32 = K1 - K2$ K1: Data di fine delle attività di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP. K2: Data di avvio delle attività di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP, come previsto nel Disegno di dettaglio	Valido per OdF successivi al primo. Nel caso le attività rientrino nella attività necessarie all'avvio del servizio Inbound previsto nel primo OdF esse sono soggette allo SLA24
SLA33	Tempo di gestione delle segnalazioni	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi, richiesti per ricevere le deduzioni dell'Aggiudicatario a seguito di segnalazione da parte dell'Amministrazione Contraente e/o Aggiudicatrice	5gg	Ad evento	$SLA33 = K1 - K2$ K1: Data di ricezione delle deduzioni dell'Aggiudicatario. K2: Data di ricezione della segnalazione effettuata dall'Amministrazione Contraente e/o Aggiudicatrice	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA34	Tempo di consegna dei dati relativi ai livelli di servizio	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari richiesti per ricevere i dati relativi ai livelli di servizio a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente e/o Aggiudicatrice	30gg	Ad evento	$SLA34 = K1 - K2$ K1: Data di ricezione dei dati relativi ai livelli di servizio dall'Aggiudicatario. K2: Data di ricezione della richiesta effettuata da parte dell'Amministrazione Contraente e/o Aggiudicatrice	
SLA35	Ritardo nella consegna dei dati relativi ai Flussi Data Mart	Valore che esprime il massimo ritardo, in giorni lavorativi, nella consegna dei dati relativi ai Flussi Data Mart rispetto al 15° giorno del mese successivo a quello di calendario in cui deve essere fornito il flusso	0 giorni lavorativi	Ad evento	$SLA35 = K1 - K2$ K1: Data di ricezione del flusso. K2: Data relativa al 15° giorno del mese successivo a quello di calendario in cui deve essere fornito il flusso	
SLA36	Percentuale scarti flussi Data Mart	Valore che esprime la percentuale massima, per ciascuna tipologia di flusso, di record scartati dal sistema Data Mart a causa di errori e/o non conformità rispetto a quanto specificato nei Flussi dati per il sistema di monitoraggio, e/o ai dettagli concordati tra Aggiudicatario e	10%	Ad evento	$SLA36 = K1 / K2 \times 100$ K1: Numero di record scartati a causa di errori e/o non conformità K2: Numero totale di record	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
		Amministrazione Aggiudicatrice				

APPENDICE B – PENALI

Tabella 1 - Dimensionamento e caratterizzazione del servizio di Contact Center				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
SLA01	Tempo di emissione del Disegno Preliminare	30gg	- 50 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
SLA02	Tempo di emissione del Disegno Esecutivo (Prima Emissione)	25gg	- 150 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente
SLA03	Tempo di emissione del Disegno Esecutivo (Seconda Emissione)	10gg	- 150 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente

Tabella 2 - Servizi Operatore				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono. [Fascia Ordinaria]	80%, o 85%, o 90% (o valore migliorativo offerto)	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA05	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono. [Fascia Straordinaria]	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA06	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	5%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 2 - Servizi Operatore				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
	[Fascia Ordinaria]			
SLA07	Percentuale di abbandono per i canali sincroni [Fascia Straordinaria]	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA08	Percentuale di reclami	0,1%	- 1000 Euro per ogni 0,05% in più rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA09	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono. [Fascia Ordinaria]	95%, o 98% (o valore migliorativo offerto)	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA09b		100%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA10	Tempo di richiamata	entro 16 ore lavorative: 90%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 1% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
		entro 24 ore lavorative: 100%		Amministrazione Contraente
SLA11	Risoluzione al Primo Livello	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA12	Tempo medio di gestione del contatto	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- nel caso di remunerazione a minuto di contatto: 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target. Raddoppio della penale in caso di superamento del valore target di oltre il 20%. - nel caso di remunerazione a SR: 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target aumentato della S_A (cfr. par. 7.1.1.3). Raddoppio della penale in caso	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 2 - Servizi Operatore				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
			di superamento del valore target aumentato della S_A di oltre il 20%.	
SLA13	Esecuzione delle attività di back-office	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 1% del valore del corrispettivo del servizio relativo alle attività di back-office nel periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA14	Formazione del personale	80%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 2% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA15	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	5gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente
SLA16	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	5gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente
SLA17	Presentazione degli attestati relativi all'esecuzione della formazione base richiesta	5gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente

Tabella 3 - Servizi a supporto				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 3 - Servizi a supporto

ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
SLA18	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	99%	- 2% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo per il canale telefonico - 1% del valore del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo per altri canali	Amministrazione Contraente
SLA19	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	99%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA20	Disponibilità dei canali di interconnessione tra l'infrastruttura telefonica dell'Amministrazione Contraente e quella dell'Aggiudicatario	97%	- 30 Euro per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA21	Modifiche del sistema automatico di accoglienza	4 ore	- 50 Euro per ogni 30 minuti lavorativi di ritardo	Amministrazione Contraente
SLA22	Disponibilità della connessione dati	In caso di singolo collegamento: 99%	- 0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
		In caso di opzione di alta affidabilità: 99,99%	- 0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,1% in meno rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA23	Tempo di ripristino in caso di guasto o disservizio della connettività dati	In caso di singolo collegamento: 8 ore lavorative	- 0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni ora di ritardo rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 3 - Servizi a supporto				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
		In caso di singolo collegamento: 4 ore lavorative		Amministrazione Contraente
SLA24	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Bloccante: 6 ore lavorative	- 0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni ora di ritardo rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
		Non bloccante: 16 ore lavorative	- 0,2% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni ora di ritardo rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente

Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
SLA25	Tempo di avvio della fase di <i>Verifica di conformità dei servizi</i> [primo OdF]	60 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 300 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente
		90 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato		Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
		nel Disegno di Dettaglio		
SLA26	Tempo di esecuzione delle attività di <i>Predisposizione dei servizi</i> [OdF successivi]	30 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 300 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente
SLA27	Tempo di avvio della fase di <i>Verifica di conformità dei servizi</i> [OdF successivi]	30 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 300 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente
		60 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio		Amministrazione Contraente
		90 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF o diverso valore riportato nel Disegno di Dettaglio		Amministrazione Contraente
SLA28	Disponibilità ad una seconda <i>Verifica di conformità dei servizi</i> in caso di prima verifica con esito negativo	15gg solari	- 400 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
SLA29	Tempo di esecuzione di una campagna Outbound	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,05% del valore del corrispettivo della campagna relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA30	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,05% del valore del corrispettivo della campagna relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA31	Tempo di esecuzione delle attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,05% del valore del corrispettivo della campagna relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA32	Tempo di esecuzione delle attività di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,5% del valore del corrispettivo della campagna relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto all'obiettivo	Amministrazione Contraente
SLA33	Tempo di gestione delle segnalazioni	5gg	- 50 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice/ Amministrazione Contraente
SLA34	Tempo di consegna dei dati relativi ai livelli di servizio	30gg	- 100 Euro per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice/ Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 4 - Modalità di esecuzione dei servizi				
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diretto alla penale
SLA35	Ritardo nella consegna dei dati relativi ai Flussi Data Mart	0 giorni lavorativi	- 100 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
SLA36	Percentuale scarti flussi Data Mart	10%	- 30 € per ogni punto percentuale eccedente il valore obiettivo	Amministrazione Aggiudicatrice



APPENDICE C – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Tempo emissione del "Disegno Esecutivo" Prima emissione	25gg solari dalla data di ricezione della <i>Richiesta del Progetto esecutivo</i> da parte dell'Aggiudicatario	Capitolato Tecnico 3.1.2 e Appendice A	Confronto fra la Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta del disegno esecutivo e la data di ricezione del disegno esecutivo da parte dell'Amministrazione	> Richiesta del disegno esecutivo > Documento "Disegno esecutivo"	Conformità: T < 25gg Conforme con osservazioni: T = 25gg Non Conformità Lieve: 26gg ≤ T ≤ 31gg Non Conformità Importante: 32gg ≤ T ≤ 35 gg Non Conformità Grave: T > 35gg	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo emissione del "Disegno Esecutivo" Seconda emissione	10gg solari dalla data di ricezione della richiesta di modifiche al Documento di "Disegno esecutivo" da parte dell'Aggiudicatario	Capitolato Tecnico 3.1.2 e Appendice A	Confronto fra la Data di ricezione della richiesta di modifica al disegno e la data di consegna del nuovo disegno esecutivo	> Lettera di richiesta modifiche > Documento "Disegno esecutivo" – seconda emissione	Conformità: T<10gg Conforme con osservazioni: T=10gg Non Conformità Lieve: 11gg ≤ T ≤ 15gg Non Conformità Importante: 16gg ≤ T ≤ 25gg Non Conformità Grave: T>25gg	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A3 - Tempo di avvio della fase di Verifica di conformità dei servizi [primo OdF]	60gg/90gg solari dalla data di ricezione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 5.3.1.1 e Appendice A	Confronto fra la Data di emissione dell'OdF e la Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore Verifica di conformità dei servizi.	> OdF > Comunicazione di disponibilità ad avviare la fase di verifica	Conformità: T<60gg/90gg Conforme con osservazioni: T=60gg/90gg Non Conformità Lieve: 61gg ≤T ≤65gg 91gg ≤T ≤95gg Non Conformità Importante: 66gg ≤T ≤ 70gg 96gg ≤T ≤ 100gg Non Conformità Grave: T>70gg/100gg	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A4 - Tempo di avvio della fase di "Verifica di conformità dei servizi" [OdF Successivi]	30gg/60gg/90gg solari dalla data di ricezione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 5.3.1.2 e Appendice A	Confronto fra la Data di emissione dell'OdF e la Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore Verifica di conformità dei servizi.	> OdF > Comunicazione di disponibilità ad avviare la fase di verifica	Conformità: T<30gg/60gg/90gg Conforme con osservazioni: T=30gg/60gg/90gg Non Conformità Lieve: 31gg ≤T ≤35gg 61gg ≤T ≤65gg 91gg ≤T ≤95gg Non Conformità Importante: 36gg ≤T ≤ 40gg 66gg ≤T ≤ 70gg 96gg ≤T ≤ 100gg Non Conformità Grave: T>40gg/70gg/100gg	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A5 - Tempo di avvio della seconda "Verifica di conformità dei servizi"	15gg solari dalla data del verbale della prima Verifica di conformità dei servizi, con esito negativo	Capitolato Tecnico 5.3.2 e Appendice A	Confronto fra la data del verbale della prima Verifica di conformità dei servizi e la Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore Verifica di conformità dei servizi	<p>> OdF</p> <p>> Comunicazione di disponibilità ad avviare un'ulteriore Verifica di conformità dei servizi</p> <p>> verbale della prima verifica di conformità</p>	<p>Conformità: T<15gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T=15gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 16gg ≤T ≤20gg</p> <p>Non Conformità Importante: 21gg ≤T ≤ 25gg</p> <p>Non Conformità Grave: T>25gg</p>	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A6 - Tempo di esecuzione delle attività di Predisposizione dei servizi [OdF Successivi]	30gg solari dalla data di ricezione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 5.3.1.2 e Appendice A	Confronto fra la Data di emissione dell'OdF e la Data di disponibilità ad avviare le attività richieste nell'ambito dei relativi servizi	<p>> OdF</p> <p>> Comunicazione di disponibilità ad avviare le attività richieste nell'ambito dei relativi servizi</p>	<p>Conformità: T<30gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T=30gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 31gg ≤T ≤35gg</p> <p>Non Conformità Importante: 36gg ≤T ≤ 40gg</p> <p>Non Conformità Grave: T>40gg</p>	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti in fase di gara; - dei servizi fatturati rispetto a quelli erogati	Capitolato Tecnico 5.4.1	Corrispondenza dei servizi e dei prezzi fatturati con i beni servizi erogati	Fattura e documenti allegati, OdF	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C2 – Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	5gg lavorativi	Capitolato Tecnico 4.1.1.2 – 4.1.2.1 e Appendice A	Confronto fra la data di richiesta dell'Amministrazione e la data di presentazione dei CV	> Richiesta dell'Amministrazione > Presentazione dei CV	Conformità: T<5gg Conforme con osservazioni: T=5gg Non Conformità Lieve: 6gg ≤ T ≤ 8gg Non Conformità Importante: 9gg ≤ T ≤ 10gg Non Conformità Grave: T>10gg	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C3 – Presentazione degli attestati relativi all'esecuzione della formazione base richiesta	5gg lavorativi	Capitolato Tecnico 4.1.1.2 – 4.1.2.1 e Appendice A	Confronto fra la data di richiesta dell'Amministrazione e la data di presentazione degli attestati	> Richiesta dell'Amministrazione > Presentazione degli attestati	Conformità: T<5gg Conforme con osservazioni: T=5gg Non Conformità Lieve: 6gg ≤ T ≤ 8gg Non Conformità Importante: 9gg ≤ T ≤ 10gg Non Conformità Grave: T>10gg	SI
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E1 - Tempo di gestione delle segnalazioni	5gg lavorativi	Capitolato Tecnico 5.1 e Appendice A	Confronto fra la Data di ricezione della segnalazione e la data di ricezione delle deduzioni dell'Aggiudicatario	> Segnalazione dell'Amministrazione > Comunicazione dell'Aggiudicatario	Conformità: T<5gg Conforme con osservazioni: T=5gg Non Conformità Lieve: 6gg ≤ T ≤ 10gg Non Conformità Importante: 11gg ≤ T ≤ 15gg Non Conformità Grave: T>15gg	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E2 - Tempo di consegna dei dati relativi ai livelli di servizio	30gg solari	Capitolato Tecnico 5.4.1 e Appendice A	Confronto fra la Data di ricezione della richiesta e la data di ricezione dei dati richiesti dall'Aggiudicatario	> Richiesta dell'Amministrazione > Dati richiesti	Conformità: T<30gg Conforme con osservazioni: T=30gg Non Conformità Lieve: 31gg ≤T ≤35gg Non Conformità Importante: 36gg ≤T ≤ 40gg Non Conformità Grave: T>40gg	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E3 - Tempo di ripristino in caso di guasto o disservizio della connettività dati	<p>4 ore / 8 ore lavorative</p> <p>Le ore sono da considerarsi nella medesima fascia specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio Ordinaria (cfr. paragrafo 4.1.1.4).</p>	Capitolato Tecnico 4.4 e Appendice A	Confronto fra la Data di ricezione della segnalazione di indisponibilità e la data di ricezione della comunicazione di ripristino del servizio	<p>> Segnalazione dell'Amministrazione</p> <p>> Comunicazione dell'Aggiudicatario</p>	<p>Conformità: T<4/8 ore</p> <p>Conforme con osservazioni: T=4/8 ore</p> <p>Non Conformità Lieve: 4 ore <T ≤5ore 8 ore <T ≤9ore</p> <p>Non Conformità Importante: 5 ore <T ≤6ore 9 ore <T ≤10ore</p> <p>Non Conformità Grave: T>6/10 ore</p>	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E4 - Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	6 ore / 16 ore lavorative Le ore sono da considerarsi nella medesima fascia specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio Ordinaria (cfr. paragrafo 4.1.1.4).	Capitolato Tecnico 4.5 e Appendice A	Confronto fra la Data di ricezione della segnalazione del malfunzionamento e la data di ricezione della comunicazione di risoluzione	> Segnalazione dell'Amministrazione > Comunicazione dell'Aggiudicatario	Conformità: T<6/16 ore Conforme con osservazioni: T=6/16 ore Non Conformità Lieve: 6 ore <T ≤7ore 16 ore ≤T ≤17ore Non Conformità Importante: 7 ore <T ≤8ore 17 ore <T ≤18ore Non Conformità Grave: T>8/18 ore	SI