

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER SOGEI - ID 2580 - NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444

INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	OGGETTO.....	4
2.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND	5
2.1.1	Servizio Principale – Operatori Inbound	5
2.1.2	Servizi Opzionali	18
2.2	SERVIZI DI GOVERNO	25
2.2.1	Programmazione, controllo e monitoraggio	25
2.2.2	Supporto alle attività formative	31
2.2.3	Gestione della forza lavoro	33
3	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI	34
3.1.1	Sostituzione del personale	35
4	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	35
4.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	35
4.2	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	36
5	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	36
6	LIVELLI DI SERVIZIO	37
7	PENALI	58
8	QUADRO NORMATIVO SPECIFICO	65

1 GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico. Nel caso in cui l'amministrazione sia Sogei allora l'Amministrazione coincide con il titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Back Office	Prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound/Outbound ma utili alla gestione complessiva del servizio.
Committente	Sogei S.p.A. titolare del Contratto
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.
Contratto	L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
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.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni del Fornitore inseriti nello S.L.A.
Mystery Call/Mystery Mail	Attività di monitoraggio del servizio di Contact Center che, generalmente attraverso un auditor che si presenta all'operatore come un normale utente, permette di simulare delle richieste di assistenza al fine di misurare in modo obiettivo i vari aspetti qualitativi del servizio.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio.
Operatore esclusivo	Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario previsto per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga detti servizi attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

TERMINI	DEFINIZIONI
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità (es. sondaggi di opinione, indagini statistiche, comunicazioni informative).
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	Richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatorie team leader).
Team Leader	Tipicamente 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 e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.
Web form	Modello predisposto per richiedere servizi via web

2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico (di seguito per brevità anche "AS") è il servizio di contact center in Outsourcing per Sogei con operatore esclusivo. I servizi richiesti da Sogei sono volti a fornire assistenza agli utenti (Amministrazioni, imprese e utenti non specificamente profilati oppure cittadini) che lo richiedano relativamente ai seguenti domini: Lotteria degli Scontrini, Processo Telematico Tributario (PTT), Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR), Fatturazione Elettronica (FEC), Versamento Unificato – F24, Learning Hub, Office Automation, Hub Scuola, Agenzia Entrate – Riscossione (ADER). Sogei potrà prevedere servizi di contact center anche per ulteriori domini che saranno individuati.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato D'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi afferenti alla Categoria merceologica 1 **Servizi Inbound:**

- Servizio principale: Operatori Inbound
- Servizi Opzionali:
 - o Infrastruttura logistica
 - o Sistemi informativi a supporto
 - o Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
 - o Integrazione di sistemi informativi

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo** come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e, in dettaglio, nel paragrafo 2.2 del presente documento:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate
- supporto alle attività formative iniziali ed in itinere
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

Il possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità, costituirà un elemento migliorativo oggetto di valutazione e garantirà l'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (criterio di valutazione A.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1). Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento.

Inoltre, costituiscono elementi oggetto di valutazione, ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- il modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi (criterio di valutazione A.2, sub-criterio di valutazione ID 2.1);
- le soluzioni in materia di sostenibilità (criterio di valutazione G.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1).

2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND

2.1.1.1 Descrizione del servizio

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Operatori Inbound con operatore esclusivo facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Il servizio ad oggetto riguarderà:

- per il dominio Lotteria degli Scontrini, il supporto al consumatore relativamente ai dati di gioco del servizio "Lotteria degli Scontrini";
- per il dominio Processo Telematico Tributario (PTT), il supporto finalizzato a fornire agli utenti del processo tributario telematico (professionisti, cittadini, rappresentanti o dipendenti di enti/istituzioni, giudici tributari) informazioni e servizi riguardanti l'utilizzo delle funzionalità del processo stesso, le interrogazioni telematiche e la consultazione del fascicolo processuale;
- per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), il supporto finalizzato a fornire agli utilizzatori del servizio di digitalizzazione del DAS e del sistema informativo AIDA, informazioni utili alla compilazione e all'invio di documentazione relativa alla movimentazione dei prodotti energetici che hanno assolto l'accisa e alle operazioni di sdoganamento dei flussi relativi alle merci (dichiarazioni di importazione ed esportazione e transito);
- per il dominio Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR), il supporto tecnico, amministrativo ed applicativo relativo al servizio anagrafe nazionale della popolazione residente rivolto ai comuni e alle prefetture;
- per il dominio Fatturazione Elettronica (FEC), il supporto tecnico finalizzato a fornire informazioni generali agli utenti del sistema di Interscambio relativamente alle tematiche della fatturazione elettronica e dei corrispettivi;
- per il dominio Versamento Unificato – F24, il supporto finalizzato a fornire agli Enti informazioni generali e tecniche utili per il pagamento del modello F24;
- per il dominio Learning Hub, il supporto finalizzato a fornire agli utenti le informazioni tecniche ed applicative relative all'utilizzo della piattaforma utilizzata dalla PA per l'erogazione di corsi formativi;
- per il dominio Office Automation, il supporto finalizzato a fornire assistenza specialistica per le applicazioni del Nuovo Sistema Documentale (Protocollo, Workflow di firma, Libro firma, Organizzazione, Fascicoli, Deleghe) per le agenzie fiscali (Entrate, AAMS e Monopoli, Demanio, Consip, ACN, Sogei, DF);
- per il dominio Hub Scuola, il supporto finalizzato a fornire agli utenti (studenti, famiglie, personale scolastico etc) supporto tecnico ed applicativo nell'utilizzo delle soluzioni software offerte da Sogei al Ministero dell'Istruzione e del Merito;
- per il dominio Agenzia Entrate – Riscossione (ADER), il supporto finalizzato a gestire le richieste di informazioni o di supporto provenienti dai contribuenti, cittadini e imprese e a gestire le richieste di supporto alla gestione dei documenti esattoriali provenienti dagli Enti impositori, dagli Operatori della Riscossione e dalle strutture interne di ADER.

La durata dell'erogazione del servizio di contact center è di 36 mesi, decorrenti dalla data di attivazione del servizio. La fase di avvio propedeutica all'attivazione del servizio avrà una durata massima di 90 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto.

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound in modalità sincrona e asincrona attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso:

- canale telefonico;
- canale mail, web form, strumenti di CRM.

Per ogni dominio, le modalità di erogazione del servizio e i canali adottati sono meglio dettagliati al paragrafo 2.1.1.

Per una descrizione dei sistemi a supporto dell'erogazione del servizio oggetto dell'AS si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 2.1.2.

In merito al servizio inbound, sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere le seguenti caratteristiche:

- Servizio Operatori con competenze specialistiche: tale opzione prevede l'utilizzo di personale con le competenze di seguito indicate. Sarà cura dell'Amministrazione Contraente verificare, nella fase preliminare all'avvio del servizio, le conoscenze tecniche e professionali del personale specialistico del Fornitore tramite l'analisi dei curricula vitae in formato europeo (cfr. paragrafo 3). 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. Inizialmente, le competenze specialistiche riguarderanno:
 - per il dominio Lotteria degli Scontrini, le attività di back office centralizzato di 2° livello analizzeranno l'area riservata portale lotteria degli scontrini con problemi relativi ai codici lotteria per la partecipazione alle estrazioni utenti accreditati, problemi relativi ai dati dell'utente, problemi relativi al calendario delle estrazioni, problemi relativi agli scontrini;
 - per il dominio Processo Telematico Tributario (PTT), gli aspetti amministrativi relativi alla materia Processo Telematico Tributario;
 - per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), gli aspetti tecnici relativi alla consultazione/interrogazione dei DB Oracle;
 - per il dominio Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR), gli aspetti amministrativi relativi alla materia anagrafica (D.P.R. 30 maggio 1989 n.223 e nuovo regolamento anagrafico 15 agosto 2015 G.U. 18 agosto 2015). Gli operatori dovranno essere in grado di fornire supporto per: effettuare un cambio di residenza di un soggetto residente all'estero, per un cambio di residenza di un'intera famiglia, per un collegamento di codici fiscali, per una modifica dei dati anagrafici, per un ripristino di posizione precedente, ecc. Inoltre dovranno poter gestire aspetti tecnici riguardanti richieste di credenziali d'accesso, certificati di postazioni, smart card, risoluzione anomalie, ecc. Gli operatori dovranno inoltre supportare gli Enti sia nelle fasi di richiesta di stipula di un accordo di fruizione dei dati di ANPR, sia nella successiva fase di accesso ai dati;
 - per il dominio Fatturazione Elettronica (FEC), gli aspetti amministrativi relativi alla materia Fatturazione elettronica e corrispettivi;
 - per il dominio Versamento Unificato – F24, gli aspetti amministrativi relativi alla materia del versamento unificato – F24;
 - per il dominio Learning Hub, gli aspetti correlati alle piattaforme di e-learning;
 - per il dominio Office Automation, gli aspetti relativi ad applicazioni dei sistemi documentali (Protocollo, Workflow di firma, Libro firma, Organizzazione, Fascicoli, Deleghe) per le agenzie fiscali (Entrate, AAMS e Monopoli, Demanio, Consip, ACN, Sogei, DF).
- Servizio Operatori in orario domenicale e/o festivo: tale opzione prevede l'utilizzo di personale durante la domenica e/o nei giorni festivi. Inizialmente, si prevede di richiedere tale opzione nell'ambito del dominio Lotteria degli Scontrini e del dominio ADM. Le competenze degli operatori, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio principale senza alcuna caratteristica.
- Servizio Operatori in orario notturno: tale opzione prevede l'utilizzo di personale nella fascia oraria tra le ore 22:00 e le ore 07:00. Inizialmente, si prevede di richiedere tale opzione nell'ambito del dominio ADM. Le competenze degli operatori, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio principale senza alcuna caratteristica.
- Servizio Operatori con personale operante presso la/le sede/i dell'Amministrazione: tale opzione prevede l'utilizzo di personale operante presso la sede dell'Amministrazione relativa al dominio. Inizialmente, si prevede di richiedere tale opzione nell'ambito del dominio PTT e FEC. 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 del Fornitore stesso. Le competenze degli operatori dovranno essere le medesime previste per il servizio principale senza alcuna caratteristica.

- Servizio Operatori con sistema telefonico (Disponibilità del sistema di accesso e accoglienza): tale opzione prevede l'utilizzo di personale operante con il sistema telefonico messo a disposizione dal Fornitore. Inizialmente, si prevede di richiedere tale opzione nell'ambito del dominio ADM e nell'ambito del dominio ADER per la quota parte del servizio erogato in modalità sincrona. In particolare in merito al dominio ADER si precisa che inizialmente la richiesta di tale opzione è prevista per i primi 12 mesi dalla data di attivazione del servizio fermo restando che sarà facoltà dell'Amministrazione poter richiedere tale opzione per un periodo temporale maggiore di quello indicato (12 mesi).

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per Sogei, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader e Supervisor). I requisiti del personale impiegato (operatore, Team Leader e Supervisore) sono descritti nel paragrafo 3 del presente documento.

Inoltre, costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, l'esperienza lavorativa delle seguenti figure professionali:

- del Supervisore (criterio di valutazione B.2, sub-criterio di valutazione ID 2.1);
- del Team Leader (criterio di valutazione B.2, sub-criterio di valutazione ID 2.2);
- degli Operatori (criterio di valutazione B.2, sub-criterio di valutazione ID 2.3).

In accordo con quanto previsto nel paragrafo 4.1.1 del suddetto Capitolato Tecnico del bando istitutivo, si precisa che per il servizio richiesto nell'ambito di tale AS deve essere previsto almeno:

- un rapporto operatori/Team Leader di 12:1 (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 12 operatori);
- un rapporto operatori/Supervisor di 36:1 (cioè dovrà essere presente un Supervisore ogni 36 risorse gestite, di cui 32 operatori e 4 Team Leader).

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- l'organizzazione e le soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request (SR) risolte dal livello del contact center del Fornitore ossia che non sono inoltrate all'Amministrazione laddove è prevista tale modalità operativa (criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1);
- la presenza, per ogni dominio, di un numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto operatori/Team Leader pari a 8:1 (criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2).

2.1.1.2 Modalità di erogazione del servizio e canali adottati per ogni dominio

Per la gestione delle attività lavorative connesse al servizio di Contact Center gli operatori dovranno seguire procedure/protocolli che saranno definite congiuntamente con Sogei durante la fase di avvio e che dovranno essere inserite nel Piano delle attività (cfr. paragrafo 2.2.1). In aggiunta è richiesto che siano prodotti i relativi "manuali operativi" indispensabili affinché tutti gli operatori seguano le stesse modalità attuative e per ridurre al minimo la possibilità di errore.

In corso di esecuzione contrattuale, Sogei riserva di svolgere attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio per i vari domini (ad esempio, modifiche relative a FAQ oppure al protocollo operativo dell'erogazione dei servizi) e darà apposita evidenza, attraverso comunicazione mail/pec al responsabile di dominio interessato, delle attività di revisione/integrazione dei processi operativi richiedendone l'adeguamento. Il Fornitore,

espletate tutte le attività necessarie all'adeguamento dell'erogazione del servizio, invia specifica comunicazione mail/pec ai referenti Sogei. Il tempo intercorrente tra le due comunicazioni è assoggettato al relativo SLA.

Si riportano le modalità di erogazione del servizio previsto per ogni dominio con il dettaglio dei canali previsti nei successivi paragrafi.

2.1.1.3 Lotteria degli Scontrini

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket tramite mail con casella postale no-replay inviata usando lo strumento CRM di Sogei.

2.1.1.4 Processo Telematico Tributario

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (quest'ultima modalità sempre veicolata tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

2.1.1.5 Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Il Contact Center richiesto avrà un ruolo di front-end in affiancamento/supporto ai referenti interni dell'Amministrazione.

Il servizio di assistenza sincrono richiesto prevede:

- La ricezione delle richieste che avverrà come indicato sotto;
- La classificazione e inserimento delle richieste nello strumento CRM di Sogei con l'apertura di un ticket;
- L'analisi e la risoluzione della problematica che potrà avvenire contestualmente alla richiesta di assistenza. Per le richieste di assistenza per le quali l'operatore non è in grado di rispondere autonomamente mediante l'utilizzo dello strumento di knowledge base di Sogei, è previsto il contatto con personale specializzato di Sogei alla quale verrà assegnata la Service Request (SR) per la lavorazione e la relativa chiusura con comunicazione della soluzione all'utente. In alternativa, Sogei potrà inviare all'operatore di contact center le informazioni utili alla risoluzione della richiesta di assistenza in modo tale che lo stesso operatore possa successivamente procedere alla relativa chiusura con comunicazione della soluzione all'utente. Inoltre, il Fornitore utilizzando il canale telefonico in uscita potrà ricontattare l'utente e/o comunicare informazioni di varia natura all'Utenza."

Si specifica che il sistema di accesso e accoglienza, incluso di tutte le funzionalità ad esso attinenti tra cui la barra telefonica utilizzata sulle postazioni operatore per la gestione delle richieste di assistenza degli utenti e del risponditore automatico (IVR), deve essere messo a disposizione dal Fornitore.

Il sistema messo a disposizione dal Fornitore dovrà offrire anche le seguenti funzionalità:

- "Call me Back", che permette, in momenti di picchi di traffico, l'attivazione di un meccanismo di raccolta del numero telefonico dell'utente chiamante, per il successivo ricontatto dello stesso in modalità outbound da parte degli operatori inbound del contact center. Inoltre, dovrà essere possibile prevedere la configurazione di un basket massimo di chiamate per le quali attivare l'opzione "Call me back" attraverso la definizione di una

soglia che tiene conto delle esigenze del servizio e di quanto concordato con Sogei;

- Somministrazione di survey a fine chiamata che garantisca la possibilità per l'utente di rispondere, al termine della chiamata con l'operatore, ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato (rilevazione a caldo della Customer Satisfaction). Le risultanze saranno periodicamente rendicontate all'Amministrazione;
- In merito all'IVR si precisa che dovrà essere in funzione 24 ore al giorno compresi i festivi;
- Disponibilità verso Sogei dei dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza del Fornitore ai fini del monitoraggio del servizio offerto agli utenti.

Le richieste di assistenza potranno pervenire al contact center attraverso la seguente modalità:

- Canale telefonico con Numero Verde messo a disposizione dal Fornitore.

Il suddetto Numero Verde dovrà essere attestato sulle linee del Contact center.

Al Fornitore è richiesto di mettere a disposizione i canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia, in numero tale da garantire il rispetto degli SLA previsti ed evitare, durante l'esecuzione contrattuale, la saturazione delle linee in ingresso. I canali saranno remunerati come indicato al paragrafo 2.1.2.3.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico:

- del traffico in ingresso relativo alle richieste di assistenza proveniente da rete fissa e da rete mobile (chiamate nazionali) con addebito al chiamato che gli verrà remunerato come indicato al paragrafo 2.1.2.3;
- del traffico in uscita qualora sia necessario per l'operatore inbound ricontattare l'utente che gli verrà remunerato come indicato al paragrafo 2.1.2.3.

Per lo svolgimento delle normali attività di lavoro, gli operatori del contact center potranno utilizzare i database (DB Oracle con accesso in lettura) delle applicazioni oggetto di assistenza e richiamate al paragrafo 2.1.1.1 relativamente al dominio ADM.

2.1.1.6 Anagrafe Nazionale della popolazione residente

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via mail (veicolata tramite lo strumento di CRM). Al fine di comprendere meglio la problematica, è previsto che gli operatori del contact center possano richiamare l'utente richiedendo i dati o le informazioni necessarie per la gestione della richiesta.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico del traffico in uscita, attraverso il proprio sistema telefonico, necessario a ricontattare l'utente che gli verrà remunerato come indicato al paragrafo 2.1.2.3.

2.1.1.7 Fatturazione Elettronica

Il servizio di assistenza asincrono e sincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;

- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (modalità entrambe veicolate tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

2.1.1.8 Versamento Unificato – F24

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (quest'ultima modalità sempre veicolata tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico del traffico in uscita, attraverso il proprio sistema telefonico, necessario a ricontattare l'utente che gli verrà remunerato come indicato al paragrafo 2.1.2.3.

2.1.1.9 Learning Hub

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (quest'ultima modalità sempre veicolata tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico del traffico in uscita, attraverso il proprio sistema telefonico, necessario a ricontattare l'utente che gli verrà remunerato come indicato al paragrafo 2.1.2.3.

2.1.1.10 Office Automation

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (quest'ultima modalità sempre veicolata tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico del traffico in uscita, attraverso il proprio sistema telefonico, necessario a ricontattare l'utente che gli verrà remunerato come indicato al paragrafo 2.1.2.3.

2.1.1.11 Hub Scuola

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune

risposte all'utente;

- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (quest'ultima modalità sempre veicolata tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico del traffico in uscita, attraverso il proprio sistema telefonico, necessario a ricontattare l'utente che gli verrà remunerato come indicato al paragrafo 2.1.2.3..

2.1.1.12 Agenzia Entrate – Riscossione

Il servizio di assistenza richiesto sincrono e asincrono si esplica in due distinti servizi, similari nel modello organizzativo ma con processi operativi distinti, che fanno riferimento a due differenti unità organizzative di ADER:

- Servizio di Contact Center Contribuenti (di seguito per brevità anche CCM Contribuenti) volto a gestire le richieste di informazioni o di supporto che provengono dai contribuenti, cittadini e imprese e in misura minore da Enti impositori e Pubbliche Amministrazioni;
- Servizio di Contact Center Enti (di seguito per brevità anche CCM Enti) si rivolge a tutti gli Enti Impositori, agli Operatori della Riscossione (ad es. strutture di Fiscalità Locale, agli Avvocati per l'utilizzo dell'applicativo Agenda Legale), alle strutture interne di ADER, per servizi di supporto alla gestione dei documenti esattoriali. Inoltre, fornisce agli Enti creditori, ed in generale alle Pubbliche Amministrazioni, un supporto costante per la risoluzione delle problematiche e l'erogazione delle informazioni. In particolare, l'assistenza riguarda le richieste relative:
 - o al servizio di Verifica degli Inadempimenti (ex art. 48 - bis D.P.R. n.602/73);
 - o ai servizi istituzionali e di supporto alla riscossione (formazione ruoli, formazione cartelle, servizi web Enti, ecc.).

Il Servizio di Contact Center Enti si articola nelle seguenti tipologie di richieste in relazione al grado di complessità della problematica e alle quali corrispondono specifici livelli di servizio:

- o Informative sui servizi: riguardano le richieste d'informazioni generali sui servizi erogati dalle strutture ICT di ADER, o sulle modalità di utilizzo degli stessi;
- o Richieste di assistenza di base: relative alle richieste sullo stato di avanzamento di una lavorazione o alle eventuali problematiche riscontrate nell'utilizzo di un servizio;
- o Richieste di assistenza specialistica: riguardano quelle richieste la cui risoluzione richiede un intervento specialistico da parte delle strutture operative (come ad es. nel caso di eventuali anomalie software, di verifiche sulle basi dati o sullo stato di avanzamento delle elaborazioni batch, ecc.).

Il servizio di assistenza prevede:

- La ricezione delle richieste che avverrà come indicato sotto;
- La classificazione e inserimento delle richieste nello strumento CRM di Sogei con l'apertura di un ticket;
- L'analisi e la risoluzione della problematica che, nel caso di canale telefonico, potrà avvenire contestualmente alla richiesta di assistenza. In linea generale gli operatori forniranno la soluzione attraverso i medesimi canali utilizzati dagli utenti. Per le richieste di assistenza per le quali l'operatore non è in grado di rispondere autonomamente mediante l'utilizzo dello strumento di knowledge base di Sogei oppure per le richieste di assistenza che non sono di competenza del contact center, è previsto il contatto con personale specializzato dell'Amministrazione (II o III livello) al quale verrà assegnata la SR per la lavorazione e che provvederà direttamente alla relativa chiusura;
- Richiamare gli utenti che hanno lasciato il proprio recapito telefonico selezionando l'opzione "Call me back" resa disponibile dal sistema di accesso e accoglienza nel rispetto del relativo SLA (SLA09). Si riterrà gestita la richiamata sia quando l'utente viene ricontattato (nei tempi indicati nel relativo SLA) e ha risposto sia quando

sono stati esperiti 3 tentativi di ricontatto senza risposta da parte dell'utente. In linea generale, comunque, all'utente in coda, superati i 120-180 sec. di attesa, viene proposta l'opzione di "Call me back" con possibilità di inserire il numero di telefono su cui essere ricontattato ed eventualmente selezionare una fascia oraria di preferenza (es. mattina, pomeriggio, prima possibile);

- Raccogliere le risultanze delle attività di Customer satisfaction al termine della conversazione dell'operatore nel rispetto del relativo SLA (SLA26).

In aggiunta a quanto sopra per il CCM Contribuenti, sarà richiesto anche il servizio di prenotazione telefonica degli appuntamenti allo sportello. Tale servizio prevede la gestione delle chiamate dei contribuenti che chiedono di prenotare un appuntamento allo sportello, anziché farlo in autonomia dal sito istituzionale (funzione "Prenota un appuntamento allo sportello" – area pubblica) o dall'App Equiclick. L'operatore, tramite apposito applicativo messo a disposizione da Sogei, ricercherà lo sportello più vicino al richiedente, attraverso la selezione della provincia/località/ecc., e potrà prenotare un appuntamento selezionando per il servizio richiesto la data e l'orario, inserendo il codice fiscale e l'e-mail del richiedente (o una e-mail indicata sempre dal richiedente) e comunicando allo stesso gli estremi dell'appuntamento.

Per il CCM Contribuenti, le richieste di assistenza potranno pervenire al contact center attraverso differenti modalità:

- Canale telefonico con Numero unico (+39) 060101 messo a disposizione da Sogei. Il Numero Unico dovrà essere disponibile tramite un risponditore automatico (IVR) tutti i giorni, 24 ore su 24. In merito alla disponibilità del sistema di accesso e accoglienza, si rimanda a quanto rappresentato al sotto-paragrafo "Sistema di accesso e accoglienza";
- Form web messo a disposizione da Sogei sul Portale istituzionale www.agenziaentrateriscossione.gov.it;
- Form messo a disposizione da Sogei e accessibile dalla APP EquiClick

Per CCM Enti, le richieste di assistenza potranno pervenire al contact center attraverso differenti modalità:

- Canale telefonico con Numero Verde 800 349 192 messo a disposizione da Sogei. Il Numero Verde dovrà essere disponibile tramite un risponditore automatico (IVR) tutti i giorni, 24 ore su 24. In merito alla disponibilità del sistema di accesso e accoglienza, si rimanda a quanto rappresentato sotto "Sistema di accesso e accoglienza";
- Canale E-mail messo a disposizione da Sogei;
- Form web messo a disposizione da Sogei sul Portale istituzionale www.agenziaentrateriscossione.gov.it.

Sistema di accesso e accoglienza

Sia per il CCM Contribuenti che per il CCM Enti, in merito alla messa a disposizione del sistema di accesso e accoglienza si distinguono due fasi:

Fase 1 – sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore

Il sistema di accesso e accoglienza, incluso della barra telefonica utilizzata sulle postazioni operatore per la gestione delle richieste di assistenza degli utenti e del risponditore automatico (IVR), deve essere messo a disposizione dal Fornitore in una fase iniziale e per un periodo stimato di 12 mesi. Sogei provvederà a comunicare al Fornitore il termine di tale fase con un preavviso minimo di 60 giorni.

Il sistema messo a disposizione dal Fornitore dovrà offrire anche le seguenti funzionalità:

- "Call me Back", che permette, in momenti di picchi di traffico, l'attivazione di un meccanismo di raccolta del numero telefonico dell'utente chiamante, per il successivo ricontatto dello stesso in modalità outbound da parte degli operatori inbound del contact center. Inoltre, dovrà essere possibile prevedere la configurazione di un basket massimo di chiamate per le quali attivare l'opzione "Call me back" attraverso la definizione di una

- soglia che tiene conto delle esigenze del servizio e di quanto concordato con Sogei;
- Somministrazione di survey a fine chiamata che garantisca la possibilità per l'utente di rispondere, al termine della chiamata con l'operatore, ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato (rilevazione a caldo della Customer Satisfaction). Le risultanze saranno periodicamente rendicontate all'Amministrazione;
 - In merito all'IVR si precisa che dovrà essere in funzione 24 ore al giorno compresi i festivi e sarà strutturato in maniera diversa per CCM Contribuenti e CCM Enti in base all'orario di servizio (ad esempio, nell'orario di servizio previsto 08:00- 18:00, sarà possibile parlare con un operatore sempre attivo mentre al di fuori di tale orario sarà possibile parlare con un operatore non attivo);
 - Disponibilità verso Sogei dei dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza del Fornitore ai fini del monitoraggio del servizio offerto agli utenti.

Le linee telefoniche saranno messe a disposizione da ADER e rilasciate alla sede del Fornitore per l'inoltro al sistema di accesso e accoglienza delle chiamate. Ad oggi ADER utilizza i seguenti canali telefonici:

- Numero unico 060101, raggiungibile sia da telefono fisso che da cellulare (con tariffazione stabilita dal gestore telefonico del chiamante), dedicato ai Contribuenti, per informazioni e assistenza su cartelle e procedure di riscossione;
- Numero verde 800.349.192 dedicato agli Enti pubblici, per i servizi applicativi ad essi dedicati, per il supporto alla riscossione e la verifica inadempimenti.

L'infrastruttura telefonica dedicata ad ADER, attualmente gestita dall'operatore Fastweb, prevede ad oggi l'utilizzo di 8 flussi primari bidirezionali, 4 sul data center primario e 4 sul data center secondario. Ogni flusso primario prevede un massimo di 30 canali contemporanei per cui per 4 flussi sono garantiti fino a 120 linee/canali contemporanei.

Il Fornitore dovrà quindi dotarsi degli apparati necessari per l'interconnessione del proprio sistema di accesso e accoglienza con i primari messi a disposizione da ADER.

Nel periodo di durata contrattuale, Sogei/ADER si riservano la possibilità di incrementare il numero dei flussi primari sopra indicati; a seguito di tale eventuale incremento, il Fornitore dovrà garantire l'adeguamento degli apparati necessari per l'interconnessione del proprio sistema di accesso e accoglienza con i primari messi a disposizione.

Durante la fase di avvio propedeutica all'attivazione del servizio, sarà prevista la migrazione delle suddette linee telefoniche verso il Fornitore del presente appalto specifico. Durante tale fase l'operatore telefonico, attesterà dei nuovi primari ISDN assegnando un GNR provvisorio che verrà utilizzato per tutta la fase di sviluppo dei servizi e rilascio della versione definitiva convalidata da test. Definito il giorno della migrazione verrà effettuata la number portability. Tutti i dettagli relativi ai GNR usati, porte e interfacce per la connessione con il centralino del Fornitore saranno comunicate da Sogei al Fornitore nel dettaglio a valle della stipula del contratto e durante la fase di avvio.

In merito all'attività di Customer Satisfaction, la raccolta delle informazioni sarà a cura del Fornitore fino a quando il sistema di accesso e accoglienza sarà messo a disposizione dal Fornitore stesso mentre sarà a cura di Sogei a partire da quando Sogei stessa metterà a disposizione il sistema di accesso e accoglienza. L'elaborazione delle informazioni sarà in entrambi i casi a carico di Sogei.

Fase 2 – sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione da Sogei

Il sistema di accesso e accoglienza, incluso della barra telefonica utilizzata sulle postazioni operatore per la gestione delle richieste di assistenza degli utenti e del risponditore automatico (IVR), potrà esser messo a disposizione da Sogei in una fase successiva alla fase 1.

Le linee telefoniche saranno messe a disposizione da Sogei che si occuperà anche dei sistemi di monitoraggio delle chiamate e del servizio "Call me Back".

Tale sostituzione avverrà senza soluzione di continuità al fine di garantire la continuità del servizio.

La barra telefonica sarà resa disponibile sulle postazioni degli operatori di contact center per la fruizione secondo modalità che saranno stabilite da Sogei. Si ritiene che la fruizione avverrà tramite browser poiché si tratterà di un servizio in Cloud.

Saranno effettuate da parte di Sogei delle sessioni di formazione rivolte agli operatori in merito alla barra telefonica di Sogei.

In questa fase, in merito all'attività di Customer Satisfaction, la raccolta delle informazioni sarà a cura di Sogei che si occuperà, come per la fase 1, anche dell'elaborazione delle informazioni.

2.1.1.13 Orario del servizio

Il Servizio dovrà essere erogato negli orari riportati nella seguente tabella.

Tabella 1 – Orario del servizio per i domini previsti

Dominio	Orario del servizio	
Lotteria Scontrini	Lun - Dom	08:00 - 18:00
PTT	Lun - Ven	08:00 - 20:00
ADM	Lun - Dom	H24
ANPR	Lun - Ven	08:00 - 18:00
FEC	Lun - Ven	08:00 - 20:00
VU – F24	Lun - Ven	08:00 - 20:00
Office Automation	Lun - Ven	08:00 - 20:00
Learning Hub	Lun - Ven	08:00 - 20:00
Hub scuola	Lun- Sab	08:00 - 20:00
ADER	Lun - Ven	08:00 - 18:00

Per gli orari di cui sopra si intendono esclusi:

- per tutti i domini a meno di ADM i giorni delle festività nazionali;
- per ADM i giorni delle super festività (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto).

Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazioni di Sogei.

2.1.1.14 Dimensionamento, storico dei volumi e modalità di remunerazione

Dimensionamento

Per il servizio inbound erogato dall'operatore esclusivo, si stima un volume di ore/mese e di minuti/mese come di seguito indicato.

Tabella 2 - Dimensionamento del servizio operatori inbound

Dimensionamento del servizio operatori inbound	
Servizio operatori inbound con operatore esclusivo Euro/ora	20.827,00 ore/mese
Servizio operatori inbound con operatore esclusivo Euro/min	600.200 min/mese

Sogei si riserva di richiedere anche l'attivazione delle caratteristiche sopra indicate (competenze specialistiche, orario domenicale e/o festivo, orario notturno, personale operante presso la/le sede/i dell'Amministrazione e disponibilità del sistema di accesso e accoglienza) per l'erogazione del servizio inbound.

In merito alla durata media stimata di gestione della richiesta, si ha:

- Per CCM Contribuenti rispetto alla:
 - o richiesta sincrona di tipo informativo/generico, una durata media il cui valore stimato è pari a 4 minuti comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla

- somma delle durate di gestione di tutte le richieste di tipo informativo/generico diviso il numero delle richieste dello stesso tipo gestite nel periodo di riferimento;
 - richiesta sincrona di tipo specifico (prenotazione appuntamento allo sportello), una durata media il cui valore stimato è pari a 8 minuti comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste di tipo specifico diviso il numero di richieste dello stesso tipo gestite nel periodo di riferimento;
 - richiesta asincrona, una durata media il cui valore stimato è di 4.5 minuti. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento.
- Per CCM Enti rispetto alla:
 - richiesta sincrona una durata media il cui valore stimato è pari a 6 minuti comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste di CCM Enti diviso il numero di richieste dello stesso tipo gestite nel periodo di riferimento;
 - richiesta asincrona, una durata media il cui valore stimato è di 4.5 minuti. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento.
- Per ADM rispetto alla richiesta sincrona una durata media il cui valore stimato è pari a 6 minuti comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste sincrone di ADM diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento;
- Per tutti gli altri domini rispetto alla richiesta asincrona una durata media il cui valore stimato è pari orientativamente a 6 minuti. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste del singolo dominio diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento per il singolo dominio.

Si precisa che:

- La durata di gestione della richiesta sincrona si rileva dalla risposta dell'operatore che prenderà in carico la chiamata fino alla fine della conversazione sommato al tempo di after call working;
- La durata di gestione della richiesta asincrona si rileva dalla data/ora/minuti/secondi di apertura del ticket alla data/ora/minuti/secondi di chiusura del ticket oppure, laddove previsto, alla data/ora/minuti/secondi dell'assegnazione della SR ai livelli operativi successivi dell'amministrazione, corrispondenti alla data di variazione dello stato di lavorazione della SR.

Storico dei volumi

Per lo storico dei volumi si rimanda all'appendice - Storico dei volumi.

Modalità di remunerazione

Il servizio operatori inbound con operatore esclusivo sarà remunerato secondo le seguenti modalità:

- Per il servizio di contact center di tutti i domini a meno di ADER, su base mensile in relazione al numero di ore richieste mensilmente;
- Per il servizio di contact center del dominio ADER, su base mensile in relazione al numero di minuti erogati mensilmente.

Al Fornitore è quindi richiesto, in fase di offerta economica, di esprimere:

- per il servizio di contact center di tutti i domini a meno di ADER, il prezzo Euro/ora che si intende omnicomprensivo di tutto quanto richiesto nell'ambito del presente Capitolato, ad eccezione delle attività previste nell'ambito dei servizi opzionali di cui al paragrafo 2.1.2 e delle caratteristiche aggiuntive sotto

menzionate;

- per il servizio di contact center del dominio ADER, il prezzo Euro/min che si intende omnicomprensivo di tutto quanto richiesto nell'ambito del presente Capitolato, ad eccezione delle attività previste nell'ambito dei servizi opzionali di cui al paragrafo 2.1.2 e delle caratteristiche aggiuntive sotto menzionate;
- la percentuale di incremento da applicare al prezzo Euro/ora e al prezzo Euro/min offerto al punto precedente nel caso in cui il servizio operatori inbound sia contraddistinto da una o da più delle seguenti caratteristiche aggiuntive:
 - o Competenze specialistiche;
 - o Orario domenicale e/o festivo;
 - o Orario notturno;
 - o Operatore dislocato presso la/le sede/i dell'Amministrazione;
 - o Disponibilità del sistema di accesso e accoglienza.

In merito al prezzo Euro/min, si precisa che nel caso in cui, a valle di ogni periodo di 12 mesi di servizio, i volumi a consuntivo siano:

- differenti da quelli pianificati ma tali da risultare all'interno della fascia di seguito indicata come fascia numero 1, allora non sarà previsto alcun meccanismo di compensazione del prezzo;
- differenti da quelli pianificati ma tali da risultare all'interno di una delle fasce di seguito indicate allora il prezzo a minuto sarà ricalcolato, per i 12 mesi successivi di contratto, in base alla relativa fascia come riportato sotto;
- inferiori a quelli previsti per il valore minimo (100.000) dell'ultima fascia, è previsto il passaggio ad una remunerazione a Euro/ora sulla base del prezzo Euro/ora offerto.

Tabella 3 – fasce minuti/anno e relativo incremento del prezzo Euro/min

Fascia	Range (minuti/anno)		Incremento % rispetto Prezzo Offerto Euro/min
	Min	Max	
Fascia #1	4.000.000	6.000.000	0%
Fascia #2	2.000.000	3.999.999	3,00%
Fascia #3	1.500.000	1.999.999	7,00%
Fascia #4	1.000.000	1.499.999	11,00%
Fascia #5	500.000	999.999	17,00%
Fascia #6	100.000	499.999	29,00%

Pertanto il prezzo unitario finale con cui sarà remunerato il Fornitore è dato dal prezzo unitario offerto (prezzo Euro/ora oppure prezzo Euro/min nel caso in cui si rimanga nella fascia numero 1) eventualmente incrementato delle percentuali unitarie offerte per le caratteristiche aggiuntive, laddove richieste da Sogei.

A titolo esemplificativo, si riportano di seguito alcune possibili casistiche al fine di chiarire meglio le modalità di remunerazione di cui sopra. Nel caso in cui Sogei richieda il servizio operatori inbound con operatore esclusivo:

- senza alcuna caratteristica aggiuntiva, e il Fornitore abbia offerto per la voce di offerta economica relativa a:
- prezzo Euro/ora un prezzo pari a 30 Euro/ora, allora il prezzo unitario finale Euro/ora sarà pari a 30 Euro/ora;
- prezzo Euro/min un prezzo pari, ad esempio, a 0,80 Euro/min, allora il prezzo unitario finale Euro/min sarà pari a 0,80 Euro/min;
- con competenze specifiche e il Fornitore abbia offerto per la voce di offerta economica relativa alla caratteristica "competenze specialistiche" una percentuale pari, ad esempio, al 10%, allora il prezzo unitario finale Euro/ora sarà dato dal prezzo offerto per il servizio operatori inbound senza alcuna caratteristica

- aggiuntiva (30 Euro/ora) incrementato del 10%;
- con competenze specifiche e in orario notturno e il Fornitore abbia offerto per la voce di offerta economica relativa alla caratteristica “competenze specialistiche” una percentuale pari, ad esempio, al 10%, e per la voce di offerta economica relativa alla caratteristica “orario notturno” una percentuale pari, ad esempio, al 8%, allora il prezzo unitario finale Euro/ora sarà dato dal prezzo offerto per il servizio operatori inbound senza alcuna caratteristica aggiuntiva (30 Euro/ora) incrementato del 18% (ossia 10% + 8%);
- con sistema di accesso e accoglienza e il Fornitore abbia offerto per la voce di offerta economica relativa alla caratteristica “sistema di accesso e accoglienza” una percentuale pari, ad esempio, al 2%, allora si avrà che:
- il prezzo unitario finale Euro/ora sarà dato dal prezzo offerto per il servizio operatori inbound senza alcuna caratteristica aggiuntiva (30 Euro/ora) incrementato del 2%;
- il prezzo unitario finale Euro/min sarà dato dal prezzo offerto per il servizio operatori inbound senza alcuna caratteristica aggiuntiva (0,80 Euro/min) incrementato del 2%.

Si intendono ricompresi nei corrispettivi previsti per il servizio operatori inbound i corrispettivi dei servizi di governo richiesti nell’ambito di tale AS e descritti nel successivo paragrafo 2.2.

Ai fini della remunerazione, relativamente a quanto detto sopra al punto “Dimensionamento” circa la durata media stimata per la gestione della richiesta solo per il dominio ADER (CCM Contribuenti e CCM Enti), si precisa che se la durata media per la gestione della richiesta, nel periodo di fatturazione, dovesse risultare superiore al 15% della durata media massima stimata della richiesta sulla parte eccedente non verrà riconosciuto al Fornitore alcun corrispettivo, normalizzando pertanto la durata media massima di gestione, per quella fatturazione, al valore corrispondente alla durata media massima stimata delle richieste incrementato del 15%. Di seguito si riportano tali valori per:

- CCM contribuenti: per la richiesta sincrona di tipo informativo/generico pari a 240 sec. + 15% = 276 sec. e la richiesta sincrona di tipo specifico pari a 480 sec. + 15% = 552 sec.;
- CCM contribuenti e CCM Enti: per le richieste asincrone 270 sec. + 15% = 311 sec.;
- CCM Enti: per la richiesta sincrona pari a 360 sec. + 15% = 414 sec..

Per tutta la durata contrattuale e per tutti i domini previsti, al fornitore è richiesto con cadenza bimestrale ed entro il decimo giorno del mese successivo al bimestre di riferimento, di consuntivare tutte le attività svolte trasmettendo a Sogei un prospetto riepilogativo in cui dovranno essere riportate le indicazioni relative alle durate di gestione delle richieste. Per consentire l’erogazione del corrispettivo bimestrale, tale prospetto dovrà essere approvato dalla Sogei ed allegato alla fatturazione.

2.1.2 Servizi Opzionali

I servizi opzionali hanno l’obiettivo di completare il servizio principale della categoria merceologica “Servizi di contact center inbound”.

2.1.2.1 Infrastruttura logistica

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, il personale impiegato lavorerà presso la sede del Fornitore e, laddove richiesto da Sogei, presso la sede dell’Amministrazione relativa allo specifico dominio (Processo telematico tributario e Fatturazione Elettronica) secondo quanto previsto nel rispettivo paragrafo del Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

Per lo svolgimento del servizio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una sede posta all’interno del territorio nazionale, ciò al fine di agevolare e rendere sostenibili sia in termini logistici che economici le attività svolte dal personale dell’Amministrazione e inerenti due attività:

- 1) la prolungata e intensa attività di formazione iniziale svolta in presenza e seguita da diversi aggiornamenti formativi
- 2) il monitoraggio in loco con la continuativa condivisione dei risultati stessi al fine di migliorare sempre di più il servizio.

Si precisa che Sogei potrebbe riservarsi di svolgere alcune attività, ad esempio la formazione del personale (paragrafo 2.2.2) e le riunioni per il monitoraggio dell'andamento del servizio (paragrafo 2.2.1.3), presso la propria sede Sogei di Roma, sita in via Mario Carucci 99.

Il personale impiegato sarà dotato degli strumenti informatici (personal computer, cuffie, microfoni,...) richiesti per l'esecuzione del servizio previsto sia nel caso in cui lavori presso la/e sede/i del Fornitore sia nel caso in cui lavori presso la sede della relativa Amministrazione.

In particolare per il dominio ADER, il Fornitore dovrà installare sulle postazioni di lavoro per gli operatori del contact center solo software funzionale all'erogazione del servizio o all'uso aziendale oltre che software antimalware con relative licenze messo a disposizione da Sogei con le seguenti funzionalità:

- Application Control, per la verifica della presenza di software anomalo o comunque non necessario agli operatori per l'erogazione del servizio;
- Device Control: per inibire l'utilizzo di periferiche esterne di Mass Storage (es. USB / SD / Dongle, ecc.);
- Firewalling: per il controllo del traffico autorizzato in inbound e outbound sulla postazione durante il funzionamento del servizio.

Inoltre, sempre per il dominio ADER, si richiede che sulle postazioni non sia installato alcun hardware e software ulteriore rispetto a quelli sopra indicati ovvero autorizzati da Sogei. Si specifica che i sistemi operativi operanti sulle postazioni di lavoro a disposizione degli operatori, dovranno essere in grado di effettuare gli aggiornamenti automatici alle patch di sicurezza. Tale compito dovrà essere a cura del Fornitore stesso; in caso di omissione la postazione di lavoro potrebbe non essere in grado di collegarsi al servizio.

In merito al dominio ADER, è richiesto al Fornitore di mettere a disposizione, presso la sede del Fornitore e per tutta la durata del servizio, un ambiente con quattro posti di lavoro per il personale Sogei o delegato, in prossimità dei locali in cui sarà effettuato il servizio, rispondenti ai medesimi requisiti tecnici delle postazioni di lavoro per gli addetti al servizio.

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

In caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, fax) dedicati ai servizi richiesti nell'Appalto Specifico, il Fornitore dovrà impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente. Inoltre, in caso di nuove acquisizioni, il Fornitore dell'AS dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministero dell'Ambiente e Sicurezza Energetica, ove esistenti e applicabili (ad es: stampanti, cartucce, carta, arredi).

In accordo con quanto previsto nel summenzionato Capitolato Tecnico, è consentito che gli operatori del Fornitore operino in modalità di *smart working*. Tale modalità dovrà essere concordata con Sogei e l'Amministrazione.

Modalità di remunerazione

L'infrastruttura logistica si intende remunerata nell'ambito dei corrispettivi previsti per il servizio operatori inbound.

Per i domini per i quali è previsto che il personale impiegato lavori presso la sede dell'Amministrazione, verrà riconosciuta al Fornitore anche la remunerazione afferente alla caratteristica "Operatore dislocato presso la/le sede/i dell'Amministrazione" secondo quanto indicato al paragrafo 2.1.1.4.

2.1.2.2 Sistemi informativi a supporto

Per quanto riguarda i sistemi informativi a supporto (sistema di accesso e accoglienza, CRM e Knowledge base), si rimanda ai dettagli riportati al paragrafo 2.1.1.2 e relativi sotto paragrafi.

In aggiunta, si riportano di seguito alcune informazioni aggiuntive:

- Nel caso in cui Sogei metterà a disposizione il sistema di accesso e accoglienza, Sogei fornirà degli appositi panel che permetteranno la visualizzazione, da parte del Fornitore, della coda delle chiamate per i due servizi CCM Contribuenti e CCM Enti;
- Nel caso in cui il Fornitore metterà a disposizione di Sogei il sistema di accesso e accoglienza, il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli appositi panel che permettano la visualizzazione della coda delle chiamate sia per ADM che per i due servizi CCM Contribuenti e CCM Enti;
- in merito al sistema di CRM (Customer Relationship Management) messo a disposizione da Sogei a supporto delle attività degli operatori e dedicato alla gestione delle richieste di servizio (SR), si precisa che esso è realizzato:
- Per il dominio ADER relativamente a CCM Enti: tramite la soluzione CRM Microsoft Dynamics on premise (versione 8.2.3.8) messo a disposizione mediante la fornitura di credenziali ad hoc;
- Per tutti gli altri domini (compreso CCM Contribuenti per ADER): tramite la soluzione CRM Salesforce.
- per il dominio ADER, si specifica che gli applicativi messi a disposizione da Sogei per il CCM Contribuenti saranno integrati tra loro mentre per il CCM Enti non lo saranno pertanto, in tal caso, la barra telefonica non sarà integrata con il CRM. Per questo motivo, per CCM Enti, gli operatori di contact center dovranno lavorare i case del CRM con una modalità di compilazione differente ossia dovranno obbligatoriamente profilare ciascun ticket aperto sul CRM Dynamics 365 utilizzando una «tripletta» di informazioni che prevede la classificazione delle casistiche di assistenza secondo una Categoria e un Servizio specifico e secondo una Tipologia di richiesta (Assistenza o Malfunzionamento);
- in merito al sistema di Knowledge base messo a disposizione da Sogei a supporto delle attività degli operatori e dedicato alla consultazione delle informazioni utili per la risoluzione delle richieste di servizio, si precisa che esso può essere costituito, a seconda del dominio, da uno o più strumenti: sistemi di FAQ, materiale tematico, consolle o applicativi utili per la consultazione delle informazioni da parte degli operatori. Il sistema di Knowledge base sarà alimentato da Sogei stessa nel corso del tempo con le informazioni raccolte nella gestione dei canali utilizzati;
- durante la vigenza del contratto, potranno essere effettuati upgrade a patch/release/versioni successive dei sistemi;
- Sogei si riserva la possibilità, durante il periodo di durata contrattuale, di modificare gli applicativi.

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, la presenza di un tool che consenta al personale dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio (criterio di valutazione E.3, sub-criterio di valutazione ID 3.1).

Modalità di remunerazione

Per i domini per i quali è previsto che il sistema di accesso e accoglienza sia messo a disposizione dal Fornitore, verrà riconosciuta al Fornitore anche la remunerazione afferente alla caratteristica "Disponibilità del sistema di accesso e accoglienza" secondo quanto indicato al paragrafo 2.1.1.4.

2.1.2.3 Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

Per quanto riguarda le infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (canale per la terminazione telefonica, traffico telefonico inbound e outbound e numerazioni), si rimanda ai dettagli riportati al paragrafo 2.1.1 e relativi sotto paragrafi.

Dimensionamento

Per le infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati messe a disposizione dal Fornitore (paragrafo 2.1.1 e relativi sotto paragrafi), Sogei ha stimato che si possano prevedere i seguenti volumi:

- "Canali per la terminazione del traffico telefonico": il numero stimato di canali per la terminazione del traffico telefonico pari a 105 canali/mese;
- "Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa)": il numero stimato di minuti mensili del traffico telefonico inbound proveniente da rete fissa e con addebito al chiamato pari a 18.509 minuti/mese;
- "Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile)": il numero stimato di minuti mensili del traffico telefonico inbound proveniente da rete mobile e con addebito al chiamato pari a 7.933 minuti/mese;
- "Traffico Telefonico Outbound - Rete Fissa": il numero stimato di minuti mensili del traffico telefonico outbound verso una numerazione su rete fissa pari a 62.486 minuti/mese;
- "Traffico Telefonico Outbound - Rete Mobile": il numero stimato di minuti mensili del traffico telefonico outbound verso una numerazione su rete mobile pari a 31.811 minuti/mese.

Modalità di remunerazione

Le infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati messe a disposizione dal Fornitore (paragrafo 2.1.1 e relativi sotto paragrafi) sono remunerate nei prezzi offerti dal Fornitore per le seguenti voci di offerta economica:

- "Canali per la terminazione del traffico telefonico": il prezzo unitario mensile offerto per un singolo canale attivo;
- "Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa)": il prezzo unitario Euro/minuto offerto per un singolo minuto inbound - AC (Rete Fissa);
- "Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile)": il prezzo unitario Euro/minuto offerto per un singolo minuto inbound - AC (Rete Mobile);
- "Traffico Telefonico Outbound - Rete Fissa": il prezzo unitario Euro/minuto offerto per un singolo minuto outbound - Rete Fissa;
- "Traffico Telefonico Outbound - Rete Mobile": il prezzo unitario Euro/minuto offerto per un singolo minuto outbound - Rete Mobile.

Quanto sopra sarà remunerato secondo le seguenti modalità:

- In relazione al numero di canali "Canali per la terminazione del traffico telefonico" su base mensile in relazione al numero di canali attivi mensilmente;
- In relazione al traffico telefonico inbound – AC (Rete fissa) e AC (Rete mobile) su base mensile in relazione al numero di minuti di traffico inbound erogati mensilmente rispettivamente su rete fissa e rete mobile;
- In relazione al traffico telefonico outbound – Rete fissa e Rete mobile su base mensile in relazione al numero di minuti di traffico outbound erogati mensilmente rispettivamente su rete fissa e rete mobile.

L'eventuale incremento del numero dei canali deve essere autorizzato da Sogei. In merito ai canali per la terminazione del traffico telefonico attivi, Sogei si riserva di chiedere un report con i razionali che hanno determinato l'eventuale variazione del numero dei canali.

In merito al numero di minuti erogati rispetto al traffico telefonico inbound e outbound, Sogei si riserva di chiedere un report con i razionali che hanno determinato l'eventuale variazione del numero di minuti.

2.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi

E' richiesto al Fornitore la realizzazione delle attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra i sistemi informativi previsti per la corretta erogazione del servizio di contatto.

Più specificatamente, ai fini dell'integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi utilizzati, pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto di prevedere la possibilità di realizzare una rete overlay su accesso internet (tramite VPN) mediante canale di comunicazione criptato adeguatamente dimensionata per garantire lo scambio informativo con i sistemi dell'Amministrazione.

L'obiettivo è quello di dotare gli operatori di Contact Center di uno strumento di lavoro collegato e/o integrato con i sistemi informativi di Sogei a seconda della messa a disposizione o meno del sistema di accesso e accoglienza da parte del Fornitore.

Per i domini per i quali è richiesto che il Fornitore metta a disposizione il sistema di accesso e accoglienza, è necessario prevedere l'integrazione della barra telefonica messa a disposizione dal Fornitore con il sistema di Problem Management (CRM) messo a disposizione da Sogei. L'integrazione si rende necessaria per garantire il passaggio dei dati utili alla registrazione della richiesta di assistenza (Case) dalla Barra Telefonica al CRM. Tali dati dovranno comprendere le seguenti tipologie:

- Dati di contatto utili all'individuazione dell'utente chiamante (es. numero del chiamante, etc.);
- Dati utili alla classificazione della richiesta di assistenza (es. Servizio richiesto dall'utente chiamante);
- Eventuali altri dati registrati dall'IVR nel corso della telefonata (collected digits) prima del passaggio all'operatore.

L'integrazione tra Barra Telefonica e il sistema di Problem Management sulla postazione dell'operatore dovrà utilizzare un opportuno connettore tale da garantire il passaggio dei dati richiesti necessari alla registrazione della richiesta di assistenza (Caso) dalla Barra Telefonica al sistema di Problem Management (CRM). La struttura, la tipologia e le modalità del passaggio dei dati sarà definita nel dettaglio a seguito della stipula del contratto e durante la fase di avvio.

I dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza del Fornitore dovranno essere disponibili sul componente CRM adibito alla reportistica e fruibile da Sogei/ADER per il monitoraggio del servizio offerto agli utenti chiamanti. L'aggiornamento dei dati richiesti sul CRM avverrà secondo modalità che saranno stabilite in dettaglio a seguito della stipula del contratto e in fase di avvio.

Rientrano in tale servizio di integrazione anche gli adeguamenti dell'alberatura dei contenuti testuali dell'IVR. Il Fornitore dovrà garantire flessibilità tale da consentire, in tempi rapidi, l'aggiunta /modifica o eliminazione di un nuovo ramo o sotto-ramo, in corrispondenza di particolari eventi e campagne o per aggiornamenti normativi o all'avvio di un nuovo servizio o quant'altro. Tali variazioni dovranno poter esser effettuate senza interruzione del servizio.

Per il servizio di integrazione è richiesto l'utilizzo di un team di risorse composto dalle seguenti figure professionali i cui requisiti sono descritti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo:

- Capo Progetto
- Analista
- Programmatore
- Sistemista
- Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi

In caso di ricorso al servizio di integrazione successivamente alla fase di avvio, Sogei inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello. Le modalità e le tempistiche di realizzazione e le stime economiche, così come i requisiti di dettaglio delle integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e Sogei. A tal proposito, il Fornitore dovrà inviare a Sogei il documento di *Disegno di dettaglio* contenente le suddette informazioni entro 20 giorni solari dalla richiesta scritta di Sogei, pena l'applicazione di penali. In seguito all'invio da parte del Fornitore del Disegno di Dettaglio, Sogei valuterà il documento e inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere o di conferma a non procedere.

Il Fornitore, a seguito dell'approvazione di Sogei, procederà a realizzare quanto concordato con l'Amministrazione rendendosi disponibile, nel rispetto dei tempi indicati nel Disegno di Dettaglio e come previsto nel relativo SLA, ad essere sottoposto a *verifiche di conformità* per attestare sia il corretto funzionamento di quanto realizzato sia il rispetto dei requisiti di Sogei sia ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. paragrafo 5), attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica. In caso di esito negativo della *Verifica di conformità*, il Fornitore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti o delle difformità riscontrati e comunicare per iscritto a Sogei la disponibilità ad effettuare una seconda *Verifica di conformità* 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 di Sogei procedere ad ulteriori verifiche ovvero dichiarare risolto di diritto il Contratto.

Inoltre, nell'ambito degli sviluppi richiesti dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà prevedere le attività di manutenzione che si dovessero rendere necessarie, e in particolare:

ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE	
Manutenzione Preventiva	La Manutenzione preventiva serve a pianificare interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti.
Manutenzione evolutiva (MEV)	La MEV può essere definita come la realizzazione di tutti quegli interventi che si potrebbero rendersi necessari per assicurare l'evoluzione dell'ambiente tecnologico e degli applicativi utilizzati. L'obiettivo è quello di potenziare e far evolvere le soluzioni applicative dallo stato/livello attuale ad uno maggiormente performante e in grado di garantire maggiori e/o migliori risultati oppure gli stessi risultati con una maggiore efficienza e/o efficacia.
Manutenzione correttiva (MAC)	Il Servizio MAC ha l'obiettivo di garantire il mantenimento dell'operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti emersi. Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento. Gli interventi di manutenzione correttiva non includono modifiche di tipo funzionale rispetto a quanto definito nelle specifiche di progetto.

Per quanto riguarda il servizio di manutenzione correttiva (MAC), le attività dovranno essere prestate secondo i livelli di servizio previsti, 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.

La classificazione del malfunzionamento è in carico a Sogei. In base alle analisi effettuate dal Fornitore il malfunzionamento potrà essere eventualmente riclassificato in accordo con Sogei. La segnalazione di un malfunzionamento è notificata da Sogei attraverso l'invio di una comunicazione. La segnalazione di risoluzione del

malfunzionamento è notificata dal Fornitore attraverso l'invio di una comunicazione successivamente confermata da Sogei ovvero confutata in caso di permanenza del malfunzionamento.

Dimensionamento

In merito a quanto previsto nel presente paragrafo relativamente al team di risorse impiegate, Sogei ha stimato che si possano prevedere un numero complessivo di giornate per le seguenti figure come indicato di seguito:

- Capo Progetto: il numero stimato di giornate richieste durante tutta la durata contrattuale è pari a 188 giornate;
- Analista: il numero stimato di giornate richieste durante tutta la durata contrattuale è pari a 732 giornate;
- Programmatore: il numero stimato di giornate richieste durante tutta la durata contrattuale è pari a 465 giornate;
- Sistemista: il numero stimato di giornate richieste durante tutta la durata contrattuale è pari a 465 giornate;
- Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi: il numero stimato di giornate richieste durante tutta la durata contrattuale è pari a 474 giornate.

Modalità di remunerazione

Il servizio di integrazione e la manutenzione evolutiva saranno remunerati sulla base del prezzo a giornata persona per le risorse richieste. Le remunerazioni dei servizi di manutenzione preventiva e correttiva si intendono incluse nell'ambito dei corrispettivi previsti per il servizio di integrazione e di manutenzione evolutiva.

2.2 SERVIZI DI GOVERNO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

2.2.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO

2.2.1.1 Programmazione

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato “Piano delle attività”) che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio del piano temporale di tutte le attività specifiche sia in riferimento alla fase di avvio dei servizi sia in riferimento all’intera durata contrattuale, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal Fornitore.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l’erogazione dei servizi, ad esempio in merito alla variazione di alcune prestazioni rispetto a quelle inizialmente previste.

In particolare, il “Piano delle attività” dovrà dare evidenza della pianificazione dei volumi e dei tempi medi massimi di gestione delle richieste che saranno concordati con Sogei nella fase iniziale di predisposizione del servizio. Tale piano successivamente dovrà essere aggiornato per recepire le possibili indicazioni che Sogei fornirà in relazione alla variazione prevista per tali volumi e per tali tempi medi massimi di gestione delle richieste, in modo da consentire la corretta gestione della forza lavoro impiegata. L’eventuale variazione della pianificazione, in termini di volume di chiamate massime giornaliere (numero di ore e/o numero di minuti) (par. 2.2.3) e in termini di tempo medio massimo di gestione delle richieste, sarà comunicata al Fornitore entro il 15° giorno del mese “N-1”, in modo che le modifiche siano efficaci dal primo giorno del mese “N”. Si specifica anche che in fase di avvio delle attività sarà definito in accordo con Sogei il volume di chiamate massime giornaliere (numero di ore e/o numero di minuti) sulla base del volume iniziale di ore complessivamente stimate per l’appalto e i tempi medi massimi di gestione delle richieste.

Il “Piano delle attività” dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo 2.2.1.2.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell’acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d’Oneri, le logiche e le modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività (criterio di valutazione A.3, sub-criterio di valutazione ID 3.1).

2.2.1.2 Controllo

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento “Piano delle attività”:

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell’Amministrazione. Esso sarà unico per tutti i domini previsti nel presente appalto.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;

- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
 - processi di fatturazione;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
 - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- il **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo 2.2.2.

Il Responsabile della Formazione è chiamato a svolgere le seguenti attività:

- coordinare e supervisionare;
- la definizione dei programmi formativi;
- la pianificazione dei programmi formativi, in collaborazione con i responsabili di dominio al fine di verificarne la compatibilità operativa;
- la predisposizione e raccolta del materiale formativo;
- la valutazione delle competenze del personale in tutte le fasi formative, in collaborazione con il supervisore di sala;
- individuare, coordinare e supervisionare i formatori;
- sviluppare interventi formativi ad hoc, sulla base di bisogni formativi specifici degli operatori e team leader rilevati dal supervisore di sala e/o dai responsabili di dominio;
- realizzare focus formativi mirati all'analisi di problemi ricorrenti che trovano una difficile risoluzione da parte degli operatori e dei team leader;
- relazionarsi con Sogei o persona delegata al fine di comunicare e condividere le esigenze ed il piano delle attività formative, e supportare il committente nelle attività formative di propria competenza.

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

- laurea almeno triennale;
 - madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
 - conoscenza avanzata delle tecniche di analisi per l'individuazione dei fabbisogni formativi e delle metodologie di progettazione didattica;
 - conoscenza avanzata delle tecnologie informatiche, dei materiali e supporti didattici più diffusi per lo svolgimento delle proprie attività;
 - ottime capacità organizzative e di coordinamento del personale;
 - esperienza di almeno 5 anni nel settore della formazione, di cui almeno 2 in ruolo analogo a quello richiesto.
- il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Il Quality Manager è chiamato a svolgere le seguenti attività:

- monitorare l'andamento degli indicatori dei livelli di servizio stabiliti dal contratto;
- individuare, in accordo con il Responsabile delle attività contrattuali e con i Responsabili di dominio interessati, le eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per il ripristino dei corretti livelli

di servizio;

- verificare i report statistici sui servizi erogati, prodotti dai Responsabili di dominio;
- supportare il Responsabile delle attività contrattuali nella produzione degli eventuali piani di miglioramento del servizio e/o report periodici sul complesso delle attività svolte da presentare a Sogei o persona delegata;
- interfacciare il personale Sogei o persona delegata garantendo, se necessario, la presenza presso le strutture competenti;
- relazionarsi con Sogei o persona delegata al fine di comunicare e condividere le esigenze e l'eventuale piano delle attività correttive.

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

- laurea almeno triennale;
- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- conoscenza avanzata delle principali tecniche e strumenti per il monitoraggio della qualità dei servizi di Contact Center;
- conoscenza avanzata delle tecniche di Project Management;
- conoscenza avanzata delle tecniche di problem solving;
- esperienza di almeno 5 anni nel settore del monitoraggio e controllo di processi/servizi, di cui almeno 2 in ruolo analogo a quello richiesto.

- il **Responsabile di dominio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il singolo dominio.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile di dominio è delegata l'esecuzione delle seguenti attività:

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

Il Responsabile del dominio deve possedere le seguenti conoscenze e competenze:

- diploma di scuola media superiore;
- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- conoscenza avanzata delle tecniche di project management;
- conoscenza avanzata delle tecniche di problem solving;
- capacità di coordinamento del personale;
- esperienza nelle attività di coordinamento e d'interfaccia sia delle strutture interne che esterne;
- esperienza nel campo della comunicazione;

- esperienza di almeno 3 anni nell'esecuzione delle attività di cui al precedente elenco puntato per progetti nell'ambito dei servizi di Contact Center.

Le figure di Quality manager e Responsabile della formazione potranno coincidere con un'unica persona fisica. In merito al Responsabile di Dominio, è richiesto che il Fornitore identifichi un Responsabile di dominio di servizio distinto per ciascun dominio ed in particolare per il dominio ADER distinto per CCM Contribuenti e CCM Enti.

Al fini dell'esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell'Amministrazione che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dal Fornitore:

- Il **Responsabile del Contratto** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.
- Il **Responsabile Operativo** è l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il Responsabile Operativo supporterà il Responsabile del Contratto nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occupa di segnalare al Responsabile del Contratto tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
 - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
 - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
 - ogni altro elemento richiesto dal Responsabile del Contratto.

Fermo quanto sopra, costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, il titolo di studio del Responsabile del servizio (criterio di valutazione B.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1);

2.2.1.3 Monitoraggio

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- 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.;
- 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 e il periodo temporale di riferimento.

In particolare, per i domini per i quali è previsto che il Fornitore metta a disposizione il sistema di accesso e accoglienza, inoltre, è richiesto che il Fornitore:

- si impegni a fornire a Sogei i dati tracciati dal sistema di accesso ed accoglienza riguardo la navigazione all'IVR,

le call back, i risultati della customer satisfaction operatore e quant'altro correlato. Tale fornitura avverrà secondo modalità che saranno stabilite in dettaglio a seguito della stipula del contratto.

Inoltre, il Fornitore deve garantire il porting dei dati atomici affinché Sogei possa archivarli ed elaborarli.

- preveda un sistema di monitoraggio in real time (o near real time) che consenta all'Amministrazione di avere un sinottico, eventualmente accessibile via web in modalità sicura, con l'indicazione di alcuni parametri fondamentali che comprenderanno almeno: andamento occupazione linee telefoniche/code, chiamate in ingresso, operatori loggati con indicazione dello stato (ready, in conversazione...), numero di richieste nelle code di attesa, numero delle call back, ecc

Al fine di consentire il monitoraggio delle attività svolte dal personale impiegato e il controllo dei parametri qualitativi richiesti per la corretta esecuzione del servizio, in fase di stipula l'Amministrazione fornirà i necessari accessi in supervisione (sia in lettura che in scrittura) ai sistemi di CRM (Customer Relationship Management) che metterà a disposizione.

Costituiscono elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- il sistema di monitoraggio offerto (criterio di valutazione E.2, sub-criterio di valutazione ID 2.1);
- le metodologie e le soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di Contact Center (criterio di valutazione E.2, sub-criterio di valutazione ID 2.2).

Monitoraggio svolto dal Fornitore per il dominio ADER

Il Fornitore, tramite il Responsabile del servizio, dovrà impegnarsi a inviare a Sogei un report, con periodicità semestrale, contenente lo stato di avanzamento delle attività svolte, le problematiche riscontrate e le eventuali contromisure che saranno adottate nel semestre successivo. Il report dovrà essere inviato al massimo entro 20 giorni dalla chiusura del semestre di osservazione (SLA34).

Il report dovrà inoltre contenere:

- descrizione dell'andamento, nel semestre degli indicatori dei livelli di servizio concernenti la percentuale di chiamate risposte e la percentuale di richieste di assistenza risolte rispetto a quelle prese in carico accompagnato da report grafici per ciascun indicatore;
- comparazione dell'andamento dei suddetti indicatori, nel periodo di riferimento del report (ossia il semestre), con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione dell'andamento delle performance degli operatori a livello aggregato, quindi di gruppo;
- comparazione dell'andamento delle suddette performance, nel periodo di riferimento del report (ossia il semestre), con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione delle attività di monitoraggio di mystery call e ascolto sistematico in doppia cuffia se effettuato dal Fornitore;
- comparazione dei suddetti risultati, nel periodo di riferimento del report (ossia il semestre), con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- eventuali proposte a Sogei per il miglioramento dei processi e delle basi di conoscenza.

In particolare, gli strumenti standard per la valutazione qualitativa del servizio da parte del Fornitore sono:

- l'utilizzo di attività di mystery call, per il monitoraggio del solo servizio inbound, svolte almeno con periodicità bimestrale. Tali attività avranno lo scopo di verificare la corretta gestione del contatto, da parte degli operatori,

controllando la correttezza della procedura seguita nell'espletamento della richiesta e monitorando sia le competenze comportamentali (cortesia, comprensione dell'esigenza, capacità di problem solving, chiarezza nell'esposizione della risposta), sia le competenze tecniche (correttezza e accuratezza della risposta fornita). Tali attività prevedranno una prima fase di predisposizione della scheda di valutazione della mystery call sugli aspetti chiave del servizio che devono essere verificati e monitorati ed attivazione di tutti gli strumenti tecnici e di raccolta dati necessari, una seconda fase di effettuazione della mystery call e registrazione dei risultati nella scheda predisposta, una terza fase di analisi, sintesi dei risultati e report delle attività svolte nell'arco del bimestre di riferimento dovranno essere effettuate almeno 2 mystery call per operatore, distribuite su differenti fasce orarie di erogazione del servizio, garantendo al tempo stesso il regolare svolgimento dell'attività di contact center;

- l'utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia, svolte con periodicità almeno bimestrale. Tali attività avranno lo scopo, da una parte, di monitorare le competenze comportamentali (cortesia, comprensione dell'esigenza, capacità di problem solving, chiarezza nell'esposizione della risposta) e tecniche (correttezza e accuratezza della risposta fornita) degli operatori e verificare la correttezza della procedura seguita nell'espletamento delle richieste, dall'altra, di offrire agli operatori una formazione on field e identificare la necessità di procedere ad eventuali refresh formativi. Il supervisore di sala si riserva inoltre la possibilità di presenziare alle suddette attività di monitoraggio presso la sede del Fornitore per verificare che le stesse siano eseguite secondo le modalità esplicitate;
- l'utilizzo di schede di valutazione delle performance, aggiornate con periodicità almeno bimestrale. Tali schede avranno lo scopo di valutare le competenze degli operatori, team leader e supervisori, tracciandone nel tempo la relativa evoluzione, identificando le aree di miglioramento, i relativi bisogni formativi e individuando dei percorsi di crescita per le risorse. Esse dovranno essere strutturate nelle seguenti sezioni:
 - Dati anagrafici: sezione contenente le informazioni sull'anagrafica e sulla posizione del valutato a cui è riferita la valutazione;
 - Obiettivi: sezione contenente gli obiettivi assegnati al personale in relazione al ruolo ricoperto;
 - Competenze: sezione contenente i dati relativi alle competenze del dipendente. In particolare per quanto riguarda gli operatori, oltre alle competenze comportamentali e tecniche precedentemente descritte e alla correttezza dell'applicazione delle procedure per l'espletamento delle richieste, dovranno essere valutati anche altri parametri, quali la capacità di gestire la pressione, l'empatia, la proattività, i tempi di risposta, i tempi di adeguamento a nuove procedure e/o strumenti, la motivazione, l'orientamento al risultato, la programmazione e il controllo della telefonata, la flessibilità;
 - Punteggi: prospetto riassuntivo dei punteggi assegnati. Le valutazioni dovranno tenere conto anche dei risultati estratti dalle ulteriori attività di monitoraggio (mystery call e ascolto in doppia cuffia);
 - Feedback: osservazioni del valutato e del valutatore; suggerimento di azioni specifiche in campo formativo e/o piani di sviluppo.

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

Monitoraggio svolto da Sogei per il dominio ADER

Al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio offerto dal Fornitore, Sogei o persona delegata si riserva di definire e realizzare il programma di monitoraggio operativo per garantire la verifica costante della correttezza e dell'efficacia del servizio erogato all'utenza dal Fornitore.

Per ognuna delle attività di monitoraggio operativo previste e in carico a Sogei viene definita:

- la frequenza delle campagne per ogni anno;
- la numerosità del campione da osservare per ogni campagna;
- l'argomento della singola campagna;
- le schede di rilevazione;
- le modalità di valutazione delle rilevazioni;
- le eventuali azioni correttive poste in essere dal Fornitore, nel caso di non raggiungimento dei relativi livelli di servizio previsti.

Il programma di monitoraggio operativo e qualitativo prevede la realizzazione delle seguenti attività le cui frequenze, numerosità dei campioni, argomenti e dettagli di vario tipo saranno definitivi da Sogei:

- affiancamenti agli operatori attivi in postazione (ascolti in doppia cuffia);
- mystery call;
- mystery mail;
- audit canale asincrono;
- analisi dei dati relativi alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza a caldo a seguito dell'interlocuzione telefonica con l'operatore (Emoticon);
- monitoraggio della correttezza delle richieste di servizio dall'operatore del contact Center del Fornitore al personale dell'Amministrazione. Viene realizzato su un campione significativo di SR, per verificare la percentuale di inoltro improprio rispetto a quanto definito nelle procedure, da parte del personale del Fornitore ai livelli operativi successivi dell'Amministrazione;
- correttezza del censimento nel CRM della "Motivazione di contatto" (Tripletta) realizzato su un campione significativo di SR, per verificare la percentuale di correttezza dell'attribuzione della motivazione di contatto (Tripletta) nel sistema CRM da parte degli operatori del Contact Center del Fornitore.

L'attività di monitoraggio operativo è finalizzata alla rilevazione tramite schede (per gli emoticon sarà analizzata la reportistica dedicata) degli aspetti di maggior rilevanza comportamentali e procedurali. Le schede di valutazione saranno processate (per gli emoticon sarà processata la reportistica dedicata) e i risultati saranno rendicontati e condivisi con il Fornitore. Nel caso in cui si rilevassero criticità o valutazioni negative, il Fornitore dovrà predisporre, trasmettere a Sogei e realizzare un piano correttivo (SLA36), finalizzato a eliminare le criticità. La predisposizione e la realizzazione del piano sospende l'applicazione delle penali previste dagli SLA di riferimento (dallo SLA26 allo SLA32). In relazione ad eventuali esiti negativi delle rilevazioni, Sogei si riserva di effettuare una nuova campagna finalizzata a verificare l'efficacia del piano correttivo proposto dal Fornitore e, in caso di esito positivo, le penali precedentemente sospese verranno annullate, mentre in caso di reiterato esito negativo si applicheranno le penali precedentemente sospese e previste dagli SLA di riferimento.

2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

In fase di avvio del servizio, Sogei o personale delegato svolgerà il ruolo di formatore per i Team Leader e per gli Operatori del contact center del Fornitore impiegati, con l'obiettivo di istruire tale personale sulle tematiche specifiche. Si precisa che:

- per il dominio ADER, Sogei formerà tutti i Team Leader e tutti gli operatori del contact center;
- per gli altri domini, Sogei formerà tutti i Team Leader e il 10% degli operatori del contact center. I Team Leader così formati avranno poi il compito di istruire il resto del personale del Fornitore sulle tematiche specifiche relative al servizio richiesto apprese durante la formazione erogata dal personale di Sogei.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire che, su richiesta di Sogei, i Team Leader effettuino – con le modalità di cui sopra – dei *follow-up* formativi inerenti eventuali aggiornamenti sui contenuti del servizio. I Team Leader così formati avranno poi il compito di istruire il resto del personale del Fornitore su quanto appreso durante i follow-up.

Le attività di formazione verranno erogate sia per gli operatori utilizzati al momento della fase di avvio sia agli operatori che eventualmente subentreranno in integrazione e/o sostituzione a contratto in corso.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una o più sedi, già attrezzate, in cui far avvenire gli incontri formativi, avendo cura di organizzare e predisporre la loro calendarizzazione.

L'attività di formazione specifica riguarda gli aspetti contenutistici del servizio e le modalità di svolgimento dello stesso.

Sarà messo a disposizione tutto il materiale formativo e di gestione della conoscenza afferente agli argomenti che saranno trattati in aula (es. presentazioni istituzionali e dispense, FAQ). Sogei si riserva, sulla base della disponibilità e delle attività in carico al proprio personale che svolgerà il ruolo di docente, di effettuare le attività formative in questione a distanza per mezzo di strumenti di *collaboration*, messi a disposizione da Sogei.

In merito alla durata della formazione iniziale e dei follow up previsti all'anno si rimanda alla tabella successiva.

Tabella 4 – Durata della formazione iniziale e dei follow up

Ambito	Numero totale di giorni per la formazione	Numero totale di giorni in un anno per i follow up
Lotteria degli Scontrini	5	2
PTT	10	2
ADM	8	4
ANPR	4	2
FEC	4	2
Versamento Unificato - F24	4	2
Learning Hub	4	2
Office Automation	4	2
Hub Scuola	4	2
ADER	50	24

Nello specifico per ADER, si riportano di seguito i dettagli relativi alla formazione per CCM Contribuenti e per CCM Enti.

La formazione per il CCM Contribuenti avrà una durata di circa **20 giorni lavorativi** articolati in **6 moduli** relativi alle seguenti tematiche:

- contesto di riferimento e normativo di ADER;
- documenti e atti esattoriali;
- riscossione: pagamenti, rimborsi e sgravi;
- procedure cautelari ed esecutive;
- procedimenti amministrativi quali, ad esempio, rateazione, autotutela, accesso agli atti, contenzioso;
- utilizzo CRM, protocollo operativo e casistiche particolari.

Terminata la formazione per il CCM Contribuenti, in seguito all'avvio del servizio di contact center, potranno seguire delle attività di affiancamento in cuffia dei team leader e degli operatori da parte del personale Sogei o delegato di durata non inferiore a 10 giorni lavorativi e non superiore a 30 giorni lavorativi. L'obiettivo di tale attività è di trasferire - in modalità training on the job - le modalità operative e di gestione del servizio. L'attività di affiancamento potrà essere

attivata ulteriormente, anche in un periodo successivo all'attivazione del servizio, su richiesta di Sogei o personale delegato (ad es. in caso di un nuovo processo operativo e quant'altro) con durata concordata con il Fornitore.

La formazione per il CCM Enti avrà una durata di circa **30 giorni lavorativi** articolati nelle seguenti tematiche:

- Processi operativi legati alla formazione ed elaborazione dei ruoli;
- Provvedimenti e sui processi a supporto della riscossione dei tributi;
- Verifica Inadempimenti ex art. 48 bis dedicato alle Pubbliche Amministrazioni;
- Utilizzo dei servizi web messi a disposizione degli utenti sul Portale Servizi dedicato e sulle modalità operative di rilascio delle credenziali di accesso al Portale stesso.

Terminata la formazione per il CCM Enti, in seguito all'avvio del servizio di contact center, potranno seguire delle attività di affiancamento in cuffia degli operatori da parte del personale Sogei della durata di circa 20 giorni lavorativi. L'obiettivo di tale attività è di completare il processo formativo con un *training on the job*.

Nel caso di acquisizione di operatori attraverso la clausola sociale sia per CCM Contribuenti che CCM Enti, la formazione, per tali operatori, sarà limitata a 5 giorni, con apposita sessione.

Per tutti i domini, dovrà inoltre essere previsto:

- al termine della formazione, la somministrazione di un test di valutazione per la verifica del grado di conoscenza acquisito dal personale del Fornitore destinatario delle attività formative a cura di Sogei o personale delegato. L'esito del test di valutazione sarà assoggettato all'applicazione dello specifico SLA e relativa penale.

Per il dominio ADER, il monitoraggio e la verifica a carico del Fornitore, con periodicità almeno semestrale, del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza dei processi e nelle modalità di esecuzione degli stessi, da parte degli operatori del contact center, rilevando eventuali difformità rispetto ai contenuti relativi all'intero piano formativo ovvero protocollo operativo, note operative, FAQ e quant'altro. In caso di rilevazione di difformità, il Fornitore dovrà redigere un piano correttivo al fine di eliminare le suddette difformità (SLA37). I metodi di verifica che potranno essere adottati dal Fornitore sono la simulazione diretta, la verifica a freddo, l'audit interno e i sistemi di *test alert*. A seguito delle verifiche semestrali il Fornitore dovrà inviare una dettagliata relazione a Sogei con evidenza degli esiti del monitoraggio effettuato (SLA38).

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente formato, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste dal Capitolato Tecnico del bando istitutivo.

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, le modalità e gli strumenti adottati per la formazione degli operatori (criterio di valutazione C.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1).

2.2.3 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale,

al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando essi sono rilevabili in fase di pianificazione dell'attività consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reperimento e formazione di ulteriore personale e/o il potenziamento delle infrastrutture in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;
- aumenti di volumi non prevedibili, quando essi non sono rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico. In particolare, è richiesto che il Fornitore gestisca un aumento dei volumi fino ad un massimo del 30% rispetto alla pianificazione concordata con Sogei (si faccia riferimento a quanto previsto al paragrafo 2.2.1). In caso di un aumento superiore, le giornate in cui si è verificato tale aumento saranno espunte dal calcolo degli SLA relativi ai tempi di risposta e tasso di abbandono. Come già indicato nel paragrafo 2.2.1.1, Sogei si riserva di comunicare una variazione del volume di chiamate massime giornaliere entro il 15° giorno del mese "N-1", in modo che le modifiche siano efficaci dal primo giorno del mese "N".

A questo proposito, costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, la gestione della forza lavoro (criterio di valutazione A.3, sub-criterio di valutazione ID 3.2).

3 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il Fornitore dovrà fornire entro 30 giorni dalla stipula del contratto l'elenco nominativo e i relativi Curricula delle risorse interessate dagli interventi formativi e di affiancamento per la verifica delle competenze richieste e offerte e per consentire a Sogei di produrre le necessarie credenziali di accesso alle strutture ed ai sistemi.

Si richiede, in aggiunta a quanto previsto nel Capitolato tecnico del bando istitutivo in merito ai requisiti del personale impiegato e, nello specifico, in merito a:

- Operatore del contact Center:
 - o madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
 - o capacità di analisi e di approfondimento;
 - o conoscenza delle tecniche di problem solving;
- Team Leader:
 - o madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di

livello C2 del QCER.

- Supervisore:
 - o madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
 - o conoscenza di base degli strumenti di pianificazione delle attività e/o monitoraggio dei livelli di servizio del Contact Center.

3.1.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Si rimanda all'articolo "Produttività delle risorse impiegate" dello Schema di contratto – condizioni speciali. Si rimanda al paragrafo 6 del presente documento per gli SLA e le relative penali.

4 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC o a mezzo mail.

4.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività" di cui al paragrafo 2.2.1. A tal proposito, il Fornitore dovrà inviare a Sogei il suddetto documento entro 20 giorni solari dalla stipula del Contratto, pena l'applicazione di penali. A valle dell'approvazione del suddetto Piano da parte di Sogei essa inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere.

In caso di mancata approvazione, Sogei comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso che quest'ultimo si obbliga a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo a Sogei stessa nel termine di 10 giorni solari decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di Sogei, pena l'applicazione delle penali e salva in ogni caso la facoltà di Sogei di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Tutte le attività propedeutiche all'avvio dei servizi, tra cui l'esecuzione della formazione e l'integrazione tra il sistema di accesso e accoglienza dei contatti, laddove messo a disposizione dal Fornitore, con il sistema CRM messo a disposizione da Sogei dovranno concludersi entro 90 giorni solari dalla stipula del contratto, incluse le verifiche di conformità dei servizi.

Ai sensi del art. 102 del D.Lgs. 50/2016, Sogei procederà ad effettuare le suddette verifiche di conformità, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di 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. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" 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*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e Sogei e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, Sogei potrà effettuare mensilmente ulteriori verifiche di conformità in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. paragrafo 5), attestata dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica. Ai fini del superamento con esito positivo di tali verifiche, il Fornitore dovrà produrre su richiesta di Sogei una specifica reportistica relativa alla rendicontazione e

fatturazione delle attività svolte, i cui contenuti verranno definiti di concerto tra Sogei e il Fornitore durante la suddetta fase di avvio delle attività.

In caso di esito negativo delle verifiche di conformità, il Fornitore deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti o difformità riscontrate e comunicare a Sogei la disponibilità ad effettuare una seconda *Verifica di conformità* 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 di Sogei procedere ad ulteriori verifiche ovvero dichiarare risolto di diritto il Contratto.

4.2 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale Fornitore pari almeno a 30 giorni.

In tale periodo, il Fornitore si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso Sogei o ad un terzo designato da Sogei. Inoltre, il Fornitore dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale Fornitore.

In prossimità della scadenza del Contratto, Sogei comunicherà al Fornitore la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un **“Verbale di cessazione delle attività”**, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti e che conterrà almeno:

- la documentazione resa disponibile dal Fornitore;
- le informazioni utili a Sogei e/o all'eventuale Fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi;
- l'elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili a Sogei.

5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Si riportano nella tabella seguente i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

Durante i primi tre mesi solari di avvio del servizio (precedenti alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi (cfr. paragrafo 4.1)), non verranno applicate penali relativamente a tutti gli SLA riguardanti attività la cui esecuzione è prevista successivamente alla "Data di attivazione".

Si specifica che durante il primo mese solare di esecuzione contrattuale successivo alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi (cfr. paragrafo 4.1), non verranno applicate penali. Con tale affermazione si intende che se il contratto viene attivato entro il giorno 20 del mese, compreso, per quel mese non verranno applicate penali (attivazione entro il 20 gennaio, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e saranno applicate dal mese di febbraio), se invece viene attivato dal giorno 21 compreso in poi non verranno applicate penali per quel mese e per il successivo (attivazione dal 21 gennaio incluso, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e per il mese di febbraio e saranno applicate dal mese di marzo).

In merito agli SLA relativi ai tempi di risposta e al tasso di abbandono, come indicato al paragrafo 2.2.3, in caso di aumento dei volumi superiore al 30% rispetto alla pianificazione concordata con Sogei le giornate in cui si è verificato tale aumento saranno espunte dal calcolo dei suddetti SLA.

Gli SLA riportati in tabella indicano il dominio al quale vengono applicati. Laddove Sogei prevedesse servizi di contact center per ulteriori domini, Sogei potrà applicare tali SLA ai nuovi domini coerentemente ai servizi richiesti.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, il miglioramento dei seguenti livelli di servizio:

- SLA01 - Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM) (criterio di valutazione F.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1);
- SLA03 - Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono per il dominio ADER (criterio di valutazione F.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2);
- SLA04 - Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono per ciascun dominio a meno di ADM e ADER (criterio di valutazione F.1, sub-criterio di valutazione ID 1.3);
- SLA20 - Formazione - Superamento test (criterio di valutazione C.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2);
- SLA24 - Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate (criterio di valutazione F.1, sub-criterio di valutazione ID 1.4 e ID 1.5).

Tabella 5 - SLA

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA01	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono - per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale sincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 60 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	>= 80% dei casi entro 60 secondi o migliorativo laddove offerto	bimestrale	$SLA01 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro 60 secondi K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico messo a disposizione dal Fornitore. Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio.
SLA02	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale sincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 20 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	>= 92% dei casi entro 20 secondi	bimestrale	$SLA02 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro 20 secondi K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico messo a disposizione dal Fornitore oppure da Sogei. Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio.
SLA03	Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale asincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 20 ore o valore migliorativo laddove offerto, dopo che la richiesta è	pari al 100% dei casi entro 20 ore o migliorativo laddove offerto	bimestrale	$SLA03 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro 20 ore o valore migliorativo laddove	Per canale asincrono si intendono: canale email e il CRM messi a disposizione da Sogei. Lo SLA si misura nella finestra di servizio (orario del servizio). Per le richieste che pervengono fuori orario di servizio, lo SLA si misura dall'ora di inizio della giornata di servizio successiva. Laddove la richiesta non fosse risolta dal Contact center del Fornitore, lo SLA si misura dalla

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
		giunta al contact center			offerto K2: Numero richieste asincrone complessive ricevute dall'operatore	data/ora/minuti/secondi di apertura del ticket alla data/ora/minuti/secondi dell'assegnazione della SR ai livelli operativi successivi dell'amministrazione (cfr. par.2.1.1.14 Capitolato tecnico). Per la misurazione dello SLA verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute mediante i suddetti canali asincroni.
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono - per ciascun dominio a meno di ADM e ADER	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale asincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 16 ore o valore migliorativo laddove offerto, dopo che la richiesta è giunta al contact center	>= 95% dei casi entro 16 ore o migliorativo laddove offerto	bimestrale	SLA04 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore per il singolo dominio di riferimento entro 16 ore o valore migliorativo laddove offerto K2: Numero richieste asincrone complessive ricevute dall'operatore per il singolo dominio di riferimento.	Per canale asincrono si intende il CRM messo a disposizione da Sogei. Lo SLA si misura nella finestra di servizio (orario del servizio). Per le richieste che pervengono fuori orario di servizio, lo SLA si misura dall'ora di inizio della giornata di servizio successiva. Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio.

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA05	Durata media di gestione della richiesta sincrona di tipo informativo/generico - per CCM Contribuenti del dominio ADER	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta sincrona di tipo informatico/generico per CCM Contribuenti	Per CCM Contribuenti: 240 sec. (4 minuti)	bimestrale	<p>SLA05 = media (K1 - K2)</p> <p>K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact center (ossia la risoluzione della richiesta da parte dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione)</p> <p>K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio</p> <p>La media è effettuata su tutte le richieste di</p>	I riferimenti temporali si intendono inclusi dell'after call work.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					servizio di tipo informativo/generico nel periodo di riferimento, per CCM Contribuenti	
SLA06	Durata media di gestione della richiesta sincrona - per CCM Enti del dominio ADER e per ADM	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta sincrona per CCM Enti e ADM	360 sec. (6 minuti)	bimestrale	<p>SLA06 = media (K1 - K2)</p> <p>K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact center (ossia la risoluzione della richiesta da parte dell'operatore del CC</p>	<p>Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio.</p> <p>I riferimenti temporali si intendono inclusi dell'after call work.</p>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					<p>oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione)</p> <p>K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio</p> <p>La media è effettuata su tutte le richieste di servizio per CCM Enti</p>	
SLA07	Durata media di gestione della richiesta sincrona di tipo specifico (prenotazione appuntamento allo sportello) - per l'ambito CCM Contribuenti del dominio ADER	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta sincrona di tipo specifico - prenotazione appuntamento allo sportello (identificato di specifica tripletta/motivazione di contatto).	Per CCM Contribuenti: 480 sec. (8 minuti)	bimestrale	<p>SLA07 = media (K1 - K2)</p> <p>K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact center (ossia la risoluzione della richiesta da parte</p>	I riferimenti temporali si intendono inclusi dell'after call work.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					<p>dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione)</p> <p>K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio</p> <p>La media è effettuata su tutte le richieste di servizio di tipo specifico nel periodo di riferimento</p>	
SLA08	<p>Durata media di gestione della richiesta asincrona - per ciascun dominio per il quale è stato indicato tale valore</p>	<p>Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta asincrona</p>	<p>ADER: 270 sec. (4,5 minuti)</p> <p>Altri domini (a meno di ADM): 360 sec. (6 minuti)</p>	bimestrale	<p>SLA08 = media (K1 - K2)</p> <p>K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact</p>	<p>Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. In relazione alla misurazione dello SLA di ciascun dominio verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute mediante i canali asincroni previsti per il singolo dominio.</p>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					<p>Center (ossia la risoluzione della richiesta da parte dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione laddove previsto)</p> <p>K2: Orario di inizio/presa in carico sui sistemi</p> <p>La media è effettuata su tutte le richieste di servizio asincrone pervenute nel periodo di riferimento e distintamente per il singolo dominio di riferimento</p>	
SLA09	Tempo di richiamata a seguito di attivazione della richiamata tramite servizio "Call me back" - per ciascun dominio per il quale è	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate (recall), a seguito di richiesta di call back, gestite entro il valore target, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC	pari a 100% dei casi entro 20 ore lavorative	bimestrale	<p>$SLA09 = K1/K2 \times 100$</p> <p>K1: Numero recall gestite entro 20 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del</p>	Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. In relazione alla misurazione dello SLA di ciascun dominio verranno prese in considerazione le richieste di "Call me back" complessivamente ricevute da tutti i numeri di accesso al canale sincrono del singolo dominio.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
	prevista tale funzionalità	con operatore			servizio di CC con operatore K2: Numero complessivo recall attivate	
SLA10	Tasso di abbandono durante l'attesa per i canali sincroni - per il dominio ADER e ADM	Valore che esprime la percentuale di contatti abbandonati prima di ricevere la risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato la scelta "parla con operatore" dal risponditore automatico (IVR). E' definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi (che vengono escluse dal computo, ai fini del presente SLA)	<= 5%	bimestrale	$SLA10 = \frac{(K1-K3)}{(K2-K3)} \times 100$ <p>K1: Numero chiamate abbandonate prima di ricevere risposta da operatore K2: Numero chiamate complessive distribuite verso operatore K3: Numero chiamate abbandonate entro 15 secondi</p>	Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio a meno di quelle richieste abbandonate entro 15 secondi. Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio.
SLA11	Tempo di emissione del Piano delle attività	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data della stipula del Contratto e la data di ricezione da parte di Sogei del "Piano delle attività".	20 gg solari	Ad evento	$SLA11 = K1-K2$ <p>K1: Data di ricezione da parte di Sogei del Piano delle attività K2: Data di stipula del contratto</p>	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA12	Tempo di emissione del Piano delle attività in caso di mancata approvazione e richiesta di modifiche da parte di Sogei	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data della ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di Sogei di mancata approvazione del Piano delle attività e la data di ricezione da parte di Sogei del "Piano delle attività" modificato.	10 gg solari	Ad evento	SLA12 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Sogei del Piano delle attività modificato K2: Data della ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di mancata approvazione del Piano e richiesta di modifica da parte di Sogei	
SLA13	Tempo di emissione del Piano delle attività aggiornato	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data della ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di Sogei di richiesta di aggiornamento e la data di ricezione da parte di Sogei del "Piano delle attività" aggiornato.	10 gg solari	Ad evento	SLA13 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Sogei del Piano delle attività aggiornato K2: Data della ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di richiesta di aggiornamento da	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					parte di Sogei	
SLA14	Rispetto della pianificazione del tempo di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità previste in fase di avvio	Valore che esprime il rispetto della data di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità riportata dal Fornitore nel piano delle attività (cfr. par. 4.1)	Data di disponibilità riportata nel Piano delle attività	Ad evento	$SLA14 = K1 - K2$ K1: Data effettiva di disponibilità del Fornitore all'avvio delle verifiche di conformità. K2: Data di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità riportata dal Fornitore nel piano delle attività.	
SLA15	Disponibilità ad una seconda <i>Verifica di conformità</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</i> a seguito di esito negativo della prima verifica effettuata.	15 gg solari	Ad evento	$SLA15 = K1 - K2$ K1: Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore <i>Verifica di conformità</i> , attestata dalla	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					comunicazione del Fornitore a Sogei. K2: Data del verbale della prima Verifica di conformità con esito negativo	
SLA16	Presentazione dei CV del personale per verifica delle competenze	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio	30 gg solari	Ad evento	SLA16 = K1-K2 K1: Data di presentazione dei CV K2: Data di stipula	
SLA17	Comunicazione di variazione del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui il Fornitore deve comunicare la variazione di personale	5 gg lavorativi	Ad evento	SLA17 = K1-K2 K1: Data di effettiva sostituzione di personale K2: Data di comunicazione della variazione inviata a Sogei	
SLA18	Proposta di nuova figura professionale in seguito a non idoneità	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui il Fornitore deve inviare una nuova proposta di figura professionale.	2 gg lavorativi	Ad evento	SLA18 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Sogei della nuova proposta K2: Data di ricezione	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					da parte del Fornitore della comunicazione di Sogei	
SLA19	Sostituzione del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui il Fornitore deve sostituire il personale su richiesta di Sogei	8 gg lavorativi	Ad evento	$SLA19 = K1 - K2$ K1: Data di effettiva sostituzione di personale K2: Data di richiesta di sostituzione da parte di Sogei	
SLA20	Formazione - Superamento test	Valore che esprime la percentuale di personale del Fornitore che ha superato il test di verifica al termine della formazione specifica ricevuta.	$\geq 85\%$ o migliorativo laddove offerto	per sessione formativa (evento di somministrazione test)	$SLA20 = K1 / K2$ K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA21	Percentuale di turn over del personale adibito al Servizio Operatori	Valore che esprime la percentuale del numero di sostituzioni, compresi licenziamenti, di addetti sul totale delle risorse adibite al servizio operatori per ogni dominio	<=15%	bimestrale	SLA21 = K1/K2 K1: Numero di risorse uscite nel periodo di riferimento (al netto delle risorse in uscita per dimissioni volontarie) K2: Numero di risorse in organico a inizio del periodo di riferimento	
SLA22	Tempo di emissione del Disegno di dettaglio per il servizio di integrazione	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte del Fornitore della Richiesta di Disegno di dettaglio di Sogei e la data di consegna a Sogei del "Disegno di dettaglio".	20 gg solari	Ad evento	SLA22 = K1-K2 K1: Data di consegna del Disegno di dettaglio a Sogei K2: Data di ricezione della Richiesta di Disegno di dettaglio inviata da Sogei	Nel caso le attività siano precedenti alla "Data accettazione", allora esse sono soggette allo SLA relativo ai tempi concordati nel Piano delle attività per la fase di avvio.
SLA23	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione successive a quelle eseguite nella fase di avvio	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative al servizio di integrazione fino alla <i>Verifica di conformità</i> .	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA23 = K1-K2 K1: Data di fine delle attività di integrazione K2: Data di avvio delle attività di	Nel caso le attività siano precedenti alla "Data accettazione", allora esse sono soggette allo SLA relativo ai tempi concordati nel Piano delle attività per la fase di avvio.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
					integrazione, come previsto nel Disegno di dettaglio	
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 o migliorativo laddove offerto Non bloccante: 16 ore lavorative o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA24 = K1 - K2$ K1: Data e ora di risoluzione del malfunzionamento K2: Data e ora di comunicazione del malfunzionamento. Farà fede la data di ricezione della comunicazione inviata da Sogei	Le ore lavorative vengono calcolate in base all'orario del servizio di CC (cfr. par. 2.1.1.3)
SLA25	Percentuale di reclami	Valore che esprime la percentuale massima di reclami effettuati dagli utenti inerenti la qualità del servizio di contact center	0,10%	bimestrale	$SLA25 = K1 / K2 \times 100$ K1: Numero reclami ricevuti inerenti la qualità del servizio di CC K2: Numero richieste complessive gestite	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA26	Grado di soddisfazione dell'Utenza (Customer Satisfaction) del canale sincrono rilevato "a caldo" (emoticon) - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Utente al sondaggio riguardante il grado di soddisfazione dell'utente nella relazione con l'operatore sincrono (cortesia, disponibilità all'ascolto e alla comprensione del problema, chiarezza espositiva). Si considera la rilevazione "a caldo" (emoticon) della Customer Satisfaction a chiusura del contatto.	>= 70%	bimestrale	SLA26 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di valutazioni positive fornite dall'utente intervistato K2: Numero complessivo delle valutazioni rilasciate dall'utente	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le valutazioni complessive ricevute da tutti i numeri di accesso al canale sincrono del singolo dominio.
SLA27	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Mystery calling - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di Mystery call, effettuate con valutazione positiva	>= 90%	bimestrale	SLA27 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di mystery call effettuate con valutazione positiva K2: Numero complessivo di mystery call effettuate nel periodo di riferimento	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le mystery call complessive effettuate da tutti i numeri di accesso al canale sincrono.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA28	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso <u>ascolto in doppia cuffia</u> - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di rilevazioni tramite ascolto in doppia cuffia con valutazione positiva	>= 90%	bimestrale	$SLA28 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di ascolti in doppia cuffia effettuate con valutazione positiva K2: Numero complessivo di ascolti in doppia cuffia effettuate nel periodo di riferimento	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione gli ascolti in doppia cuffia complessivi effettuati da tutti i numeri di accesso al canale sincrono.
SLA29	Qualità del Servizio operatori dei <u>contatti asincroni</u> rilevato attraverso monitoraggio in modalità <u>Audit</u> - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di contatti asincroni (es. web-form, e-mail, posta, pec...) gestiti correttamente dall'operatore di 1° livello rispetto al campione definito, e monitorati/valutati in modalità Audit	>= 90%	bimestrale	$SLA29 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di contatti monitorati con valutazione positiva K2: Numero complessivo di contatti monitorati nel periodo di riferimento (numero e modalità di scelta del campione prestabiliti e comunicati al Fornitore)	Per la misurazione dello SLA verranno prese in considerazione i contatti monitorati complessivamente per tutti i canali asincroni.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA30	Qualità del Servizio operatori dei contatti asincroni rilevato attraverso Mistery mailing o similare per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di Mistery mail o similare effettuate con valutazione positiva, rispetto al campione definito	>= 90%	bimestrale	$SLA30 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di mistery mail, ecc. effettuate con valutazione positiva K2: Numero complessivo di mistery mail, ecc. effettuate nel periodo di riferimento	Per la misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le mistery mail complessivamente effettuate per tutti i canali asincroni.
SLA31	Monitoraggio di inoltro delle richieste di servizio dall'operatore del contact Center del Fornitore al personale dell'Amministrazione per ciascun dominio per il quale è prevista tale opzione	Valore che esprime la percentuale di inoltro improprio delle richieste di servizio, all'operatore del contact Center del Fornitore verso il personale dell'Amministrazione (rispetto al perimetro di intervento definito nelle procedure). <u>Tale valore viene rilevato dall'analisi puntuale di un campione significativo.</u>	< 5%	bimestrale	$SLA31 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di inoltri impropri rilevati K2: Numerosità del campione	Lo SLA è applicato a tutti i domini per i quali è previsto che l'operatore del Contact Center inoltri al personale dell'Amministrazione la richiesta di servizio nel caso in cui non sia in grado di rispondere in autonomia. Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio.

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA32	Correttezza del censimento nel CRM della "Motivazione di contatto" (Tripletta) - per ADER	Valore che esprime la percentuale di correttezza dell'attribuzione della motivazione di contatto (Tripletta) nel sistema CRM da parte dell'operatore del contact center del Fornitore. <u>Tale valore viene rilevato dall'analisi puntuale di un campione significativo.</u>	>= 90%	bimestrale	SLA 32 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero case con motivazione di contatto corretta K2: Numero di case gestiti nel periodo di riferimento	
SLA33	Tempo di esecuzione delle attività relative all'adeguamento da parte del Fornitore alle attività - svolte da Sogei - di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative all'adeguamento da parte del Fornitore alle attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio svolte da Sogei	<= 20 ore lavorative	Ad evento	SLA33 = $K1-K2$ K1: Data di comunicazione da parte del Fornitore dell'avvenuto adeguamento. K2: Data di comunicazione della revisione/integrazione dei processi di gestione da parte di Sogei	
SLA34	Presentazione del report semestrale di monitoraggio svolto dal Fornitore per	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione del report di monitoraggio contenente lo	20 gg solari	Semestrale	SLA34 = $K1-K2$ K1: Data di presentazione del	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
	l'avanzamento delle attività del dominio ADER	stato di avanzamento delle attività svolte su tutti i domini			report K2: Data di fine semestre	
SLA35	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale l'infrastruttura è stata disponibile.	99%	Bimestrale	$SLA35 = K1/K2 \times 100$ K1: Tempo di disponibilità dell'infrastruttura messa a disposizione del Fornitore nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per l'infrastruttura messa a disposizione del Fornitore	
SLA36	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di criticità o valutazioni negative da parte di Sogei durante le proprie	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione del piano correttivo	20 gg solari	Ad evento	$SLA36 = K1-K2$ K1: Data di presentazione del piano correttivo K2: Data di comunicazione degli	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
	attività di monitoraggio per ADER				esiti del monitoraggio da parte di Sogei	
SLA37	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di difformità nell'ambito del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza degli operatori per ADER	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione del piano correttivo	20 gg solari	Ad evento	SLA37 = K1-K2 K1: Data di presentazione del piano correttivo K2: Data di termine del semestre di riferimento	
SLA38	Presentazione della relazione semestrale predisposta nell'ambito del monitoraggio del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza degli operatori per ADER	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione della relazione semestrale	20 gg solari	Semestrale	SLA38 = K1-K2 K1: Data di presentazione della relazione semestrale K2: Data di termine del semestre di riferimento	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

7 PENALI

Si riportano nella tabella seguente le penali relative agli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

Tabella 6 - Penali

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA01	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono - per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	>= 80% dei casi entro 60 secondi o migliorativo laddove offerto	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo.
SLA02	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono - per il dominio ADER	>= 92% dei casi entro 20 secondi	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo.
SLA03	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono - per il dominio ADER	pari al 100% dei casi entro 20 ore o migliorativo laddove offerto	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono - per ciascun dominio a meno di ADM e ADER	>= 95% dei casi entro 16 ore o migliorativo laddove offerto	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA05	Durata media di gestione della richiesta sincrona di tipo informativo/ generico - per CCM Contribuenti del dominio ADER	Per CCM Contribuenti: 240 sec. (4 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento di tipo informativo/generico complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA06	Durata media di gestione della richiesta sincrona - per CCM Enti del dominio ADER e per ADM	360 sec. (6 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento di tipo specifico complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)
SLA07	Durata media di gestione della richiesta sincrona di tipo specifico (prenotazione appuntamento allo sportello) - per l'ambito CCM Contribuenti del dominio ADER	Per CCM Contribuenti: 480 sec. (8 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)
SLA08	Durata media di gestione della richiesta asincrona - per ciascun dominio per il quale è stato indicato tale valore	ADER: 270 sec. (4,5 minuti) Altri domini (a meno di ADM): 360 sec. (6 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)
SLA09	Tempo di richiamata a seguito di attivazione della richiamata tramite servizio "Call me back" - per ciascun dominio per il quale è prevista tale funzionalità	pari a 100% dei casi entro 20 ore lavorative	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA10	Tasso di abbandono durante l'attesa per i canali sincroni - per il dominio ADER e ADM	<= 5%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo.
SLA11	Tempo di emissione del Piano delle attività	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA12	Tempo di emissione del Piano delle attività in caso di mancata approvazione e richiesta di modifiche da parte di Sogei	10 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA13	Tempo di emissione del Piano delle attività aggiornato	10 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA14	Rispetto della pianificazione del tempo di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità previste in fase di avvio	Data di disponibilità riportata nel Piano delle attività	300 Euro per ogni giorno solare di ritardo
SLA15	Disponibilità ad una seconda Verifica di conformità in caso di prima verifica con esito negativo	15 gg solari	200 Euro per ogni giorno solare di ritardo
SLA16	Presentazione dei CV del personale per verifica delle competenze	30 gg solari	150 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA17	Comunicazione di variazione del personale	5 gg lavorativi	150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
SLA18	Proposta di nuova figura professionale in seguito a non idoneità	2 gg lavorativi	150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA19	Sostituzione del personale	8 gg lavorativi	150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
SLA20	Formazione - Superamento test	>= 85% o migliorativo laddove offerto	<p>In fase di avvio del servizio:</p> <p>-0,1% del valore bimestrale della componente contrattuale del servizio operatori inbound per ogni 2% in meno rispetto al valore target.</p> <p>Per le sessioni formative successive, in corso di esecuzione del contratto e successive alla "Data di attivazione":</p> <p>-0,1% del valore bimestrale della componente contrattuale del servizio operatori inbound per ogni 2% in meno rispetto al valore target.</p>
SLA21	Percentuale di turn over del personale adibito al Servizio Operatori	<=15%	0,1% del corrispettivo del servizio operatori inbound nel periodo di riferimento per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia definito.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA22	Tempo di emissione del Disegno di dettaglio per il servizio di integrazione	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA23	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione successive a quelle eseguite nella fase di avvio	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA24	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Bloccante: 6 ore lavorative o migliorativo laddove offerto Non bloccante: 16 ore lavorative o migliorativo laddove offerto	Bloccante: 1 per mille del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni 30 min di ritardo rispetto all'obiettivo Non bloccante: 1 per mille del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni 30 min di ritardo rispetto all'obiettivo
SLA25	Percentuale di reclami	0,001	1000 Euro per ogni 0,05% in più rispetto all'obiettivo
SLA26	Grado di soddisfazione dell'Utenza (Customer Satisfaction) del canale sincrono rilevato "a caldo" (emoticon) - per il dominio ADER	>= 70%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario. In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 1% del valore del corrispettivo del servizio operatori inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento
SLA27	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Mystery calling - per il dominio ADER	>= 90%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario. In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori sincrono del dominio di riferimento relativo al

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
			bimestre di riferimento
SLA28	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso ascolto in doppia cuffia - per il dominio ADER	>= 90%	<p>Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario.</p> <p>In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori sincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento</p>
SLA29	Qualità del Servizio operatori dei contatti asincroni rilevato attraverso monitoraggio in modalità Audit - per il dominio ADER	>= 90%	<p>Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario.</p> <p>In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori asincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento</p>

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA30	Qualità del Servizio operatori dei contatti asincroni rilevato attraverso Mystery mailing o similare per il dominio ADER	>= 90%	<p>Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario.</p> <p>In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori asincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento</p>
SLA31	Monitoraggio di inoltro delle richieste di servizio dall'operatore del contact Center del Fornitore al personale dell'Amministrazione per ciascun dominio per il quale è prevista tale opzione	< 5%	<p>Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario.</p> <p>0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo</p>
SLA32	Correttezza del censimento nel CRM della "Motivazione di contatto" (Tripletta) - per ADER	>= 90%	<p>Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario.</p> <p>- 0,3% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo</p>
SLA33	Tempo di esecuzione delle attività relative all'adeguamento da parte del Fornitore alle attività - svolte da Sogei - di revisione dei processi di gestione dei	<= 20 ore lavorative	50 Euro per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al valore target

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Penale			
ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
	contatti e delle richieste di servizio		
SLA34	Presentazione del report semestrale di monitoraggio svolto dal Fornitore per l'avanzamento delle attività del dominio ADER	20 gg solari	500 Euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target
SLA35	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	99%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA36	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di criticità o valutazioni negative da parte di Sogei durante le proprie attività di monitoraggio per ADER	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target
SLA37	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di difformità nell'ambito del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza degli operatori per ADER	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target
SLA38	Presentazione della relazione semestrale predisposta nell'ambito del monitoraggio del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza degli operatori per ADER	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target

8 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444