

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER INAIL – ID 2651 - NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444



INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	OGGETTO.....	5
2.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND.....	7
2.1.1	Servizio Principale – Operatori Inbound	7
2.1.1.1.1	Canale telefonico	8
2.1.1.1.2	Canale chat.....	8
2.1.1.1.3	Canale asincrono INAIL Risponde.....	9
2.1.1.1.4	Attività degli operatori.....	9
2.1.1.1.5	Sede, giorni ed orari del servizio inbound	9
2.1.1.1.6	Struttura organizzativa	10
2.1.1.1.7	Opzioni del servizio inbound	10
2.1.1.1.8	Dati dimensionali servizio inbound sincrono.....	10
2.1.1.1.9	Dati dimensionali servizio inbound asincrono.....	12
2.1.1.1.10	Personale impiegato	13
2.1.1.1.11	Modalità di remunerazione.....	13
2.1.2	Servizi Opzionali	13
2.1.2.1.1	Infrastruttura logistica	14
2.1.2.1.2	Integrazione di sistemi informativi	15
2.1.2.1.3	Revisione dei processi.....	17
2.1.2.1.4	Servizi Operatori Outbound	18
2.1.2.1.5	Dati dimensionali servizio outbound	18
2.2	SERVIZI DI GOVERNO	20
2.2.1	Programmazione, controllo e monitoraggio.....	20
2.2.1.1.1	Programmazione.....	20
2.2.1.1.2	Controllo.....	20
2.2.1.1.3	Monitoraggio svolto da INAIL.....	22
2.2.1.1.4	Monitoraggio svolto dal Fornitore	23
2.2.2	Supporto alle attività formative.....	24
2.2.2.1.1	Formazione specifica in fase di avvio.....	24
2.2.2.1.2	Follow up formativi	24
2.2.2.1.3	Formazione base.....	25
2.2.3	Gestione della forza lavoro	27
3	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI.....	28
3.1.1	Sostituzione del personale.....	28
3.1.2	Trattamento dei dati personali	29
4	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	30
4.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	30
4.2	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	30
5	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	30
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	30
7	QUADRO NORMATIVO SPECIFICO	37



1 GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione o Istituto	L'INAIL, titolare del Contratto (anche definita "Committente"), che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico.
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound
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, dello SDAPA Contact Center ID 2444, ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016, nonché Stazione Appaltante del presente Appalto Specifico.
CRM	Customer Relationship Management
CTI	Computer Telephony Integration
DCOD	Direzione Centrale Organizzazione Digitale -INAIL
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 stabilito 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.
IVR	Interactive Voice Response
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni del Fornitore inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio. Nell'ambito della modalità Outbound l'operatore può essere anche definito "intervistatore".



TERMINI	DEFINIZIONI
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.
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)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
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 Consip S.p.A.
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 (operatori, team leader, intervistatori).
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 l'Amministrazione contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi siano 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 l'Amministrazione attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.



2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico (di seguito per brevità anche “AS”) sono i servizi di Contact Center per INAIL, volti a:

- fornire informazioni di carattere generale riguardanti i servizi offerti dall’Istituto negli ambiti della gestione del rapporto assicurativo per aziende e infortunati e della prevenzione;
- fornire informazioni sulle sedi INAIL e prenotare appuntamenti presso le sedi;
- svolgere campagne informative e di customer satisfaction verso gli utenti;
- supportare lavoratori, aziende e intermediari che chiamano il CC per la fruizione dei servizi erogati da INAIL;
- contattare gli utenti per fornire informazioni sulle prestazioni erogate da INAIL;
- attivare i livelli di assistenza successivi nel caso di segnalazioni non direttamente gestibili dal primo livello.

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 dello SDAPA Contact Center – ID 2444, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Sono oggetto dell’Appalto Specifico i seguenti servizi, richiesti nelle quantità indicate dal Sistema:

- Categoria merceologica 1: **Servizi Inbound**
- Servizio principale: Operatori Inbound
- Servizi Opzionali:
- Infrastruttura logistica
- Integrazione di sistemi informativi
- Revisione dei processi
- Servizio Operatore Outbound

La stima dei servizi opzionali richiesti per le 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.

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 ai sistemi.



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. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla UNI EN ISO 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 tecnica, secondo quanto più ampiamente precisato nel Capitolato d’Oneri:

- la struttura organizzativa e le metodologie adottate dal Fornitore per la gestione dell’appalto;
- le soluzioni atte a minimizzare l’impatto dell’Appalto Specifico in materia di sostenibilità ambientale;
- i processi e le modalità adottate dal Fornitore per la selezione delle figure professionali impegnate nell’appalto, anche con riferimento agli operatori del servizio inbound e outbound;
- le soluzioni adottate dal Fornitore per limitare il turn over.

CONTESTO TECNOLOGICO

L’infrastruttura messa a disposizione dall’Amministrazione comprende:

1. Il **Sistema di accesso ed accoglienza** dei contatti basato su **piattaforma Genesys**, che:
 - permette all’utente esterno l’accesso al CC attraverso diversi canali: telefono (sia da rete fissa che mobile), chat e moduli online (sia da web che da mobile) ed eventuali ulteriori canali che l’Amministrazione si riserva di attivare. I canali sono gestiti in maniera integrata in modo che gli strumenti a disposizione degli operatori per la gestione del contatto siano gli stessi a prescindere dal canale;
 - prevede funzioni di **accoglienza automatica**, anche in orari esterni alla fascia lavorativa del servizio operatori, per fornire messaggi di benvenuto e informativi, messaggi di servizio sui tempi di attesa, menu di scelta del servizio, riconoscimento del parlato per la selezione del servizio richiesto tra quelli predefiniti, riconoscimento del linguaggio naturale per comprendere la richiesta ed indirizzarla verso il servizio opportuno o il gruppo di operatori specializzati, raccolta di informazioni sull’utente e sulla richiesta trasferendole all’operatore, erogazione di questionari e survey;
 - consente di abilitare e configurare il meccanismo di call back per la gestione dei picchi di carico;
 - effettua il routing multicanale ossia la distribuzione delle chiamate in base a regole stabilite in termini di ordine di arrivo, tempi di attesa, competenza e skill degli operatori, bilanciamento del carico;
 - traccia tutti i contatti e memorizza in un apposito archivio i dati utili al monitoraggio, alla rendicontazione ed alla misurazione degli SLA del servizio;
2. Il **Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio** basato su piattaforma **ServiceNow** ed integrato con il sistema di accesso e accoglienza, che:
 - permette la registrazione del contatto e la gestione della richiesta di servizio;
 - instrada le richieste acquisite a gruppi competenti e notifica i passaggi di stato;
 - consente agli operatori di consultare lo storico dei contatti e la cronologia delle richieste di ciascun utente;
 - comprende il repository degli articoli di conoscenza a supporto degli operatori e (per il self service) dell’utenza;
 - permette di definire campagne e survey verso specifici target, erogabili su diversi canali;



- è integrato con sistemi e servizi dell'Amministrazione per garantire automatismi delle procedure e condivisione delle informazioni;
- 3. La **reportistica**, in cui i dati di tracciamento dei suddetti sistemi sono organizzati in un modello dati;
- 4. Il **servizio di telefonia**, che garantisce la comunicazione dalla rete pubblica verso il sistema di accesso del contact center INAIL attraverso il numero unico 06 6001.

DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Il percorso di trasformazione in ottica full-digital dei servizi, sia interni che esterni, vede nelle modalità di erogazione dell'assistenza una delle componenti fondamentali, che dovranno a loro volta essere parte integrante del concetto stesso di "servizio digitale". In tal senso, l'omnicanalità e l'integrazione sempre più spinta di strumenti innovativi di assistenza all'interno dei flussi di servizio digitalizzati in grado di anticipare ed evitare segnalazioni da parte degli utenti, sono elementi caratterizzanti la digitalizzazione dell'Istituto.

In particolare, la capacità da parte dell'Istituto di ridurre il numero di richieste di assistenza, soprattutto su canali tradizionali non digitali quali sportello e Contact Center, rappresenta un indicatore per valutare l'efficacia della reingegnerizzazione in ottica full-digital dei servizi, quale misura di un miglioramento oggettivo della qualità percepita dagli utenti utilizzatori dei servizi, che riescono a trovare all'interno del flusso di processo tutti gli elementi per interagire digitalmente a 360° con l'Amministrazione. A tale scopo l'INAIL, nell'ambito del PNRR, si è dato come obiettivo da raggiungere, ogni anno fino a giugno 2026, la riduzione annuale del 20% del numero di richieste inviate dagli utenti al Contact Center.

Pertanto, i volumi di minuti stimati per i servizi di Contact Center oggetto del presente AS, sono calcolati sulla base dei dati dimensionali estratti dall'attuale contratto in essere, considerando una riduzione annua degli stessi del 20%.

PRECEDENTE ACQUISIZIONE

L'attuale erogazione dei servizi di Contact Center è garantita dal contratto in essere n. 14/2020, scaturito da un'adesione alla Convenzione espletata da Consip S.p.A. "Gara Contact Center in outsourcing ed. 2", per un importo complessivo pari a € 4.286.094,24. L'emissione dell'ordine è del 04/12/2019, con avvio delle attività dal 01/04/2020 e scadenza al 31/03/2024.

2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND

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

Il Contact Center multicanale INAIL offre supporto e consulenza immediata attraverso operatori specializzati che guideranno l'utenza nella risoluzione di eventuali difficoltà nell'uso dei servizi forniti da INAIL. Il Contact Center si rivolge ad ogni tipo di utenza esterna (cittadino/aziende/intermediari). I servizi offerti sono, principalmente:

- Informazioni e approfondimenti su aspetti normativi, procedurali riguardanti i servizi offerti da INAIL ai propri utenti negli ambiti della gestione del rapporto assicurativo per aziende e infortunati e della prevenzione:
 - Servizi per lavoratore (le prestazioni economiche e sanitarie);



- Servizi per datore di lavoro (premio assicurativo, polizze, denunce);
- Informazioni e approfondimenti su aspetti normativi, procedurali, su singole pratiche già presentate a sportello o telematicamente:
 - Stato di domande di infortunio sul lavoro;
 - Stato di domande di riconoscimento della malattia professionale;
 - Stato di domande di autoliquidazione;
- Richieste di integrazione sui contenuti informativi del portale;
- Assistenza per il consulente, i centri di assistenza fiscale, i medici e altri utenti;
- Contatti uffici locali e informazioni per il raggiungimento delle sedi INAIL più vicine;
- Prenotazione appuntamenti presso le sedi a Roma (anche tramite servizio online “Agenda appuntamenti”);
- Assistenza sull’utilizzo dei servizi e delle procedure online disponibili sul portale www.inail.it;
- Segnalazioni.

Le attività che saranno svolte dal Contact Center e che sono oggetto del presente appalto, riguardano il Front Office che si occupa della gestione dei seguenti canali inbound:

- canale telefonico;
- canale chat;
- canale asincrono “INAIL Risponde”.

Si precisa che in ogni caso INAIL si riserva di attivare ulteriori canali nel corso della vigenza contrattuale.

2.1.1.1.1 Canale telefonico

Il canale telefonico fornisce assistenza attraverso il numero dedicato INAIL 06 6001 accessibile agli utenti sia da rete fissa che mobile.

Le chiamate in ingresso al Contact Center vengono inoltrate, attraverso un servizio automatico di IVR, al primo operatore del Contact Center disponibile. Tutte le chiamate in ingresso smistate al primo operatore libero, attraverso il sistema di CRM, integrato con il sistema di accesso e accoglienza dei contatti (CTI), determinano l’apertura automatica di una service request, che sarà poi gestita dall’operatore. Quest’ultimo prende in carico la richiesta analizzando quanto segnalato dall’utente allo scopo di comprenderne la causa e raccogliendo le informazioni necessarie per poter fornire una risposta esaustiva volta alla risoluzione della problematica o all’erogazione delle informazioni all’utente e conseguente chiusura della richiesta (evasione della richiesta e chiusura in “one call solution”). Le service request che non sono immediatamente risolvibili dall’operatore vengono riassegnate al livello di assistenza successivo (non oggetto del presente appalto).

2.1.1.1.2 Canale chat

Fra i canali sincroni inbound è presente, nell’area riservata del sito INAIL, una web chat online, che può essere avviata dagli utenti negli orari di servizio del Contact Center. La presenza di una richiesta di assistenza via chat attiva il flusso verso gli operatori del Contact Center, con il medesimo processo di gestione della richiesta previsto per il canale telefonico.



2.1.1.1.3 Canale asincrono INAIL Risponde

Il canale asincrono “INAIL Risponde” presente sul portale istituzionale di INAIL, è un servizio di gestione dei contatti con l’utenza, via posta elettronica, mediante il quale è possibile effettuare:

- richieste di informazioni o chiarimenti sull'utilizzo dei servizi online;
- richieste di approfondimenti normativi o procedurali;
- segnalazioni o richieste di integrazione dei contenuti informativi del portale internet.

2.1.1.1.4 Attività degli operatori

Gli operatori sono chiamati ad effettuare le seguenti attività:

- ricezione del contatto e accoglienza dell’utente, quest’ultima nel caso il contatto avvenga per mezzo di un canale che presupponga il contatto diretto con l’utente;
- classificazione e inserimento della SR nei sistemi preposti al tracciamento delle richieste;
- presa in carico della SR;
- analisi della SR con erogazione delle informazioni richieste o risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di sistemi ausiliari che mettano a disposizione informazioni specifiche utili a fornire riscontro alla richiesta, che possono anche essere messe a disposizione da INAIL ovvero costruite e ampliate nel corso del tempo dal Fornitore sulla base dell’esperienza;
- eventuale inoltro della SR verso personale specifico (livello di assistenza successivo), in coerenza con il modello integrato di INAIL;
- effettuazione delle necessarie attività che determinano la risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l’eventuale comunicazione dell’informazione o soluzione della problematica aperta verso l’utente specifico. Tra le attività che possono quindi essere richieste è prevista anche la possibilità di contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR;
- analisi e riesame periodico delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare i livelli di servizio. Ogni interazione effettuata utile a soddisfare le richieste di servizio deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi informativi utilizzati nell’ambito del servizio ai fini della corretta rendicontazione delle attività effettuate e ai fini del controllo dei livelli di servizio richiesti.

2.1.1.1.5 Sede, giorni ed orari del servizio inbound

Il servizio Inbound dovrà essere erogato, dalle 9:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

Il servizio inbound sincrono dovrà essere erogato dalla sede operativa del Fornitore, ubicata almeno in UE (cfr. par. 2.1.2.1).

Gli operatori del servizio inbound asincrono erogheranno le loro prestazioni presso la sede INAIL sita in Via del Santuario della Regina degli Apostoli n. 33, Roma – DCOD.



2.1.1.1.6 Struttura organizzativa

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per INAIL, 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 Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

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

- un rapporto team leader/operatori di 1:10 (cioè dovrà essere presente almeno un Team Leader ogni 10 operatori, con esclusione del team leader stesso nel caso egli operi anche come operatore del servizio);
- almeno un Supervisore ogni due Gruppi Operatori (cioè dovrà essere presente almeno un supervisore ogni 22 risorse gestite, includendo i team leader).

Fermo quanto sopra, costituiscono elementi oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, l'esperienza lavorativa pregressa delle figure di supervisore, team leader e operatore e l'offerta di un miglior rapporto team leader/operatori rispetto al requisito minimo sopra prescritto. Si precisa che qualora il Fornitore si impegni a migliorare il rapporto team leader/operatori, dovrà adeguare di conseguenza il numero di supervisori (pertanto se offerto un rapporto team leader/operatori di 1:8, dovrà essere previsto almeno un supervisore ogni due gruppi operatori, quindi ogni 18 risorse, includendo i team leader).

2.1.1.1.7 Opzioni del servizio inbound

Per il servizio inbound sincrono sono previste due tipologie di configurazioni:

- configurazione 1: formata da operatori esclusivi;
- configurazione 2: formata da operatori esclusivi, con competenze in lingua inglese.

Nel contratto in essere è presente una terza tipologia di configurazione, non richiesta nel presente appalto e formata da operatori condivisi che intervengono per gestire i picchi di carico.

Per il servizio inbound asincrono sono previste due tipologie di configurazioni:

- configurazione 1: formata da operatori che prestano il loro servizio presso la sede INAIL, con competenze specialistiche e in lingua inglese;
- configurazione 2: formata da operatori che prestano il loro servizio presso la sede INAIL, con competenze specialistiche.

La richiesta di operatori che prestano il loro servizio presso la sede INAIL implica l'utilizzo di operatori esclusivi.

2.1.1.1.8 Dati dimensionali servizio inbound sincrono

Di seguito sono riportati i dati relativi al servizio inbound sincrono e consuntivati nel biennio 2021-2022, suddivisi per mese e tipologia di configurazione. Complessivamente i minuti gestiti sono stati **1.748.843,01**.

Tabella 1 – Dati dimensionali servizio inbound sincrono – Biennio 2021-2022.

Anno	Mese	totale minuti erogati Conf1	totale minuti erogati Conf2	totale minuti erogati Conf3	totale minuti erogati Conf1+Conf2+Conf3
2021	gennaio	75.608,39	21.602,40	10.801,20	108.011,99



Anno	Mese	totale minuti erogati Conf1	totale minuti erogati Conf2	totale minuti erogati Conf3	totale minuti erogati Conf1+Conf2+Conf3
2021	febbraio	83.393,03	23.826,58	11.913,29	119.132,90
2021	marzo	69.848,53	19.956,72	9.978,36	99.783,61
2021	aprile	55.391,67	15.826,19	7.913,10	79.130,96
2021	maggio	54.324,01	15.521,15	7.760,57	77.605,73
2021	giugno	50.826,81	14.521,95	7.260,97	72.609,73
2021	luglio	47.031,16	13.437,47	6.718,74	67.187,37
2021	agosto	32.046,01	9.156,00	4.578,00	45.780,01
2021	settembre	52.919,73	15.119,92	7.559,96	75.599,61
2021	ottobre	67.997,59	19.427,88	9.713,94	97.139,41
2021	novembre	56.386,68	16.110,48	8.055,24	80.552,40
2021	dicembre	43.783,80	12.509,66	6.254,83	62.548,29
2022	gennaio	61.640,90	17.611,69	8.805,84	88.058,43
2022	febbraio	65.605,09	18.744,31	9.372,16	93.721,56
2022	marzo	57.349,33	16.385,52	8.192,76	81.927,61
2022	aprile	39.932,01	11.409,15	5.704,57	57.045,73
2022	maggio	47.344,47	13.526,99	6.763,50	67.634,96
2022	giugno	43.708,21	12.488,06	6.244,03	62.440,30
2022	luglio	40.505,20	11.572,91	5.786,46	57.864,57
2022	agosto	29.360,28	8.388,65	4.194,33	41.943,26
2022	settembre	38.765,55	11.075,87	5.537,94	55.379,36
2022	ottobre	39.614,91	11.318,55	5.659,27	56.592,73



Anno	Mese	totale minuti erogati Conf1	totale minuti erogati Conf2	totale minuti erogati Conf3	totale minuti erogati Conf1+Conf2+Conf3
2022	novembre	38.376,44	10.964,70	5.482,35	54.823,49
2022	dicembre	32.430,30	9.265,80	4.632,90	46.329,00

Ai fini del dimensionamento del servizio oggetto del presente appalto, è stato stimato che i minuti erogati nell'attuale contratto in configurazione 3 si distribuiranno equamente fra le configurazioni 1 e 2.

2.1.1.1.9 Dati dimensionali servizio inbound asincrono

La tabella seguente riporta il numero di casi aperti sul canale asincrono e gestiti dal Contact Center, suddivisi per mese di riferimento e relativi al periodo 1/01/2022 – 30/11/2022. Il tempo medio di risoluzione comprensivo dei tempi di presa in carico dei casi gestiti in tale periodo è stato pari a 3,8 ore lavorative. Il tempo medio di risoluzione del singolo caso si aggira intorno ai 6 minuti.

Tabella 2 – Dati dimensionali servizio inbound asincrono – Periodo gennaio 2022 – novembre 2022

Mese di riferimento (anno 2022)	N° Casi	minuti
Totale casi	24114,00	145169,00
Gennaio	4689,00	28228,00
Febbraio	5288,00	31834,00
Marzo	3527,00	21233,00
Aprile	1536,00	9247,00
Maggio	1791,00	10782,00
Giugno	1532,00	9223,00
Luglio	1279,00	7700,00
Agosto	927,00	5581,00
Settembre	998,00	6008,00
Ottobre	1342,00	8079,00



Mese di riferimento (anno 2022)	N° Casi	minuti
Totale casi	24114,00	145169,00
Novembre	1205,00	7254,00

Ai fini del dimensionamento del servizio oggetto del presente appalto, è stato stimato che i minuti erogati in configurazione 1 rappresentino il 34 % dell’effort complessivo, mentre quelli erogati in configurazione 2 il restante 66%.

2.1.1.1.10 Personale impiegato

Di seguito si riportano le opzioni, relative al personale impiegato, richieste nell’erogazione del servizio Inbound:

Servizio inbound sincrono:

- Operatori esclusivi (cfr. definizione Glossario) per entrambe le configurazioni;
- Operatori con competenze in lingua inglese (comprovata da certificazione almeno di livello B2 come da classificazione QCER dell’Unione Europea) per la configurazione 2;

Servizio inbound asincrono:

- Operatori con competenze specialistiche per entrambe le configurazioni: è richiesto l’utilizzo di personale con le seguenti competenze ed esperienze specifiche ulteriori rispetto a quanto previsto nel Capitolato tecnico del bando Istitutivo:
 - Esperienza almeno biennale negli ambiti istituzionali di competenza dell’INAIL, cioè:
 - Aspetti normativi e procedurali riguardanti i servizi offerti da INAIL ai propri utenti negli ambiti della gestione del rapporto assicurativo per aziende ed infortunati e della prevenzione;
 - Procedure online disponibili sul portale www.inail.it;
 - Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving;
 - Conoscenza delle tecniche di Project Management.
- Operatori con competenze in lingua inglese (comprovata da certificazione almeno di livello B2 come da classificazione QCER dell’Unione Europea) per la configurazione 1;
- Operatori che prestano il loro servizio presso la sede INAIL situata in Via del Santuario della Regina degli Apostoli n. 33, Roma – DCOD, per entrambe le configurazioni.

2.1.1.1.11 Modalità di remunerazione

Il servizio inbound sarà remunerato a consumo, sulla base dei minuti di servizio erogati, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all’erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell’effettivo contatto con l’utente, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per la gestione della richiesta successivamente alla conclusione del termine del contatto (c.d. tempo di *after call work*).

2.1.2 SERVIZI OPZIONALI

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



2.1.2.1.1 Infrastruttura logistica

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1.5, il personale impiegato per il servizio inbound sincrono lavorerà presso la sede del Fornitore, rispettando le prescrizioni previste al paragrafo 4.1.2.1 del Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

In caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati al complesso dei servizi richiesti nell'Appalto Specifico, il Fornitore dovrà impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente.

In caso di noleggio, acquisto o leasing di stampanti ed apparecchiature multifunzione per ufficio il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire la conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di stampa gestita; l'affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio; l'acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio" e, se del caso, ai Criteri ambientali minimi per "Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro e per l'affidamento del servizio integrato di raccolta di cartucce esauste, preparazione per il riutilizzo e fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro"- Decreto 17 ottobre 2019 - G.U. n. 261 del 7 novembre 2019.

Inoltre, in caso di nuove acquisizioni, il Fornitore dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministero della Transizione Ecologica, ove esistenti e applicabili (ad es: carta, arredi).

Inoltre, è consentito che il personale del Fornitore (ad eccezione delle risorse che prestano la loro attività presso la sede INAIL) operi in modalità smart-working.

Resta fermo che anche usufruendo di tale modalità il Fornitore dovrà assicurare le opportune azioni che consentano una corretta gestione e il monitoraggio degli operatori e del personale impiegato a vario titolo nel servizio.

Ai fini dell'erogazione dei servizi, è richiesto che le postazioni di lavoro degli operatori addetti al servizio inbound abbiano almeno le seguenti dotazioni di base:

Software (per tutte le postazioni di lavoro):

- Sistema operativo versione Microsoft Windows 10 Professional o superiore;
- Acrobat Reader;
- Microsoft Office;
- Web browser (es. Firefox, Chrome, Explorer);
- Strumenti software per l'accesso ai documenti nei formati immagine comuni (es. JPEG, TIFF, PNG);
- Software di Posta elettronica (es. MS Outlook, Gmail)
- Fax informatizzato;
- Software antimalware costantemente aggiornato;
- Java almeno ver. 1.6;
- SIP Endpoint basato su .NET framework ver. 4.8 e successive.

Hardware:

- Per le postazioni di lavoro degli operatori del servizio inbound sincrono:
 - ✓ Scrivania
 - ✓ Pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni,



- ✓ Stampante Multifunzione, con funzioni di stampa, fotocopiatrice, scansione e fax, ad alta produttività (almeno due stampanti a disposizione della totalità degli operatori del servizio);
- ✓ Monitor ad alta definizione;
- ✓ PC con cuffie microfonate, mouse e tastiera inclinabile con:
 - RAM almeno 4GB;
 - Hard disk di capacità almeno 200 GB;
 - Scheda di rete Ethernet LAN 10-100-1000 Mb/s - RJ 45
 - Almeno due porte USB.
- Per le postazioni di lavoro degli operatori del servizio inbound asincrono:
 - ✓ PC portatile, con cuffie microfonate e mouse, avente almeno le seguenti dotazioni minime:
 - Memoria RAM almeno 4 GB;
 - Hard disk di capacità almeno 200 GB;
 - Schermo ad alta definizione di almeno 13”;
 - Scheda di rete Ethernet LAN 10-100-1000 Mb/s - RJ 45
 - Almeno due porte USB.

Sarà inoltre necessario installare su ciascuna postazione di lavoro, il software applicativo di lavoro di proprietà dell'Amministrazione (Genesys e Service Now).

Le postazioni di lavoro dovranno essere collegate ad una rete locale. È inoltre richiesto che il Fornitore metta disposizione la connettività dati tra la sede di erogazione del servizio e il CED INAIL situata in via del Santuario Regina degli Apostoli 33 (DCOD), Roma, in cui risiedono gli applicativi Genesys e Service Now.

Le connessioni dati tra la sede di erogazione del servizio del Fornitore con l'infrastruttura INAIL dovranno essere realizzate mediante 2 collegamenti:

- il principale, con throughput in accesso pari almeno a 50 Mbit/s, alta affidabilità e banda garantita pari almeno a 25 Mbit/s sarà diretto verso il CED INAIL di Via del Santuario Regina degli Apostoli 23 (DCOD), Roma;
- il secondario, con throughput in accesso pari almeno a 50 Mbit/s, e banda garantita pari almeno a 25 Mbit/s, sarà diretto verso il sito di disaster recovery, sempre ubicato in Roma (via di Macchia Palocco 23).

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione anche gli apparati di routing necessari alla terminazione dei collegamenti.

Le policy di indirizzamento del traffico dati in caso di malfunzionamento del link principale di connettività, saranno individuate e definite puntualmente tra INAIL e il Fornitore in fase di avvio del servizio.

Modalità di remunerazione

L'infrastruttura logistica si intende remunerata nell'ambito dei corrispettivi previsti per i servizi operatore inbound e outbound.

2.1.2.1.2 Integrazione di sistemi informativi

In considerazione del fatto che l'infrastruttura del Contact Center sarà composta da sistemi informativi in parte messi a disposizione dall'Amministrazione (sistema di accesso e accoglienza, sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, sistema di reportistica e servizio di telefonia) e in parte messi a disposizione dal Fornitore (connettività dati di cui al par. 2.1.2.1, sistemi di monitoraggio di cui ai par. 2.2.1.3 e 2.2.1.4 ed eventuali ulteriori sistemi proposti in offerta



tecnica), si richiede al Fornitore la realizzazione delle attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra tali sistemi informativi per la corretta erogazione del servizio di contatto.

Tali attività ricomprendono a titolo non esaustivo:

1. l'analisi e la raccolta dei requisiti di integrazione, in cui sono analizzate nel dettaglio le tecnologie ed i sistemi dell'Amministrazione e sono raccolti i requisiti funzionali richiesti;
2. il disegno delle integrazioni da effettuare, in cui sono esplicitate nel dettaglio le tecnologie utilizzate, i dati scambiati e le modalità di implementazione;
3. la realizzazione delle integrazioni e dei test di integrazione (Integration Testing e supporto agli User Acceptance Testing);
4. le eventuali attività di manutenzione evolutiva, che nel corso del tempo dovessero essere necessarie per assicurare le funzionalità richieste durante tutto il periodo di interesse;
5. l'interconnessione tra i centri di servizio che ospitano i sistemi del Fornitore e dell'Amministrazione, assicurando, in base alla modalità di interconnessione richiesta:
 - a. il pieno supporto ad un fornitore terzo per la realizzazione di una connessione dati dedicata (ad es. garantendo l'interconnessione alla propria rete degli apparati di terminazione), qualora la connettività dati già fornita nell'ambito del par. 2.1.2.1 non fosse sufficiente;
 - b. la realizzazione di una rete overlay su accesso internet (tramite VPN) mediante canale di comunicazione criptato adeguatamente dimensionata per garantire lo scambio informativo tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione.
6. congiuntamente con INAIL, la definizione delle policy di indirizzamento del traffico dati in caso di malfunzionamento del link principale di connettività.

Le attività di cui ai punti 1, 2, 3, 4 e 5 potranno essere richieste anche per il servizio opzionale di tipo outbound, laddove siano necessarie attività di sviluppo utili alla realizzazione degli *script* necessari per la gestione delle campagne.

Per il servizio di integrazione è richiesto l'utilizzo di un team di risorse composto dalle seguenti figure:

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

i cui requisiti sono descritti nel Capitolato tecnico del bando istitutivo. Le risorse del team dovranno inoltre garantire la piena conoscenza degli strumenti offerti dal Fornitore, nonché delle piattaforme su cui si basano i sistemi dell'Amministrazione.

In caso di ricorso al servizio di integrazione, INAIL inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello. Il team mix di risorse, 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 INAIL.

A tal proposito, a seguito della richiesta scritta di INAIL, verrà redatto fra le parti un Piano Operativo contenente le predette informazioni (team mix di risorse, requisiti di dettaglio, modalità e tempistiche di realizzazione e stime economiche, ecc). Il Fornitore si impegna a rispettare le tempistiche di realizzazione previste dal Piano Operativo, pena l'applicazione di penali.



Modalità di remunerazione

Il servizio di integrazione e manutenzione evolutiva sarà remunerato a corpo, sulla base del prezzo a giorno persona per risorsa richiesta per il numero di giorni persona erogati in relazione all'intervento di integrazione eseguito.

2.1.2.1.3 Revisione dei processi

In linea con quanto indicato al paragrafo 2, si richiede al Fornitore l'esecuzione di attività di assistenza specialistica unicamente mirate a individuare, progettare ed attuare azioni di revisione della struttura organizzativa e di gestione dei processi inerenti il Contact Center. Il servizio ha come obiettivo l'ottimizzazione e l'aggiornamento del Contact Center, l'efficacia e la fruibilità dello stesso verso gli utenti destinatari, che tengano conto dell'evoluzione di tale servizio in un'ottica sempre più digitale, dettata dal PNRR, attraverso quindi l'omnicanalità e l'integrazione sempre più spinta verso strumenti innovativi di assistenza all'interno dei flussi di servizio digitalizzati in grado di anticipare ed evitare segnalazioni da parte degli utenti.

In dettaglio, sono richieste le seguenti attività:

- assistenza all'Amministrazione nella definizione degli obiettivi strategici inerenti il proprio servizio di Contact Center, supportando la definizione di percorsi di crescita ed evoluzione del servizio;
- identificazione di interventi migliorativi relativi all'organizzazione e ai processi inerenti il servizio di Contact Center in linea con gli obiettivi strategici definiti dall'Amministrazione;
- rilevazione e analisi, per ciascun intervento migliorativo, degli impatti di natura organizzativa e procedurale;
- progettazione di modelli organizzativi, procedurali e operativi che consentano di indirizzare gli interventi migliorativi identificati;
- scouting e valutazione dell'adozione di tecnologie innovative/alternative che consentano l'ottimizzazione del servizio e il miglioramento dell'esperienza utente.

Per il servizio di revisione dei processi è richiesto l'utilizzo di un team di risorse composto dalle seguenti figure:

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

i cui requisiti sono descritti nel Capitolato tecnico del bando istitutivo. Le risorse del team dovranno inoltre garantire la piena conoscenza delle piattaforme su cui si basano i sistemi dell'Amministrazione.

In caso di ricorso al servizio di revisione dei processi, INAIL inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello. I deliverable, il team mix di risorse, le modalità e le tempistiche di realizzazione e le stime economiche, così come i requisiti di dettaglio dei deliverable richiesti, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e INAIL. A tal proposito, a seguito della richiesta scritta di INAIL, verrà redatto fra le parti un Piano Operativo contenente le predette informazioni (deliverable, tempi di consegna degli stessi, team di risorse, ecc). Il Fornitore si impegna a rispettare i tempi di consegna dei deliverable previsti dal Piano Operativo, pena l'applicazione di penali.

Modalità di remunerazione

Il servizio di revisione dei processi sarà remunerato a corpo, sulla base del prezzo a giorno persona per risorsa richiesta per il numero di giorni persona erogati in relazione a ciascun deliverable rilasciato.



2.1.2.1.4 Servizi Operatori Outbound

In linea con quanto indicato al paragrafo 2, è richiesta al Fornitore, a completamento del servizio principale, la realizzazione di campagne outbound volte a contattare gli utenti per fornire informazioni sulle prestazioni erogate da INAIL, promuovere servizi o per indagini di Customer Satisfaction.

Le campagne saranno effettuate tramite contatto telefonico, quindi in modalità CATI (Computer Assisted Telephone Interview), mediante somministrazione di un questionario elettronico relativo a una data tematica all'intervistato.

Ogni specifica campagna, in accordo con INAIL, prevedrà un numero massimo di tentativi di contatto ad utente.

Ogni contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando:

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

Le attività che gli operatori outbound sono chiamati ad effettuare sono tipicamente quelle riportate al par. 4.2.1 del Bando Istitutivo.

L'attività si riterrà perfezionata quando l'elenco contatti sarà esaurito oppure al raggiungimento del numero massimo di contatti senza risposta. Ogni campagna dovrà concludersi con la consegna a INAIL dei risultati della campagna, in termini di contatti effettuati e interviste utili (compilazione di almeno il 90% delle domande previste dal questionario) od altre informazioni ritenute di rilievo per INAIL e che la stessa specificherà al Fornitore prima dell'avvio della campagna.

Il servizio operatore outbound dovrà essere erogato dalla sede operativa del Fornitore del servizio inbound sincrono, negli stessi giorni ed orari previsti per il suddetto servizio. È inoltre richiesta la medesima struttura organizzativa e infrastruttura logistica prevista per l'inbound sincrono.

2.1.2.1.5 Dati dimensionali servizio outbound

La tabella seguente riporta il numero di richieste di contatto in uscita dal Contact Center, finalizzate alle attività richieste dall'Istituto nel periodo 1/01/2022 – 30/11/2022. Il servizio outbound è stato attivato ad aprile del 2022 per la campagna "INAIL IN LINEA"

Tabella 3 – Numero di richieste di contatto campagna outbound INAIL (2022)

Mese	Totale numero contatti	Totale minuti contatti
2022	13.402	4721
Gennaio	-	
Febbraio	-	
Marzo	-	
Aprile	978	287
Maggio	1.178	401
Giugno	1.433	458
Luglio	1.804	683



Mese	Totale numero contatti	Totale minuti contatti
Agosto	1.683	665
Settembre	1.810	801
Ottobre	2.021	671
Novembre	1.381	477
Dicembre	1.114	278

Modalità di remunerazione

Il servizio operatore outbound sarà remunerato in funzione dei minuti di servizio, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente per la divulgazione dell'informazione/somministrazione del questionario/raccolta di informazioni, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per l'avvio e la conclusione del contatto telefonico stesso.



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

2.2.1.1.1 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 e del piano temporale di tutte le attività necessarie all’avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l’erogazione dei servizi, quali ad esempio la pianificazione delle campagne outbound, o la richiesta dei servizi di integrazione e revisione processi, laddove attivati da INAIL nel corso della durata contrattuale.

In particolare, il “Piano delle attività” dovrà dare evidenza della pianificazione dei volumi che sarà concordata con Inail nella fase iniziale di predisposizione del servizio (di durata massima pari a 3 mesi) e successivamente dovrà essere aggiornato per recepire le indicazioni che INAIL fornirà in relazione alla variazione prevista per tali volumi, in modo da consentire la corretta gestione della forza lavoro impiegata. L’eventuale variazione della pianificazione, in termini di volume di chiamate massime giornaliere 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 INAIL il volume di chiamate massime giornaliere sulla base del volume iniziale di chiamate complessivamente stimate per l’appalto.

Il “Piano delle attività” dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo 2.2.1.1.2.

2.2.1.1.2 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.

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.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa;
 - la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati;
 - l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive;
 - eventuali altre attività richieste e/o dichiarate in Offerta Tecnica;
- 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.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso:

- l'analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati;
 - l'analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione delle aree di miglioramento;
 - la valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisor);
 - la messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati;
 - le eventuali altre attività richieste e/o dichiarate in Offerta Tecnica.

Fermo quanto sopra, costituisce elemento oggetto di valutazione tecnica secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, la certificazione professionale del Responsabile del Servizio in ambito project/program management.

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.

2.2.1.1.3 Monitoraggio svolto da INAIL

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), fra cui almeno: performance degli operatori a livello aggregato cioè di gruppo (tasso di risoluzione delle richieste alla prima chiamata ("first call resolution"), percentuale di richieste smistate al II livello, tempo medio di risoluzione delle richieste, ecc.);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- la raccolta dei dati provenienti dai sistemi deputati all'erogazione dei servizi (fra cui il sistema di reportistica di INAIL). 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 in vari formati visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l'ufficio;
- la possibilità di definire report periodici resi disponibili in formato elettronico;
- la possibilità di generare report on demand selezionando il layout desiderato, i metadati ed il periodo temporale di riferimento.

Sarà oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto più ampiamente precisato nel Capitolato d'Oneri, le funzionalità e la fruibilità del sistema di monitoraggio richiesto, nonché la possibilità di verificare in tempo reale la composizione del team di lavoro (operatori, team leader, supervisori) rispetto ai profili professionali offerti e verificati da INAIL mediante i curricula inviati.

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

- caratteristiche tecniche delle postazioni lavoro;
- infrastruttura tecnologica messa a disposizione;
- attuazione delle policy di sostenibilità ambientale e sociale eventualmente offerte dalla Società;
- rispetto del "rapporto team leader: operatori";
- verifica delle competenze ed esperienze richieste e offerte per il personale impiegato, mediante verifica dei CV che potranno essere richiesti nel corso dell'ispezione;
- conformità delle attività di monitoraggio alle modalità esplicitate nel Capitolato Tecnico e/o nell'Offerta Tecnica, qualora offerte.



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

Qualora dall'ispezione emerga il mancato rispetto anche di una sola delle caratteristiche richieste e/o offerte, INAIL applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 6.

2.2.1.1.4 Monitoraggio svolto dal Fornitore

Il Fornitore, tramite il Quality Manager, dovrà impegnarsi a inviare a INAIL un report, con periodicità almeno semestrale, contenente lo stato di avanzamento delle attività svolte su tutti i servizi inbound e outbound, le problematiche riscontrate e le eventuali azioni correttive che saranno adottate nel semestre successivo. Il report dovrà essere inviato al massimo entro 20 giorni dalla chiusura del semestre di osservazione e dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

- gestione della forza lavoro in termini di numero operatori e ulteriore personale impiegato, effort risorse, turnazione operatori;
- descrizione dell'andamento, nel periodo indicato, dei parametri di performance e degli SLA richiesti e/o offerti;
- comparazione dell'andamento dei suddetti indicatori, nel periodo di riferimento, con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione delle attività di monitoraggio svolte attraverso le metodologie e/o gli strumenti proposti (ad esempio campagne di customer satisfaction, ecc.) accompagnati da report grafici; comparazione dei risultati, nel periodo di riferimento con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- proposte a INAIL per il miglioramento dei processi e delle basi di conoscenza;
- azioni correttive da adottarsi per il semestre successivo.

In relazione all'eventuale proposta in Offerta Tecnica di metodologie e strumenti per il monitoraggio da parte del Fornitore della qualità erogata per i Servizi di Contact Center (secondo quanto più ampiamente precisato nel Capitolato d'Oneri), il Fornitore dovrà descrivere le varie metodologie e strumenti proposti, la loro articolazione, periodicità e impatto sull'operatività. In particolare, per quanto concerne l'eventuale proposta di campagne di customer satisfaction, il Fornitore dovrà esplicitarne l'articolazione, in termini di elementi oggetto della campagna (ad. es. accuratezza, tempestività della risposta, correttezza della risposta fornita, comportamento orientato all'utente, ecc.), periodicità, tecniche proposte che limitino il più possibile gli impatti sugli utenti, indicatori proposti, azioni correttive da eventualmente adottarsi per migliorare la qualità del servizio reso agli utenti in caso di esito negativo della campagna, integrazione con i sistemi di INAIL.



2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

2.2.2.1.1 Formazione specifica in fase di avvio

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative iniziali svolte da INAIL in fase di avvio delle attività e rivolte ai team leader e agli operatori impiegati nell'erogazione dei servizi operatore, con l'obiettivo di formare il personale sulle tematiche specifiche INAIL propedeutiche all'esecuzione dei servizi, ossia:

- tematiche istituzionali di INAIL: gestione rapporto assicurativo verso aziende e infortunati, prevenzione;
- funzionamento del sistema di accesso ed accoglienza dei contatti e sistema di gestione delle richieste di servizio.

Saranno illustrati aspetti di natura teorica e tecnica relativi ai servizi da erogare (anche in modalità training on the job). In relazione ai vari target di utenza, saranno trattati:

- gli aspetti di carattere generale e di contestualizzazione del servizio;
- i contenuti delle richieste di assistenza di competenza del Contact Center e le modalità di utilizzo delle FAQ;
- le principali tipologie di richieste da trattare.

L'attività di formazione sarà condotta da personale INAIL per quanto attiene agli aspetti contenutistici del servizio e le modalità di svolgimento dello stesso.

La formazione dei team leader sarà svolta presso la sede INAIL di Via del Santuario Regina degli Apostoli 33, Roma, mentre per gli operatori si svolgerà presso una struttura messa a disposizione dal Fornitore stesso all'interno della provincia di Roma.

La formazione avrà una durata di 5 giorni, per ciascuna giornata sono previste da un minimo di 4 ore di formazione a un massimo di 8.

INAIL fornirà un test di valutazione della formazione effettuata (positivamente superato se la percentuale di risposte corrette è pari o superiore al 80%) che ha l'obiettivo di verificare che gli operatori abbiano acquisito le necessarie competenze richieste all'erogazione dei servizi, pena l'applicazione della relativa penale.

In caso di aggiunta o sostituzione del personale in corso di esecuzione contrattuale, le nuove risorse dovranno seguire lo stesso iter formativo previsto per la fase di avvio, di pari durata e in base alle modalità concordate fra INAIL e il Fornitore.

2.2.2.1.2 Follow up formativi

Sono previsti anche due follow up all'anno (semestrali) per team leader e operatori, ciascuna di durata pari a 8 ore per i team leader, 4 ore per gli operatori, su temi specifici che INAIL riterrà opportuno approfondire (nuove tematiche istituzionali di INAIL, adeguamenti tecnologici dei sistemi in uso, aspetti inerenti le possibilità di miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza, ecc.).

I follow-up si svolgeranno con le stesse modalità previste per la formazione in avvio e in itinere. INAIL 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 dall'Amministrazione stessa.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione tecnica secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- le metodologie e gli strumenti adottati per rendere più efficace la formazione rivolta agli operatori e ai team leader sugli ambiti relativi ai servizi specifici oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up.



- la presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, da aggiornare con cadenza almeno semestrale, che consenta l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori.

2.2.2.1.3 Formazione base

Indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per i propri operatori, laddove essi non siano già adeguatamente formati e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti);
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti;
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...);
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound;
- Conoscere gli strumenti utilizzati nella postazione operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...);
- Conoscere i sistemi/piattaforme tecnologiche a supporto delle attività;
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...);
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...).

Tecniche di comunicazione

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

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso;
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio;



- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti;
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione;
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore;
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione;
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation;
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni;
- Gestire le attese durante la conversazione;
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore;
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso.

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

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

Ambiente di lavoro

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



INAIL avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che il Fornitore presenti, pena l'applicazione della relativa penale, degli attestati che dimostrino l'effettuazione dei percorsi formativi, relativamente agli operatori impegnati nel servizio, a conferma di quanto richiesto nel presente Capitolato e di quanto dichiarato dal Fornitore nella propria offerta tecnica, sia in fase iniziale sia in seguito ad aggiunta o variazione del personale.

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 reclutamento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto 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.

È necessario fornire evidenza della gestione della forza lavoro, mediante la reportistica di cui al paragrafo 2.2.1.4 (primo bullet point dell'elenco puntato).



3 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

È richiesto che il Fornitore invii, unitamente ai documenti per la stipula, i curriculum vitae in formato europeo degli operatori, team leader, supervisori e responsabile del servizio, al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti e offerti.

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 su dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà adottare 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.

In caso di aggiunta di nuovo personale in fase di esecuzione del servizio, il Fornitore si impegna a comunicarlo preventivamente all'Amministrazione con un preavviso di almeno 15 giorni, rispetto alla data prevista di presa di servizio di ciascuna nuova risorsa (pena l'applicazione della relativa penale), inviando il relativo CV. Le nuove figure professionali dovranno essere in possesso di competenze ed esperienze almeno pari a quelle richieste da Capitolato Tecnico e migliorative eventualmente offerte.

Nel caso sopra descritto, INAIL si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum e, dove la ritenga non idonea, ne darà comunicazione al Fornitore, che dovrà procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, pena l'applicazione di penali.

3.1.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali che abbiano inquadramento, esperienze e competenze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire. Il Fornitore si impegna ad inviare, entro 15 giorni dalla richiesta di INAIL, il CV di ciascuna nuova risorsa (pena l'applicazione della relativa penale). In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazioni indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione con un preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data prevista di presa di servizio di ciascuna nuova risorsa (pena l'applicazione della relativa penale), inviando il relativo CV. Le nuove figure professionali dovranno avere inquadramento, esperienza e competenze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.



Nei casi sopra previsti, INAIL si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum e, dove la ritenga non idonea, ne darà comunicazione al Fornitore, che dovrà procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, pena l'applicazione di penali.

3.1.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

All'atto della stipula del contratto, il Fornitore sarà designato Responsabile del Trattamento dei dati da parte di INAIL, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679. In tal caso, a sua volta il Fornitore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come "autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018".

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.



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.

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 2.2.1.1. A tal proposito, il Fornitore dovrà inviare a INAIL il suddetto documento entro 20 giorni dalla stipula del Contratto, pena l'applicazione di penali. A valle dell'approvazione del suddetto Piano da parte di INAIL essa inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere. In caso di mancata approvazione, INAIL comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso che quest'ultimo si obbliga a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo a INAIL stessa nel termine di 10 giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di INAIL, pena l'applicazione delle penali e salva in ogni caso la facoltà di INAIL di dichiarare risolto di diritto il contratto.

La durata della fase di avvio sarà massimo di 3 mesi, durante i quali verranno definiti gli aspetti peculiari del servizio, il piano delle attività, la struttura organizzativa, verrà gestita la migrazione dei servizi dal Fornitore uscente al subentrante e sarà effettuata la formazione specifica iniziale delle risorse.

4.2 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore pari almeno a 3 mesi.

In tale periodo, l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione. Inoltre l'Aggiudicatario 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, l'Amministrazione 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 all'Amministrazione e/o all'eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi
- l'elenco di eventuali sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Amministrazione.

5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI



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

Tabella 4 – Livelli di servizio

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA01	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro 20 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	90% entro 20 secondi (o valore migliorativo offerto)	Mensile	$SLA01 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro 20 secondi K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	SLA applicato al servizio operatore inbound sincrono, configurazione 1 e 2, canale telefonico e chat. Lo SLA va misurato distintamente per il canale telefonico e per il canale chat.
SLA02	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore. Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi	5%	Mensile	$SLA02 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	SLA applicato al servizio operatore inbound sincrono, configurazione 1 e 2, canale telefonico e chat. Nel caso di canale telefonico a K2 deve essere sottratto il numero di richieste abbandonate entro il valore di soglia.



ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA03	Percentuale di reclami	Valore che esprime la percentuale massima di reclami effettuati dagli utenti inerenti la qualità del servizio di CC	0,1%	Trimestrale	$SLA3 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero reclami ricevuti inerenti la qualità del servizio di CC K2: Numero richieste complessive gestite	SLA applicato a tutti i servizi operatore
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono.	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canale asincrono, di un operatore entro 4 ore, dopo che la richiesta dell'utente è giunta al CC	95% (o valore migliorativo offerto)	Mensile	$SLA04 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro 4 ore K2: Numero richieste asincrone complessive verso operatore	SLA applicato al servizio operatore inbound asincrono
SLA05	Risoluzione al Primo Livello	Valore che esprime la percentuale minima di richieste di servizio risolte al Primo Livello, ossia che non sono state inoltrate a personale INAIL	92% (o valore migliorativo offerto)	Mensile	$SLA05 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste risolte al Primo Livello (non prese in carico dal personale INAIL) K2: Numero richieste complessivamente gestite	SLA applicato ai servizi operatore inbound
SLA06	Formazione del personale	Valore che esprime la percentuale minima di operatori che hanno superato il test di verifica fornito da INAIL al termine della formazione specifica ricevuta	80%	Ad evento su richiesta di INAIL	$SLA06 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	
SLA07	Sostituzione del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni entro cui il Fornitore deve inviare il CV della nuova risorsa dalla richiesta	15 gg	Ad evento su richiesta di INAIL	$SLA07 = K1-K2$ K1: Data di effettivo invio del CV della nuova risorsa K2: Data di richiesta di sostituzione da	



ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
		di INAIL			parte di INAIL	
SLA08	Comunicazione di sostituzione/aggiunta del personale	Valore che esprime il minimo numero di giorni di preavviso, rispetto alla data di presa di servizio della nuova risorsa, entro cui il Fornitore deve comunicare (inviando anche i CV) la sostituzione o l'aggiunta del personale	15 gg	Ad evento	$SLA08 = K1 - K2$ K1: Data di effettiva presa di servizio del personale K2: Data di comunicazione a INAIL della sostituzione/aggiunta di personale con invio dei CV	
SLA09	Proposta di nuova risorsa, a seguito di valutazione di non idoneità di INAIL	Valore che esprime il massimo numero di giorni entro cui il Fornitore deve proporre una nuova risorsa ad INAIL, inviando il relativo CV, dalla valutazione di non idoneità di INAIL stessa	5 gg lavorativi	Ad evento	$SLA09 = K1 - K2$ K1: Data di effettiva proposta della nuova risorsa (con invio del CV) K2: Data di valutazione di non idoneità della precedente risorsa da parte di INAIL	
SLA10	Presentazione degli attestati relativi all'esecuzione della formazione base	Valore che esprime il massimo numero di giorni richiesti per la presentazione degli attestati relativi alla formazione base richiesta per gli operatori interessati al servizio, sia in fase iniziale che per	5gg	Ad evento su richiesta di INAIL	$SLA10 = K1 - K2$ K1: Data di presentazione degli attestati richiesti K2: Data di invio della richiesta effettuata da INAIL	



ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
		eventuale aggiunta/ sostituzione, dalla richiesta di INAIL				
SLA11	Presentazione della reportistica per le attività di monitoraggio svolte dal Fornitore	Valore che esprime il massimo numero di giorni previsti per l'invio della reportistica relativa al semestre di osservazione	20 gg	Semestrale	SLA11 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di INAIL del report relativo al semestre di osservazione K2: Data di chiusura del semestre di osservazione	
SLA12	Tempo di emissione del Piano delle attività	Valore che esprime i giorni che intercorrono tra la data della stipula del Contratto e la data di ricezione da parte di INAIL del "Piano delle attività"	20 gg	Ad evento	SLA12 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di INAIL del Piano delle attività K2: Data di stipula del contratto	
SLA13	Tempo di emissione del Piano delle attività in caso di mancata approvazione e richiesta di modifiche da parte di INAIL	Valore che esprime i giorni che intercorrono tra la data della ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di INAIL di mancata approvazione del Piano delle attività e la data di ricezione da parte di INAIL del "Piano delle attività" modificato	10 gg	Ad evento	SLA13 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di INAIL 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 INAIL	



Saranno oggetto di valutazione tecnica, secondo quanto più ampiamente precisato nel Capitolato d'Oneri:

- l'offerta di specifici livelli di servizio migliorativi in relazione agli SLA01, 04 e 05;
- le metodologie e soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di Contact Center, al fine anche di garantire il rispetto dello SLA richiesto (SLA03);
- l'organizzazione e le soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte dal I livello del Contact Center, senza che le stesse vengano inoltrate a livelli di assistenza successivi (SLA05).

Nella tabella successiva sono riportate le penali che saranno applicate al contratto, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio e degli adempimenti previsti dal Capitolato Tecnico.

Tabella 5 - Penali

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA01	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	90% entro 20 secondi (o valore migliorativo offerto)	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto al target
SLA02	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	5%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto al target
SLA03	Percentuale di reclami	0,1%	1000 Euro per ogni 0,05% in più rispetto al target
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono.	95% (o valore migliorativo offerto)	1,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto al target
SLA05	Risoluzione al Primo Livello	92% (o valore migliorativo offerto)	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto al target



ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA06	Formazione del personale	80%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound e outbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 2% in meno rispetto al target
SLA07	Sostituzione del personale	15 gg	500 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione
SLA08	Comunicazione di sostituzione/aggiunta del personale	15 gg	500 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione
SLA09	Proposta di nuova risorsa, a seguito di valutazione di non idoneità di INAIL	5 gg lavorativi	500 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione
SLA10	Presentazione degli attestati relativi all'esecuzione della formazione base	5gg	200 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione
SLA 11	Presentazione della reportistica per le attività di monitoraggio svolte dal Fornitore	20 gg	500 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione
SLA 12	Tempo di emissione del Piano delle attività	20 gg	500 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione



ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA 13	Tempo di emissione del Piano delle attività in caso di mancata approvazione e richiesta di modifiche da parte di INAIL	10 gg	500 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione

Inoltre:

- il mancato rispetto delle tempistiche previste dai piani operativi di cui ai par. 2.1.2.2 e 2.1.2.3, comporterà l'applicazione di una penale pari a 500 euro per ogni giorno di ritardo, o frazione, rispetto alla tempistica pianificata;
- qualora da eventuali ispezioni di cui al par. 2.2.1.3, effettuate da INAIL emerga il mancato rispetto anche di un solo elemento fra quelli oggetto di ispezione, INAIL applicherà una penale pari a 1000 euro/giorno, calcolata dal giorno in cui è stato riscontrato il mancato adempimento da parte di INAIL al giorno in cui il Fornitore avrà provveduto a sanare la situazione, comunicando per iscritto a INAIL le azioni correttive adottate. Resta ferma l'applicazione delle ulteriori penali previste dal suddetto documento in caso di mancato rispetto degli specifici livelli di servizio richiesti;
- saranno applicate le ulteriori penali previste dallo schema di contratto – condizioni speciali in relazione agli ulteriori adempimenti normativi/contrattuali previsti.

7 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

Il Fornitore deve garantire l'osservanza, in fase di esecuzione, delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione nel Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 delle imprese *“che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali”*.