APPALTO SPECIFICO IN AMBITO SDAPA CONTACT CENTER PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER IL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ

CAPITOLATO TECNICO – PARTE GENERALE

ID 3011

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Indice

INTRODUZIONE **3**

1. GLOSSARIO E ACRONIMI 5
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO 5
3. OGGETTO DEI SERVIZI E DURATA DEI CONTRATTI 6
4. REQUISITI TECNICO-QUALITATIVI DEI CONTACT CENTER 7
    - 4.1. Locale Addetti 8
    - 4.1.1. Postazioni di lavoro per gli addetti al servizio 9
    - 4.1.2. Caratteristiche tecniche minime dei personal computer 9
    - 4.1.3. Cablaggio del locale addetti 10
    - 4.1.4. Sistemi informativi a supporto 10
5. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER 11
6. AVVIO E CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ 11

6.1.1. Avvio delle attività 11

6.2. Cessazione delle attività 12

7. SERVIZI OPZIONALI 13

7.1. Servizi di Governo 13

- 7.1.1. Programmazione 13
- 7.1.2. Controllo 14
- 7.1.3. Monitoraggio 18
- 7.1.3.1. Attività svolte da Sogei 20
- 7.1.4. Supporto alle attività formative 21
- 7.1.5. Gestione della forza lavoro 23

8. PROFILI PROFESSIONALI 24
    - 8.1. Addetti al servizio di Contact Center 26
    - 8.1.1. Operatore 26
    - 8.1.2. Team Leader 27
    - 8.1.3. Supervisore di sala 27
    - 8.1.4. Responsabili di dominio 28
9. PORTALE FORNITORI 29
10. VERIFICA DI CONFORMITÀ 29
11. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E INCENTIVI 30

INTRODUZIONE

Il Contact Center si configura come il centro nevralgico della comunicazione e interazione fra il Sistema Informativo della Fiscalità (SIF) e gli utenti esterni, quali imprese, professionisti, cittadini nonché il personale dipendente delle altre Amministrazioni, mediante l'erogazione di servizi di supporto ed assistenza tecnico-applicativa attraverso una pluralità di canali di contatto.
Il Contact Center costituisce pertanto una "*enabling technology*" per i processi di e-government, recependo le indicazioni provenienti sia dal Governo sia dall'Unione Europea che auspicano una razionalizzazione delle infrastrutture, evidenziando la necessità di garantire che i servizi pubblici siano accessibili tramite una pluralità di canali innovativi e da terminali di diverso tipo, al fine di assicurarne l'utilizzo da parte di tutti i cittadini.
I servizi oggetto della presente iniziativa insistono in una molteplicità di domini che fanno capo a diverse amministrazioni clienti di Sogei e che riguardano i seguenti ambiti di riferimento:

- 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.

Sogei potrà prevedere di estendere i servizi per ulteriori domini individuati nell'arco di vigenza contrattuale dei lotti 1, 2 e 3.

La presente iniziativa, **suddivisa in quattro lotti** come descritto dettagliatamente nel Capitolato d'Oneri, è volta ad acquisire servizi di contact center relativamente ai seguenti ambiti:

a) **Servizio di Contact Center per Sogei**: riguarda il servizio di assistenza di primo livello che Sogei eroga alle Amministrazioni clienti;
b) **Servizio di assistenza specialistica di II livello per Sogei**: è relativo al supporto specialistico per la risoluzione di richieste di assistenza non di competenza del primo livello; il servizio è erogato da Sogei per le proprie Amministrazioni clienti;
c) **Servizio di Contact Center per l'Agenzia delle Entrate Riscossione (ADER)**: riguarda sia il servizio di primo sia di secondo livello di assistenza, erogato in via esclusiva per ADER.

L'erogazione dei servizi avverrà secondo un modello organizzativo integrato, basato su processi operativi standardizzati e conformi alle procedure condivise con Sogei, finalizzati a garantire uniformità, continuità e qualità dell'assistenza fornita all'utenza.
Gli operatori, opportunamente formati e dotati delle competenze tecniche necessarie, gestiranno le richieste attraverso i canali sincroni (telefono) e asincroni (e-mail, web form, CRM), applicando un flusso di presa in carico che assicura tempestività nella risposta, corretta classificazione delle richieste e tracciabilità di tutte le attività svolte.
L'erogazione avverrà nel rispetto delle finestre orarie previste e degli SLA contrattuali, garantendo la disponibilità dei sistemi, il presidio costante delle postazioni e la corretta escalation verso i livelli

successivi nei casi che richiedono competenze specialistiche. Il servizio si baserà inoltre su un modello di multiskill controllato, che consentirà l'ottimizzazione della capacità produttiva degli operatori nel rispetto dei limiti operativi stabiliti e favorirà una gestione flessibile ed efficace dei volumi, assicurando la continuità del servizio anche in condizioni di picco o variazione dei carichi.
Relativamente al servizio di cui al precedente punto a), per necessità specifiche e su richiesta della Sogei, potranno essere erogati servizi di assistenza o di informazione attraverso apposite campagne in modalità "outbound".
Con **riferimento al servizio di cui al precedente punto b)**, 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 domini sopra riportati.
Relativamente al servizio di cui al precedente punto c), i servizi richiesti sono volti a fornire assistenza agli utenti (Amministrazioni, imprese e utenti non specificamente profilati oppure cittadini) che lo richiedano **esclusivamente per il dominio dell'Agenzia delle Entrate – Riscossione (ADER)**.

Il presente documento costituisce la parte generale del Capitolato Tecnico allegato alla documentazione di gara e descrive quanto richiesto ai quattro aggiudicatari dei lotti, indipendentemente dalle caratteristiche peculiari di ciascun lotto.
Le descrizioni dettagliate dei servizi richiesti per ciascun lotto sono invece riportate nelle specifiche parti speciali del Capitolato Tecnico e specificatamente;

- **Capitolato Tecnico – Parte Speciale – Lotti 1 e 2**, per i servizi di cui al precedente punto a);
- **Capitolato Tecnico – Parte Speciale – Lotto 3**, per i servizi di cui al precedente punto b);
- **Capitolato Tecnico – Parte Speciale – Lotto 4**, per i servizi di cui al precedente punto c).

Pertanto, le prescrizioni tecniche per ciascun lotto saranno costituite dall'insieme del presente documento (Capitolato Tecnico – Parte Generale) e dal corrispondente Capitolato Tecnico – Parte Speciale del lotto di riferimento.
Nel presente documento, verranno inoltre riportate le caratteristiche tecnico-funzionali per la fornitura di servizi di Contact Center, gestiti dal punto di vista tecnico-operativo dalla Sogei. In particolare, tali caratteristiche riguardano:

- i requisiti dei locali operativi da mettere a disposizione per lo svolgimento del servizio di assistenza;
- le modalità di erogazione del servizio di assistenza, che dovrà essere prestato in lingua italiana, possono avvenire tramite il classico canale telefonico e/o tramite gli altri canali di contatto messi a disposizione da Sogei;
- le postazioni di lavoro, con relativo attrezzaggio, da mettere a disposizione del personale della Società dedicato all'erogazione del servizio di assistenza.

Si precisa che l'iniziativa non prevede l'acquisizione di soluzioni cloud (IaaS, PaaS, SaaS) e il servizio sarà erogato per il tramite di:

- postazioni fisiche presso la sede del fornitore;
- collegamento SPC fornito da Sogei;
- piattaforme applicative e CRM già in uso.

Ove non espressamente previsto, con il termine di “giorni” si intendono **giorni solari**.

1. GLOSSARIO E ACRONIMI

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nella documentazione di:

- **Committente**: indica la Sogei S.p.A.;
- **Stazione Appaltante**: indica la Consip S.p.A.;
- **Concorrente**: le imprese o i RTI che partecipano alla presente procedura di gara;
- **Fornitore** o **Società** o **Aggiudicatario**: le imprese o i RTI che si aggiudicheranno uno o più lotti della presente procedura di gara;
- **Capitolato tecnico** o **Capitolato**: indica la combinazione del presente documento con la corrispondente parte speciale del lotto di riferimento;
- **Amministrazione**: indica una delle amministrazioni responsabili del *dominio* (come definito in precedenza);
- **Domini**: gli ambiti di riferimento di cui alla precedente introduzione;
- **CRM**: prodotto di Customer Relationship Management
- **SSR**: Smart Service Routing, c.d. barra telefonica.

Relativamente ai livelli di servizio e alle penali a essi associati, verrà adoperata la seguente codifica:

- **SLA-xx**: livello di servizio riportato nella parte generale del Capitolato Tecnico e che è pertanto relativo a tutti e quattro i lotti;
- **SLA-CCS-xx**: livello di servizio riportato nella parte speciale del Capitolato Tecnico riferita ai lotti 1 e 2 e pertanto relativo ai soli servizi di contact center di primo livello per Sogei;
- **SLA-ASS-xx**: livello di servizio riportato nella parte speciale del Capitolato Tecnico riferita al lotto 3 e pertanto relativo ai soli servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei;
- **SLA-ADER-xx**: livello di servizio riportato nella parte speciale del Capitolato Tecnico riferita al lotto 4 e pertanto relativo ai soli servizi di contact center per ADER.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La prestazione dei servizi oggetto della presente iniziativa dovrà essere eseguita dalla Società nel rispetto della normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento.

In particolare, a titolo non esaustivo, la Società dovrà agire nel rispetto:

- del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;
- della normativa in materia di contratti di lavoro subordinato e parasubordinato: D.lgs. 81/2015 (c.d.” Jobs act”) e relativa regolamentazione attuativa, ivi compreso l’“Accordo

Quadro Nazionale per gli operatori telefonici dei call center che, nella modalità della collaborazione coordinata e continuativa, svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi, attività di recupero crediti, richieste di documentazione e attività ad esse correlate in modalità outbound ai sensi del D.lgs. n. 81/2015";

- della normativa in materia di protezione dei dati personali, ivi incluso il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), il D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché dei provvedimenti e delle linee guida emanati dalle competenti Autorità;
- dalla normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, anche alla luce del Regolamento UE 2016/679 - relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- della normativa in materia di sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center, oltre che di tutela dei dati personali, di cui, tra l'altro, l'art. 24 bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, nella legge 7 agosto 2012, n. 134, e successive modificazioni e integrazioni;
- della normativa in materia di comunicazioni elettroniche e delle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ivi comprese quelle relative all'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), ove applicabili.

Per ogni altro aspetto normativo si faccia riferimento al bando istitutivo del Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center (ID 2682)

3. OGGETTO DEI SERVIZI E DURATA DEI CONTRATTI

Come anticipato nell'introduzione, la presente iniziativa è volta ad acquisire servizi di contact center relativamente ai seguenti ambiti:

a) **Servizi di Contact Center per Sogei**: riguarda il servizio di assistenza di primo livello che Sogei eroga alle Amministrazioni, come descritto nella specifica parte speciale relativa ai **Lotti 1** e **2**;
b) **Servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei**: è relativo al supporto specialistico per la risoluzione di richieste di assistenza non di competenza del primo livello; il servizio è erogato da Sogei per le proprie Amministrazioni clienti, come descritto nella specifica parte speciale relativa al **Lotto 3**;
c) **Servizi di Contact Center per l'Agenzia delle Entrate Riscossione (ADER)**: riguarda sia il servizio di primo che il servizio di secondo livello, erogati in via esclusiva per ADER, come descritto nella specifica parte speciale relativa al **Lotto 4**;

Si rimanda al Capitolato d'Oneri per le regole di aggiudicazione dei lotti.

La durata dei contratti stipulati con gli aggiudicatari di ciascun lotto sarà pari a 48 mesi dalla data di attivazione del servizio (c.d. data di accettazione del servizio).

La fase di avvio propedeutica all'attivazione dei servizi avrà una durata massima di 90 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto. Tra la stipula del contratto e l'attivazione del servizio è prevista una fase di subentro dal precedente fornitore dei servizi e gli obblighi di tale fase sono descritti nel presente Capitolato.
L'attività di subentro, il cui parametro ai fini del monitoraggio è indicato in TSUB, ha una durata massima di 30 giorni.

Come indicato nel Capitolato d'Oneri, sarà premiato l'impegno del Concorrente a completare le attività di subentro in un tempo inferiore.

I servizi di cui sopra, dettagliatamente descritti nelle parti speciali del capitolato relative ai singoli lotti, si articoleranno come segue:

- **Servizio principale inbound**, secondo quanto descritto nelle suddette parti speciali;
- **Servizio opzionale**, che comprende quanto riportato nel successivo par. 7, integrato con le specifiche dei singoli lotti.

4. REQUISITI TECNICO-QUALITATIVI DEI CONTACT CENTER

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

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

Si precisa che la formazione del personale, le riunioni per il monitoraggio dell'andamento del servizio, e tutti gli incontri necessari per il governo del servizio richiesto potranno svolgersi presso la sede

Sogei di Roma, sita in via Mario Carucci 99, presso le sedi delle Società o tramite la piattaforma Microsoft Teams.
La sede, i locali e l'infrastruttura tecnologica richiesti alle Società dovranno essere messi a disposizione **entro 60 giorni dalla data di stipula del contratto** (parametro da monitorare indicato con TSEDE).
Le Società hanno la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software forniti.

Come previsto dal Capitolato d'Oneri, il Fornitore potrà offrire un miglioramento della tempistica sopra riportata.

L'inosservanza del precedente livello di servizio, eventualmente migliorato in sede di offerta, comporta l'applicazione di apposita penale.

La Sogei si riserva la facoltà di effettuare verifiche sulla corretta predisposizione dei locali, delle postazioni di lavoro e della infrastruttura tecnologica. A seguito di tali verifiche verrà redatto apposito verbale.

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

Laddove richiesto da Sogei, il personale potrà essere impiegato presso la sede dell'Amministrazione relativa allo specifico dominio secondo quanto previsto nelle pertinenti parti speciali del presente Capitolato.

Il personale impiegato sarà dotato degli strumenti informatici (PC, cuffie, microfoni, ecc) 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.

4.1. Locale Addetti

Nel presente paragrafo vengono riportati i requisiti minimi che dovranno essere soddisfatti dai locali messi a disposizione per lo svolgimento del servizio da parte degli addetti e la relativa infrastruttura tecnologica.
Gli ambienti di lavoro dovranno essere conformi alle prescrizioni del D.lgs. 81/2008 e s.m.i., con particolare riferimento all'Allegato IV – Requisiti dei luoghi di lavoro e al Titolo VIII – Agenti fisici.

Inoltre, in caso di acquisto/noleggio di nuovi arredi, è richiesta la conformità degli stessi Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di fornitura, noleggio ed estensione della vita utile di arredi per interni (D.M. 23 giugno 2022, G.U. n. 184 dell'8 agosto 2022).
Analogamente, per le apparecchiature informatiche rientranti nell'ambito di applicazione del D.M. 11 marzo 2026, trovano applicazione i relativi Criteri Ambientali Minimi (CAM ICT), ai sensi dell'art. 57, comma 2, del D.Lgs. 36/2023.

4.1.1. Postazioni di lavoro per gli addetti al servizio

Per l'erogazione del servizio richiesto le Società dovranno mettere a disposizione postazioni di lavoro, il cui numero deve essere dimensionato dalla Società stessa.
Ciascuna Società deve garantire che **le postazioni di lavoro degli addetti siano ad uso esclusivo del servizio oggetto del relativo lotto**. Inoltre, è richiesto che su tali postazioni non sia installato alcun hardware e software ulteriore rispetto quelli indicati nel presente documento ovvero autorizzati da Sogei.
Si specifica che le postazioni di lavoro dovranno essere:

- collegate ad una rete locale ad uso esclusivo del servizio oggetto del relativo lotto;
- galvanicamente separata dalle altre reti;
- limitate ove necessario per alcune funzionalità, quali ad esempio l'accesso alla rete internet e alla posta elettronica;
- senza alcun collegamento a reti esterne mediante dispositivi wireless, modem telefonici, cellulari, palmari e apparati assimilabili.

Ciascuna Società, inoltre, deve mettere a disposizione degli operatori delle postazioni "Internet" per effettuare, ove necessario, prove di accesso alle applicazioni messe a disposizione degli utenti esterni. Tali postazioni, presenti sempre nel locale addetti, devono essere **aggiuntive rispetto alle postazioni di lavoro** per l'erogazione del servizio di risposta e **non devono essere collegate alla rete locale dedicata alle postazioni di lavoro**.
Le postazioni di lavoro dovranno rispettare le prescrizioni di cui al D.lgs. 81/2008 e s.m.i., con particolare riferimento al Titolo VII – Attrezzature munite di videoterminale e all'Allegato XXXIV – Requisiti minimi attrezzature VDT.
Ogni postazione di lavoro si intende comprensiva di personal computer (le cui caratteristiche tecniche HW/SW minime sono descritte di seguito) e di una cuffia telefonica da collegare al PC.
Ciascuna società potrà avvalersi della modalità di lavoro dello smart working esclusivamente nel rispetto dei vincoli tecnici riportati nel presente paragrafo e secondo modalità concordate con Sogei e l'Amministrazione.

4.1.2. Caratteristiche tecniche minime dei personal computer

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

- CPU: Dual core;
- RAM: 8 GB;

- Hard Disk Drive: 250 GB SSD;
- Scheda Rete: Ethernet LAN 10-100-1000 Mb/s - RJ 45;
- Monitor LCD 24";
- Sistema Operativo Windows 11 Professional o successivi;
- Porte USB: Minimo 2.

Dovrà essere garantito che siano costantemente aggiornate patch di sicurezza del Sistema Operativo e l'installazione di un software Antimalware, attraverso il quale sia monitorata l'effettiva attività e gli aggiornamenti delle "signature" di sicurezza.

4.1.3. Cablaggio del locale addetti

Per quanto riguarda il cablaggio del locale addetti, ciascuna Società deve mettere a disposizione di ogni postazione di lavoro il necessario cablaggio elettrico e della rete.
Si sottolinea che **la rete locale deve essere esclusivamente dedicata alle postazioni di lavoro oggetto del servizio del relativo lotto**.
La rete locale deve inoltre essere realizzata da apparati switch in grado di supportare la QoS in modo da ottimizzare il traffico di fonia. I cablaggi elettrico e di rete devono essere certificati secondo la normativa ISO 11801.
Tutte le attività di cablaggio sono a carico di ciascuna Società.

4.1.4. Sistemi informativi a supporto

Per quanto riguarda i sistemi informativi a supporto, si rimanda alle singole parti speciali relative a ciascun lotto, qualora presenti.

Si riportano di seguito alcune informazioni aggiuntive:

- 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 per ADM;
- 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 tutti i domini: tramite la soluzione CRM Salesforce.
- 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.

5. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER

Le specifiche parti speciali del capitolato, relative ai distinti quattro lotti, riportano nel dettaglio gli orari dell'espletamento del servizio che possono differire in base al lotto e all'interno dei lotti 1, 2 e 3 anche a seconda del dominio di riferimento.
Si rimanda pertanto alla relativa parte speciale per tale descrizione dettagliata.
Analogamente, le suddette parti speciali riportano i fabbisogni stimati da Sogei al fine del dimensionamento dei servizi di Contact Center e alle quali si rimanda integralmente.

6. AVVIO E CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nel presente paragrafo sono disciplinati gli aspetti relativi alle fasi di avvio (phase-in) e cessazione (phase-out) del contratto.

6.1.1. Avvio delle attività

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto e dovrà essere dettagliato nel documento "Piano delle attività", di cui al successivo par. 7.1.1, che ciascun Fornitore dovrà inviare a Sogei entro entro 20 giorni solari (TPIANOATT) dalla stipula del Contratto, pena l'applicazione di penali.

Come previsto dal Capitolato d'Oneri, il Fornitore potrà offrire un miglioramento della tempistica sopra riportata.

L'inosservanza del precedente livello di servizio, eventualmente migliorato in sede di offerta, comporta l'applicazione di apposita penale.

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 di cui oltre.

Ai sensi del art. 116 del D.Lgs. 36/2023, 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 della presente nota, 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, attestate 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.

6.2. 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 (parametro TPHOUT).

Come previsto dal Capitolato d'Oneri, il Fornitore potrà offrire un miglioramento della tempistica sopra riportata.

L'inosservanza del precedente livello di servizio, eventualmente migliorato in sede di offerta, comporta l'applicazione di apposita penale.

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.

7. SERVIZI OPZIONALI

La presente sezione della parte generale del Capitolato Tecnico è relativa ai servizi opzionali comuni a tutti i lotti. Essi saranno integrati con quanto espressamente previsto nelle parti speciali relative a ciascun lotto.

7.1. Servizi di Governo

Il Fornitore dovrà garantire, **senza ulteriori oneri per l'Amministrazione**, i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate
- supporto alle attività formative, iniziali e 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.

7.1.1. 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 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 di Sogei 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.

L'aggiornamento dovrà avvenire entro 10 giorni solari, come indicato allo specifico livello di servizio di cui oltre.

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 volumi 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 sulla base del volume iniziale complessivamente stimato per l'appalto e i tempi medi massimi di gestione delle richieste.

7.1.2. Controllo

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, ciascun Aggiudicatario dovrà nominare un Responsabile delle Attività Contrattuali (RUAC) o Responsabile del Servizio, i cui requisiti minimi sono descritti successivamente. Tale figura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine la Società comunicherà alla Sogei:

- un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi;
- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale.

Sogei, a sua volta, provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino al completo adempimento di tutti gli obblighi previsti, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Sogei eventuali modifiche. Nel corso di esecuzione del contratto, la Sogei potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento del

servizio. Nel caso di impedimento, ovvero in caso di malattia o ferie, la Società è tenuta a comunicare entro tre giorni il nome del nuovo temporaneo RUAC al fine di garantire continuità operativa al governo del contratto. In caso di sostituzione definitiva del RUAC, dovrà essere data opportuna comunicazione a Sogei entro al massimo cinque giorni dalla data di effettiva sostituzione.

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 (o delle Attività Contrattuali)**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione. Relativamente ai lotti 1, 2 e 3, 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 sede di Offerta Tecnica.

- il **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti allo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nei successivi paragrafi.

  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** (**Responsabile della Qualità**): la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti al 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 RUAC e con i Responsabili di dominio interessati (solo per i lotti 1, 2 e 3), 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 RUAC 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 al 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, relativamente ai lotti 1, 2 e 3, è richiesto che il Fornitore identifichi un Responsabile di Dominio di servizio distinto per ciascun dominio.
Relativamente al lotto 4, la funzioni previste dal Responsabile di Dominio saranno espletate dal Responsabile del Servizio.

Durante l'esecuzione contrattuale, saranno individuate all'interno delle singole Amministrazioni interessate, figure di riferimento che si interfacceranno con le figure di controllo sopra citate messe a disposizione dal Fornitore. In particolare, Sogei e/o le singole Amministrazioni individueranno:

- **Responsabile del Contratto**: il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti al 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.
- **Responsabile Operativo**: l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti ai 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.

7.1.3. 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 archiviarli 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.

La Società, tramite il Responsabile delle Attività Contrattuali, dovrà impegnarsi a inviare a Sogei un report, con periodicità semestrale, contenente lo stato di avanzamento delle attività svolte (su tutti i domini ove applicabile), 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 (TREP).

Come previsto dal Capitolato d'Oneri, il Fornitore potrà offrire un miglioramento della tempistica sopra riportata.

L’inosservanza del precedente livello di servizio, eventualmente migliorato in sede di offerta, comporta l’applicazione di apposita penale.

Il report dovrà inoltre contenere almeno:

- descrizione dell’andamento, nel periodo indicato, degli indicatori dei livelli di servizio concernenti la percentuale di chiamate risposte e la percentuale di problemi risolti rispetto a quelli presi incarico, accompagnato da report grafici per ciascun indicatore;
- comparazione dell’andamento dei suddetti indicatori, nel periodo di riferimento, con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione dell’andamento delle performance degli operatori a livello aggregato, quindi di gruppo;
- comparazione dell’andamento delle suddette performance, nel periodo di riferimento, con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi).

7.1.3.1. Attività svolte da Sogei

Sogei svolgerà attività di monitoraggio dell’esecuzione dei servizi, al fine di rilevare e risolvere eventuali criticità che dovessero emergere in fase di esercizio. In particolare, Sogei, oltre a monitorare i livelli di servizio, si riserva la possibilità di effettuare indagini di “customer satisfaction”, con periodicità almeno annuale, somministrate con sistema CAWI o di rilevazione automatica telefonica a fine chiamata durante un determinato intervallo temporale trimestrale di riferimento.

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

- almeno il 75% di utenti per ciascun dominio, che hanno chiamato il Contact Center nel trimestre di riferimento, nel caso di rilevazione CAWI;
- ovvero, in alternativa almeno il 75% di utenti per ciascun dominio, che chiamano il Contact Center nel trimestre di riferimento, nel caso di indagine automatica telefonica a fine chiamata.

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

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

Al completamento dell’indagine sarà calcolato il seguente indicatore:

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

Sogei comunicherà per iscritto alla Società l'esito dell'indagine di "customer satisfaction", indicando anche il livello di servizio conseguito.

Qualora il livello di soddisfazione complessiva risulti inferiore al 60%, Sogei applicherà la relativa penale di cui al paragrafo 11 Inoltre, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione, la Società dovrà presentare a Sogei un piano di miglioramento dei servizi, contenente il dettaglio delle contromisure che saranno adottate dalla Società e dei relativi tempi di attuazione.

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

- caratteristiche tecniche delle postazioni lavoro;
- caratteristiche tecniche degli ambienti di lavoro, dei locali e dell'infrastruttura tecnologica;
- architetture, metodologie e modalità operative per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite;
- verifica delle competenze richieste del personale impiegato, mediante verifica dei CV che potranno essere richiesti nel corso dell'ispezione.

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

7.1.4. 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 tutti i 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.

Per tutti i domini, al termine della formazione, dovrà essere prevista, 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.

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 presente appalto.

In merito alla durata della formazione iniziale e dei follow up previsti per ciascun anno si rimanda alle tabelle indicate nelle parti speciali di ogni lotto.

Nella fase di avvio del servizio, è prevista un'attività di formazione iniziale per la quale la Sogei metterà a disposizione i propri formatori ed il materiale di supporto, mentre la Società dovrà garantire la presenza del personale che successivamente dovrà svolgere, a sua volta, il ruolo di formatore.

Tale formazione iniziale verrà erogata con anticipo rispetto alla data di avvio del servizio e per un periodo massimo di 30 giorni lavorativi.

La formazione iniziale sarà effettuata secondo un piano che sarà concordato tra le Parti e, in particolare dovrà prevedere almeno:

- la partecipazione a sessioni formative, per prendere atto delle modalità operative riguardanti il funzionamento delle principali applicazioni degli ambiti di riferimento, nonché delle problematiche inerenti agli utenti dei servizi;

- l'addestramento all'utilizzo degli strumenti della piattaforma tecnologica messa a disposizione da Sogei;
- su richiesta di Sogei, l'eventuale affiancamento alle Società attualmente erogatrici del servizio presso le loro sedi (site in Roma).

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

La Società si impegna a provvedere alla successiva formazione del personale addetto all'erogazione del servizio per mezzo del personale formato secondo quanto sopra descritto e a comunicare il relativo piano formativo di dettaglio alla SOGEI. È prevista la predisposizione di test (condivisi da Sogei con la Società) da somministrare agli operatori successivamente al periodo di formazione.

Il superamento dei test condivisi è condizione necessaria affinché il personale sia impiegato nell'erogazione del servizio.

La Società dovrà tenere traccia, su un apposito documento che potrà essere oggetto di verifica da parte di Sogei, delle attività di test e relativi risultati conseguiti per ogni operatore utilizzato nel servizio.

In caso dalle verifiche effettuate risultasse l'utilizzo di personale che non ha effettuato o non ha superato il test previsto, Sogei emetterà i rilievi o applicherà le penali previste.

La formazione sarà a carico della Società anche in caso di inserimento o sostituzione del personale. La Società dovrà provvedere, a sue spese, anche alla logistica necessaria all'esecuzione della formazione successiva, che avverrà presso proprie strutture.

Nel periodo di validità contrattuale potranno essere richiesti da Sogei ulteriori interventi formativi, ad esempio in occasione dell'attivazione di nuove applicazioni. Tali interventi saranno effettuati con le stesse modalità previste per la formazione iniziale. Anche in quest'ultimo caso, i costi di trasferta per tali interventi sono a carico della Società e si intendono ricompresi nell'offerta.

L'attuazione di tali interventi formativi, comunque, non dovrà comportare degrado del servizio stesso.

Inoltre, Sogei potrà comunicare saltuariamente agli addetti preposti al coordinamento delle attività (Responsabile della Formazione e Comunicazione se offerto e/o Responsabili di dominio e/o Responsabile delle attività contrattuali), informazioni o news specifiche che dovranno essere tempestivamente inoltrate a tutti gli operatori deputati all'erogazione dei servizi richiesti.

7.1.5. 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. 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. 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".

8. PROFILI PROFESSIONALI

Nella presente sezione della parte generale del Capitolato, sono descritte le caratteristiche dei profili professionali impiegati mentre nelle singole parti speciali sono riportati i requisiti minimi richiesti in tema di impiego delle risorse professionali.

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 della presente procedura.

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 e agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

La Società deve garantire il mantenimento delle competenze richieste per il personale impiegato nel servizio per tutto il periodo di durata del servizio, ivi comprese quelle delle figure professionali aggiuntive eventualmente offerte.
Al fine di consentire a Sogei di produrre le necessarie credenziali di accesso alle strutture ed ai sistemi, la Società dovrà fornire entro i termini indicati:

- 30 giorni (TPROF) dalla stipula del contratto, l'elenco nominativo delle risorse interessate dagli interventi formativi e di affiancamento;
- 60 giorni (TCV) dalla data di stipula del contratto, l'elenco nominativo delle risorse, corredato, su richiesta della Sogei, dai relativi Curricula (e dell'eventuale certificazione di livello C2 del QCER) per la verifica delle competenze richieste e offerte, che accederanno ai sistemi per l'erogazione dei servizi richiesti.

Come riportato dal Capitolato d'Oneri, il Concorrente potrà offrire un miglioramento della tempistica sopra riportata.

L'inosservanza del precedente livello di servizio, eventualmente migliorato in sede di offerta, comporta l'applicazione di apposita penale.

Per il medesimo motivo, eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale dichiarato disposte su iniziativa della Società dovranno essere sempre comunicate alla Sogei; tale comunicazione dovrà essere effettuata con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di inserimento o di uscita. Nel caso di variazioni in ingresso, la comunicazione dovrà essere corredata, su richiesta di Sogei, dal/dai CV (e dalla/dalle eventuale/i certificazione/i di livello C2 del QCER) del personale in ingresso. Eventuali omissioni o ritardi nella comunicazione delle variazioni e delle integrazioni saranno soggetti a penale.
In considerazione della particolare natura e delicatezza dell'incarico affidato alla Sogei dall'Amministrazione finanziaria, ove Sogei chieda la sostituzione di una o più risorse impiegate, in quanto ritenuta/e non adeguata/e alla perfetta esecuzione del presente servizio, la Società si impegna a proporre la/e nuova/e risorsa/e **entro 2 giorni lavorativi** dalla richiesta di Sogei e comunque a provvedere alla sostituzione **entro 8 giorni lavorativi** dalla suddetta richiesta della Sogei e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei. La proposta dovrà essere corredata, su richiesta di Sogei, dal/dai CV (e dalla/dalle eventuale/i certificazione/i di livello C2 del QCER).

Come riportato dal Capitolato d'Oneri, il Concorrente potrà offrire un miglioramento della tempistica sopra riportata.

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

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

8.1. Addetti al servizio di Contact Center

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

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

Nei sottoparagrafi successivi sono descritte le caratteristiche di ciascuna figura professionale.

8.1.1. Operatore

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

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

- diploma di scuola media superiore o titolo equipollente;
- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- conoscenze di base dei seguenti ambienti e strumenti:
    - Windows 11 e successivi;
    - prodotto per la produttività individuale Microsoft Office 365, in particolare Word, Excel, Teams;
    - browser (Edge, Chrome etc.);
- capacità di analisi e di approfondimento;
- conoscenza delle tecniche di problem solving;
- conoscenza di strumenti e modalità di funzionamento del contact center;
- conoscenza delle tecniche di comunicazione telefonica e scritta.

8.1.2. Team Leader

Il Team Leader svolge le stesse attività in carico agli operatori ma ha, in aggiunta, un ruolo di coordinamento, supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.

Il Team Leader può essere allo stesso tempo anche un operatore ed è pertanto richiesto che possegga le medesime conoscenze e competenze minime richieste per l'operatore, sopra illustrate. Interviene direttamente nella gestione di chiamate particolarmente complesse.

È richiesto che sia presente almeno un Team Leader per sala nelle fasce orarie di erogazione del servizio.

Nelle specifiche parti speciali del Capitolato, è riportato per ciascun lotto il requisito minimo in termini di dimensionamento di tale figura professionale.

8.1.3. Supervisore di sala

Il supervisore di sala non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza, ottimizzando le risorse assegnategli (team leader e operatori) e assicurandosi che esse seguano le procedure operative in essere con un livello di qualità adeguato, tale da consentire il raggiungimento delle performance e dei risultati attesi.

È responsabile dell'inserimento delle nuove risorse, del loro training formativo, della verifica dell'adeguatezza formativa delle risorse rispetto ai compiti loro assegnati e della primaria rilevazione di eventuali bisogni formativi. È inoltre responsabile della motivazione delle risorse e della valutazione delle loro competenze.

È richiesto che sia presente almeno un supervisore di sala nelle fasce orarie di erogazione del servizio.

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

- diploma di scuola media superiore o titolo equipollente;
- madrelingua italiana, ovvero ottima conoscenza della lingua italiana, comprovata da certificazione di livello C2 del QCER;
- conoscenze di base sui seguenti ambienti e strumenti:
    - Windows 11 e successivi;
    - prodotto per la produttività individuale Microsoft Office 365, in particolare Word, Excel, Teams;
    - browser (Edge, Crome, etc.);
- capacità di analisi e di approfondimento;
- conoscenza delle tecniche di problem solving;
- conoscenza di strumenti e modalità di funzionamento del contact center;

- conoscenza delle tecniche di comunicazione telefonica e scritta;
- conoscenza di base delle tecniche di project management;
- conoscenza di base degli strumenti di pianificazione delle attività e/o monitoraggio dei livelli di servizio del Contact Center messi a disposizione dalla Società;
- esperienza lavorativa di almeno un anno in ruolo analogo.

8.1.4. Responsabili di dominio

La Società dovrà identificare dei Responsabili dei domini di servizio (uno per ciascun dominio) addetti alle funzioni di coordinamento e riferimento per le strutture Sogei.

I Responsabili dei domini dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi. Nel caso di impedimento (dovuto per esempio a malattia o ferie), ciascuna Società è obbligata a garantire la sostituzione temporanea comunicando a Sogei e all'Amministrazione responsabile del dominio il nominativo del temporaneo nuovo responsabile entro al massimo tre giorni, nel caso di impedimento che comporti una prolungata assenza.

Tali responsabili devono eseguire le seguenti attività:

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

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

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

9. PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla **pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori**.

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione ''Accreditamenti'' presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.

10. VERIFICA DI CONFORMITÀ

In corso di contratto la Sogei effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni volte a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

L'Impresa, con cadenza mensile ed entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento, dovrà consuntivare tutte le attività svolte trasmettendo alla Sogei un prospetto riepilogativo in cui dovranno essere riportate le indicazioni relative alle chiamate risposte e ai problemi risolti per ciascun dominio.

Con cadenza mensile, entro 5 giorni dalla ricezione del predetto consuntivo, la Sogei avvierà la verifica di conformità delle attività eseguite nel mese di riferimento. Tale verifica sarà volta a riscontrare che le attività del contratto siano state eseguite nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le attività contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

In caso di esito positivo della verifica mensile di conformità, la Sogei approverà il consuntivo; nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che, secondo la Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà dal momento in cui la Sogei riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare un grave inadempimento, la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 16 G "Risoluzione", nonché dell'art. 1456 c.c.

La Sogei nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle attività contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Conclusa positivamente la verifica di conformità la Sogei rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'impresa.

11. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E INCENTIVI

Pena l'applicazione di apposite penali, ciascuna società è tenuta al rispetto dei livelli di servizio descritti nella documentazione di gara. In particolare, di seguito sono riportati **i livelli di servizio e le penali a essi associati relativi a tutti e quattro i lotti della procedura**.

Nelle parti speciali del Capitolato, relative ai singoli lotti, sono riportati i livelli di servizio e le relative penali validi soltanto per gli specifici lotti.

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

LIVELLI DI SERVIZIO COMUNI A TUTTI I LOTTI

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA-01	Tempo di subentro (TSUB)	Tempo occorrente al Fornitore per completare le attività di subentro.	30 giorni solari, salvo diversamente offerto	A evento	SLA-01 = K1-K2, dove K1: Data di attivazione del servizio, K2: Data di stipula del contratto.	Eventuali ritardi non imputabili al Fornitore non saranno conteggiati nel computo del livello di servizio
SLA-02	Tempo di messa a disposizione della sede (TSEDE)	Tempo di messa a disposizione della sede da parte del fornitore	60 giorni solari, salvo diversamente offerto	A evento	SLA-02 = K1-K2, dove K1: Data di messa a disposizione della sede, K2: Data di stipula del contratto.	Eventuali ritardi non imputabili al Fornitore non saranno conteggiati nel computo del livello di servizio
SLA-03	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, salvo diversamente offerto	A evento	SLA-03 = K1-K2, dove K1: Data di ricezione da parte di Sogei, K2: Data di stipula del contratto	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA-04	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	A evento	SLA-04 = K1-K2, dove K1: Data di ricezione da parte di Sogei del Piano delle attività modificato e K2: Data della ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di mancata approvazione del Piano e richiesta di modifica da parte di Sogei	
SLA-05	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	A evento	SLA-05 = K1-K2, dove K1: Data di ricezione da parte di Sogei del Piano delle attività aggiornato e K2: Data della ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di richiesta di aggiornamento da parte di Sogei	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA-06	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	Data di disponibilità riportata nel Piano delle attività	A evento	SLA-06 = K1-K2, dove K1: Data effettiva di disponibilità del Fornitore all'avvio delle verifiche di conformità e K2: Data di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità riportata dal Fornitore nel piano delle attività.	
SLA-07	Disponibilità ad una seconda *Verifica di conformità* in caso di prima verifica con esito negativo	Valore che esprime il tempo massimo per la disponibilità all'esecuzione di un'ulteriore *Verifica di conformità* a seguito di esito negativo della prima verifica effettuata.	15 gg solari	A evento	SLA-07 = K1-K2, dove K1: Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore Verifica di conformità, attestata dalla comunicazione del Fornitore a Sogei e K2: Data del verbale della prima Verifica di conformità con esito negativo	
SLA-08	Tempo di presentazione dell'elenco del personale (TPROF)	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione dell'elenco del personale personale interessato agli interventi formativi e di affiancamento	30 giorni, salvo diversamente offerto	A evento	SLA-07 = K1-K2, dove K1: Data di ricezione dell'elenco, attestata dalla comunicazione del Fornitore a Sogei e K2: Data di stipula del contratto	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA-09	Tempo di presentazione dei CV (TCV)	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio	60 gg solari, salvo diversamente offerto	A evento	SLA-09 = K1-K2, dove K1: Data di presentazione dei CV attestata dalla comunicazione inviata dal Fornitore a Sogei, e K2: Data di stipula	
SLA-10	Comunicazione di variazione del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari entro cui il Fornitore deve comunicare la variazione di personale	10 gg solari	A evento	SLA-10 = K1-K2, dove K1: Data di effettiva sostituzione di personale e K2: Data di comunicazione della variazione inviata a Sogei	
SLA-11	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, salvo diversamente offerto	A evento	SLA-11 = K1-K2, dove K1: Data di ricezione da parte di Sogei della nuova proposta e K2: Data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di Sogei	
SLA-12	Sostituzione del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui il Fornitore deve sostituire il personale su richiesta di	8 gg lavorativi, salvo diversamente offerto	A evento	SLA-12 = K1-K2, dove K1: Data di effettiva sostituzione di personale e K2: Data di richiesta di sostituzione da parte di Sogei	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
		Sogei				
SLA-13	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.	>= 85% o migliorativo laddove offerto	Per sessione formativa (evento di somministrazione test)	SLA-13 = K1/K2, dove K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito e K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	
SLA-14	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	SLA-14 = K1/K2, dove 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	
SLA-15	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	SLA-15 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero reclami ricevuti inerenti la qualità del servizio di CC e K2: Numero richieste complessive gestite	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA-16	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). Tale valore viene rilevato dall'analisi puntuale di un campione significativo.	< 5%	Bimestrale	SLA-16 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero di inoltri impropri rilevati e 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.
SLA-17	Tempo di esecuzione delle attività relative all'adeguamento da parte del Fornitore alle attività - svolte da Sogei - di revisione dei	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	<= 20 ore lavorative	A evento	SLA-17 = K1-K2, dove K1: Data di comunicazione da parte del Fornitore dell'avvenuto adeguamento e K2: Data di comunicazione della revisione/integrazione dei processi di gestione da parte di Sogei	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
	processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	servizio svolte da Sogei				
SLA-18	Tempo di produzione della reportistica (TREP)	Valore TREP della reportistica sullo stato di avanzamento (cfr. 7.1.3 Capitolato Tecnico – parte generale)	20 giorni solari, salvo diversamente offerto	Semestrale	SLA-18 = K1-K2, dove K1: Data di ricezione della reportistica e K2: Data di riferimento del semestre di osservazione	
SLA-19	Numero di impegni assunti in sede di offerta tecnica non adempiuti	Numero di impegni assunti in sede di offerta tecnica, afferenti a obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nella documentazione di gara e/o tracciati sul Piano delle Attività o su altra documentazione da produrre in esecuzione contrattuale, qualora non	0	Mensile	SLA-19 = Numero Impegni assunti dal fornitore in sede di offerta tecnica non adempiuti	

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
		presidiati da altri SLA				

PENALI ASSOCIATE AI LIVELLI DI SERVIZIO COMUNI A TUTTI I LOTTI

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-01	Tempo di subentro (TSUB)	30 giorni solari, salvo diversamente offerto	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-02	Tempo di messa a disposizione della sede (TSEDE)	60 giorni solari, salvo diversamente offerto	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-03	Tempo di emissione del Piano delle attività	20 gg solari, salvo diversamente offerto	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-04	Tempo di emissione del Piano delle attività in caso di mancata approvazione e richiesta di modifiche da parte di Sogei	10 gg solari	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-05	Tempo di emissione del Piano delle attività aggiornato	10 gg solari	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-06	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	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-07	Disponibilità ad una seconda *Verifica di conformità* in caso di prima verifica con esito negativo	15 gg solari	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-08	Tempo di presentazione dell'elenco del personale (TPROF)	30 giorni, salvo diversamente offerto	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-09	Tempo di presentazione dei CV (TCV)	60 gg solari, salvo diversamente offerto	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-10	Comunicazione di variazione del personale	10 gg solari	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-11	Proposta di nuova figura professionale in seguito a non idoneità	2 gg lavorativi	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo
SLA-12	Sostituzione del personale	8 gg lavorativi	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo
SLA-13	Formazione - Superamento test	>= 85% o migliorativo laddove offerto	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni 5% di scostamento in negativo dal valore target
SLA-14	Percentuale di turn over del personale adibito al Servizio Operatori	<=15%	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni 5% di scostamento in negativo dal valore target

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-15	Percentuale di reclami	0,10%	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni 1% di scostamento in negativo dal valore target
SLA-16	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%	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni 1% di scostamento in negativo dal valore target
SLA-17	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	<= 1 giorno lavorativo	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-18	Tempo di produzione della reportistica (TREP)	20 giorni solari, salvo diversamente offerto	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo
SLA-19	Numero di impegni assunti in sede di offerta tecnica non adempiuti	0	0,5 per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni scostamento rispetto al valore soglia