# CAPITOLATO TECNICO – PARTE SPECIALE
# LOTTI 1 E 2

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

## ID 3011

## Classificazione Consip: Ambito Pubblico

# INDICE


INTRODUZIONE 3
1. SERVIZI DI CONTACT CENTER DI PRIMO LIVELLO PER SOGEI 3
1.1. Contesto Tecnologico del Contact Center di primo livello 4
1.2. Gestione Delle Richieste Di Assistenza 6
1.2.1. Richieste di assistenza tramite canale telefonico 7
1.2.2. Richieste di assistenza tramite altri canali 7
1.2.3. Gestione in multiskill 8
1.3. Pacchetti Software applicativi messi a disposizione da Sogei 8
2. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO 8
3. MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E REMUNERAZIONE 9
4. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E INCENTIVI 10

## INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce la parte speciale del Capitolato Tecnico della gara ID 3011 relativo all'affidamento dei servizi di Contact Center di primo livello per Sogei, come già rappresentato nella parte generale del Capitolato.

Costituiscono parte integrante del presente documento le seguenti appendici:

- **Appendice A**, dati relativi ai volumi di carico dell'anno 2024 per il dimensionamento del servizio, secondo i limiti di affidabilità riportati nel presente documento;
- **Appendice B**, dati relativi ai volumi di carico dell'anno 2025 per il dimensionamento del servizio, secondo i limiti di affidabilità riportati nel presente documento;

## 1. SERVIZI DI CONTACT CENTER DI PRIMO LIVELLO PER SOGEI

Il servizio consiste nel fornire assistenza remota ai richiedenti appartenenti agli ambiti del Sistema della Fiscalità (SIF) - e a tutti gli ambiti delle Amministrazioni per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, ogni altra attività di natura informatica - che, per problematiche di tipo tecnico o di tipo applicativo, incontrano difficoltà nell'interazione con il sistema informativo. I servizi saranno erogati dai due aggiudicatari dei lotti 1 e 2, suddivisi secondo le regole di aggiudicazione descritte nella documentazione di gara.

Nel presente paragrafo ogni riferimento a "società" è da intendersi a ciascuna società aggiudicataria dei citati due lotti.

L'assistenza viene erogata oltre che per via telefonica anche attraverso altri canali di contatto, tipici dei contact center, che Sogei mette a disposizione e che potrà incrementare nel prossimo futuro grazie all'introduzione di nuove tecnologie.

In particolare, le richieste di assistenza via telefono pervengono alla Società tramite chiamate a specifici numeri telefonici (numeri verdi) che individuano diverse tipologie di servizio e/o di utenti.

**Per necessità, e su richiesta della Sogei, potranno essere erogati servizi di assistenza o di informazione attraverso campagne in modalità "outbound".**

Il servizio viene erogato tramite postazioni di lavoro (hardware e software) fornite dalla Società e ubicate presso i locali messi a disposizione dalla Società stessa, nelle modalità riportate nella parte generale del Capitolato.

Le attività necessarie alla soluzione dei problemi (richieste di assistenza) sono descritte successivamente.

Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei livelli di servizio richiesti e descritti nella parte generale e nel successivo paragrafo 4. Tali livelli di servizio, nonché i dati di carico caratterizzanti il servizio, riportati nelle appendici A e B al presente documento, rappresentano i dati di riferimento ai fini del dimensionamento del servizio stesso.

Sogei si riserva la possibilità di incrementare o ridurre l'impegno richiesto alla Società in conformità a quanto previsto dalla documentazione di gara e dalla normativa vigente; il riconoscimento dei relativi corrispettivi sarà correlato ai volumi effettivamente gestiti.

## 1.1. Contesto Tecnologico del Contact Center di primo livello

Al fine di fornire un quadro dell'infrastruttura tecnologica necessaria per l'erogazione dei servizi di assistenza, nel presente paragrafo è descritto l'ambiente tecnologico del Contact Center messo a disposizione dalla Sogei, evidenziandone le principali componenti infrastrutturali.

L'infrastruttura del Contact Center è costituita da un insieme di sistemi, ubicati presso la sede Sogei, che nel complesso garantiscono la gestione delle richieste di assistenza provenienti dai diversi canali di contatto, il trattamento dei problemi posti dagli utenti, la fornitura delle informazioni a supporto del servizio (es. dati statistici, basi di conoscenza, ecc.).

Per quanto riguarda l'assistenza erogata tramite canale telefonico, le linee associate ai numeri verdi sono attestate a sistemi che provvedono all'accoglienza, all'identificazione dell'utente (qualora il servizio lo richieda), all'erogazione automatica di informazioni di utilità per l'utente, alla gestione dell'eventuale coda di attesa, all'individuazione dell'operatore cui inoltrare la chiamata e al suo effettivo inoltro verso la postazione di risposta.

I sistemi che supportano i servizi sopra elencati utilizzano il protocollo VoIP: dal momento in cui la singola chiamata viene inoltrata dalla rete telefonica pubblica ai sistemi presenti in Sogei fino alla risposta da parte dell'operatore, il traffico voce viene gestito tramite tale protocollo.

**Tra la sede Sogei e la sede della Società sarà previsto un collegamento per lo scambio dei dati necessari all'erogazione del servizio e relativo collegamento di backup.**

**Tali collegamenti sono totalmente a carico di Sogei che si avvarrà di quanto previsto dal contratto SPC**.

La fornitura di tali collegamenti, a carico di Sogei, avverrà entro 125 giorni dalla data di stipula, in conformità con i tempi di approvvigionamento previsti nel Contratto di fornitura SPC.

L'ubicazione della sede dovrà essere comunicata dalla Società a Sogei in sede di stipula.

La Società dovrà prevedere, presso la propria sede, un locale tecnico per ospitare le terminazioni dei collegamenti dati SPC (su apparati router ridondati) e quanto necessario al funzionamento degli stessi. Nel locale dovrà essere mantenuta una temperatura di esercizio costante atta a garantire il funzionamento degli apparati predisposti.

Le specifiche di collegamento con l'infrastruttura Sogei e i dettagli operativi saranno forniti da Sogei successivamente alla stipula del contratto.

All'interno della sede che la Società intenderà utilizzare, dovranno essere messe a disposizione, a cura della Società stessa, le postazioni di risposta degli operatori con il relativo cablaggio dati secondo le specifiche indicazioni fornite dalla Sogei.

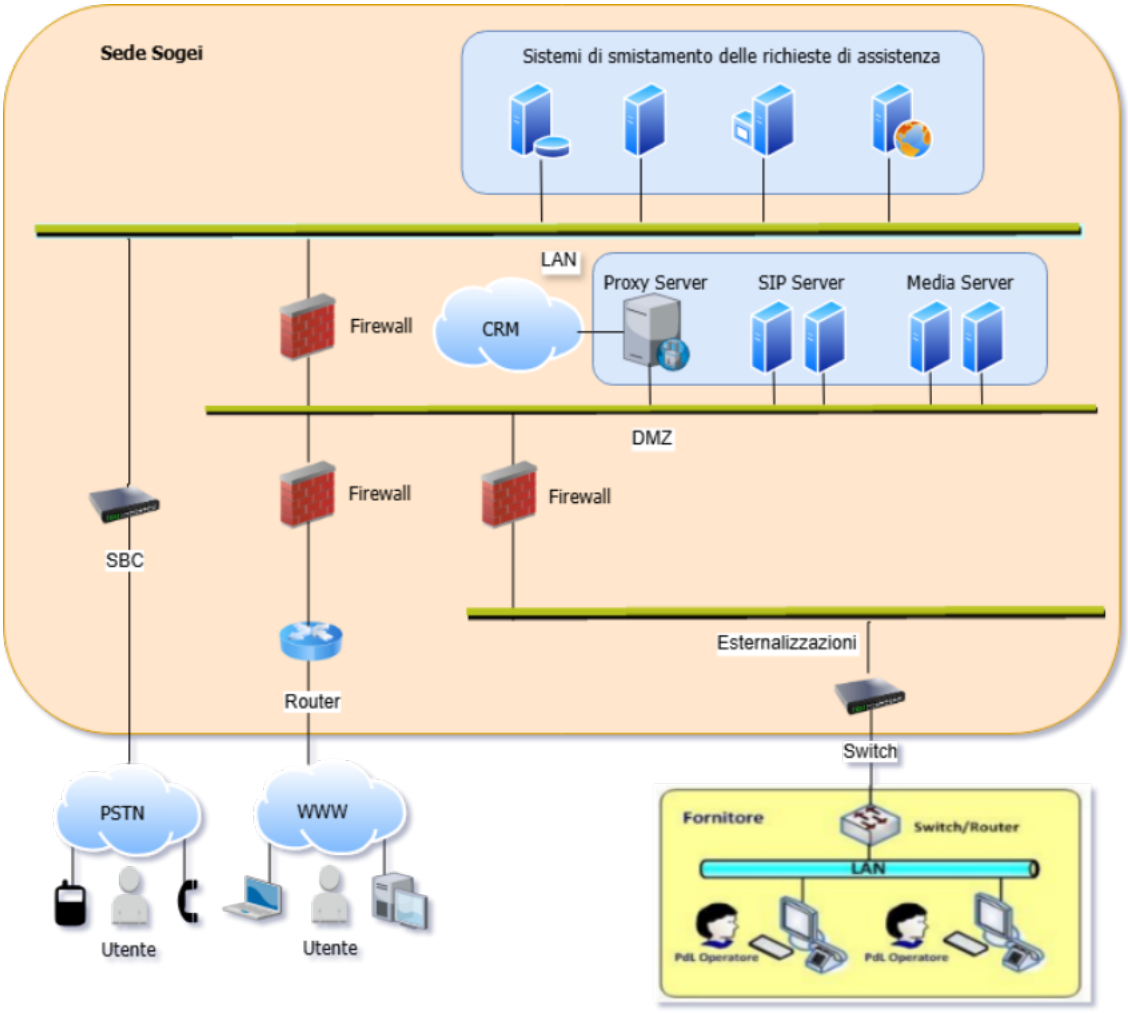
Sulle postazioni di risposta messe a disposizione dalla Società, i cui piani di indirizzamento IP saranno assegnati in maniera inderogabile da Sogei, dovranno essere installati i componenti software forniti dalla Sogei per l'espletamento del servizio di assistenza.

I sistemi predisposti dalla Sogei consentono, tra le altre funzionalità, l'instradamento intelligente delle chiamate ricevute dalla rete telefonica pubblica e dai canali di contatto alternativi, monitorando in tempo reale lo stato delle risorse in servizio presso la sede della Società.

Le logiche di instradamento possono essere personalizzate in funzione della tipologia del servizio richiesto, della skill degli operatori, dei dati raccolti dai sistemi stessi o da informazioni connesse alla chiamata.
In generale, i sistemi possono essere raggruppati nel modo seguente:

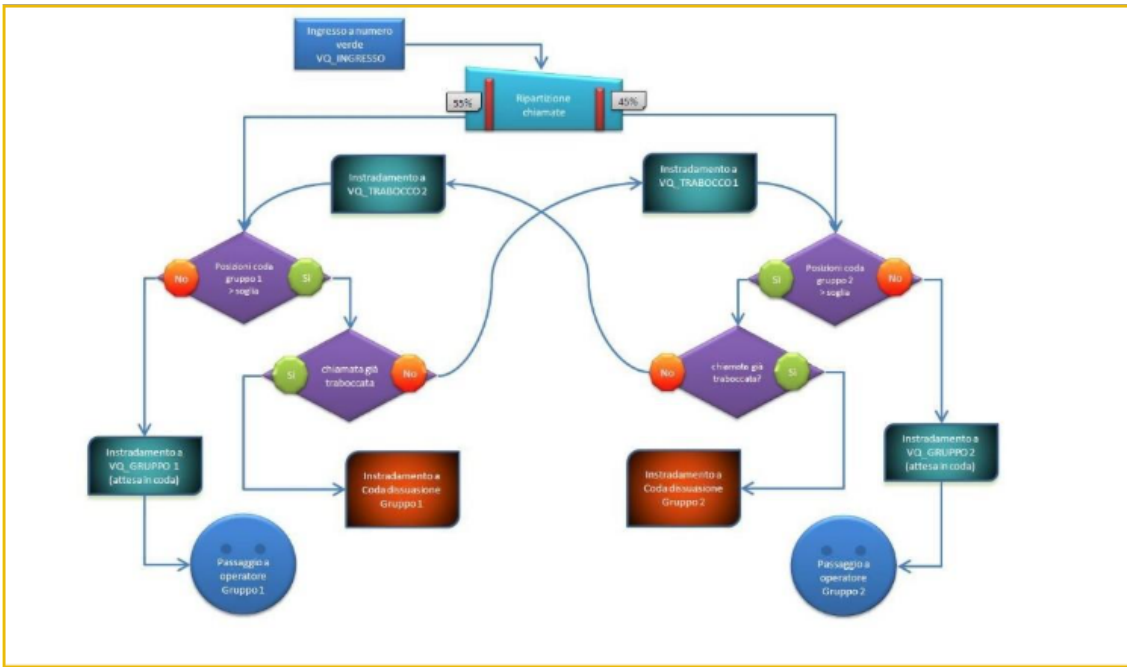
- sistema di smistamento delle richieste di assistenza, che consente l'accoglienza, l'accomodamento e la distribuzione delle richieste provenienti dai diversi canali di contatto;
- sistema di CRM, che consente la registrazione dei dati relativi alle richieste e alle soluzioni fornite.

Di seguito si riporta uno schema di massima con i vari componenti architetturali del Contact Center.




Per ciascun dominio, la piattaforma tecnologica provvederà all'instradamento delle richieste di assistenza verso le Società Aggiudicatrici dei due lotti secondo una distribuzione delle richieste di assistenza effettuata sulla base del carico, con una ripartizione pari al 55% per il primo lotto e del

45% per il secondo lotto, a meno di “trabocchi” di richieste di assistenza tra un affidatario e l’altro nel caso di “indisponibilità” alla risposta da parte di una delle due Società come nel seguito meglio illustrato.
Si riporta uno schema con la logica di instradamento delle richieste di assistenza tra i due affidatari.




Al fine di minimizzare il disservizio per l’utenza, nel caso in cui una richiesta di assistenza instradata ad una delle due Società non possa essere inserita nella coda di attesa per indisponibilità (determinata dal superamento di una soglia il cui valore sarà concordato con la Società e che sarà proporzionale al numero di operatori attivi sul sistema), sarà automaticamente verificata la possibilità di dirottare la richiesta di assistenza sull’altra Società (cd. meccanismo di trabocco).

## 1.2. Gestione Delle Richieste Di Assistenza

Nei paragrafi seguenti vengono fornite indicazioni sulle attività che la Società dovrà svolgere, sulle competenze che gli operatori dovranno possedere e sulle modalità di consuntivazione. In particolare, si precisa che la soluzione dei problemi segnalati dall’utente dovrà avvenire prevalentemente in maniera contestuale alla richiesta degli utenti, ad eccezione di quelli la cui soluzione presupponga una conoscenza di carattere tecnico-informatica molto specifica: in tal caso le richieste verranno trasferite alle strutture competenti di Sogei mediante lo strumento di CRM.
Nel periodo di durata contrattuale, la Sogei si riserva la possibilità di utilizzare nuovi canali per l’erogazione dei servizi di assistenza, tramite i quali la Società dovrà svolgere il servizio. L’assistenza tramite tali eventuali nuovi canali si svolgerà secondo le medesime modalità previste per gli altri canali di assistenza.

### 1.2.1. Richieste di assistenza tramite canale telefonico

Gli operatori, per poter erogare assistenza, si connettono ai sistemi forniti da Sogei inserendo il proprio username e la propria password che vengono registrati, unitamente all'orario di connessione, in appositi archivi.

All'arrivo della richiesta di assistenza da parte dell'utente (chiamata telefonica o prenotazione di richiamata) gli operatori, con l'utente in linea, utilizzando il prodotto di CRM in uso presso Sogei, operano nel seguente modo:

1. registrano la richiesta di assistenza, compilando tutti i campi della form prevista;
2. procedono alla soluzione del problema qualora siano in possesso delle informazioni necessarie e registrano tale evento;
3. i problemi non risolti vengono trasferiti alle strutture Sogei competenti, in base ai criteri di instradamento presenti nel sistema di CRM. La Società contestualmente comunicherà all'utente il numero identificativo della segnalazione, informandolo che sarà richiamato.

In particolare, si richiede l'attenzione della Società all'attività di risoluzione e compilazione dei campi di descrizione e soluzione del problema; in tale fase devono essere registrati tutti gli elementi utili a descrivere il problema dell'utente e la soluzione fornita, specificando, se indicati per lo specifico contesto, gli elementi minimi utili alle successive attività di monitoraggio del servizio da parte della Sogei.

Sogei metterà a disposizione del personale della Società documentazione e sistemi di knowledge base su specifici argomenti a supporto della soluzione delle problematiche presentate.

Ove Sogei riterrà opportuno, potranno essere messe a disposizione degli operatori applicazioni e basi dati contenenti informazioni relative alle pratiche oggetto del servizio.

Alla Società potrà essere inoltre richiesto di effettuare delle campagne outbound per l'erogazione proattiva di assistenza specifica o di servizi informativi all'utenza. Il servizio outbound è erogabile tramite la stessa piattaforma del servizio inbound. Il passaggio dal servizio inbound a quello di outbound prevede login con diverso profilo.

**Il costo delle chiamate outbound, effettuate dagli operatori verso gli utenti, a fronte di una richiesta di assistenza via web, non è a carico della Società.**

### 1.2.2. Richieste di assistenza tramite altri canali

Nel caso in cui le richieste di assistenza provengano via WEB, il sistema provvederà automaticamente ad indirizzare le richieste verso il CRM, attraverso la generazione di un ticket, alle strutture della Società per la presa in carico da parte degli addetti.

L'operatore, visualizzato il contenuto della richiesta, potrà contattare l'utente al recapito telefonico segnalato per fornire la risposta ovvero per richiedere ulteriori informazioni in merito al problema aperto.

Qualora il problema non venga risolto direttamente dall'operatore, dovrà essere trasferito alle strutture competenti Sogei.

Anche per le richieste provenienti da canali diversi da quello telefonico, la Società dovrà porre particolare attenzione all'attività di soluzione e di tracciatura delle informazioni relative.

### 1.2.3. Gestione in multiskill

La gestione in multiskill tra i diversi domini è tecnicamente fattibile e ammissibile nell'ambito dell'autonomia organizzativa della Società, nei limiti di **5 domini**. Quindi ogni singolo operatore potrà essere skillato al massimo a cinque servizi. Tale gestione risulta fruibile tramite un unico login.

## 1.3. Pacchetti Software applicativi messi a disposizione da Sogei

La Sogei metterà a disposizione – per le postazioni degli addetti – pacchetti applicativi necessari allo svolgimento del servizio; in particolare, a titolo di esempio, si indicano i seguenti:

- prodotto di CRM;
- prodotto per interfaccia sistema SSR (barra telefonica) e telefono software.

Tali applicativi, tra loro integrati, consentono la presa in carico e il tracciamento delle richieste di assistenza pervenute, nonché la rilevazione dei dati per la determinazione dei livelli di servizio prestati. La Sogei si riserva la possibilità, durante il periodo di durata contrattuale, di modificare tali pacchetti.

I pacchetti software applicativi dovranno essere installati e configurati, a cura della Società, sulle postazioni di lavoro a disposizione del personale adibito ai servizi erogati per Sogei.

Nel sistema di smistamento delle richieste di assistenza fornito da Sogei, sono previsti degli appositi panel che permettono la visualizzazione, da parte della Società, della coda delle chiamate per singolo "dominio". Esiste la possibilità di customizzare il sistema da parte di Sogei sulla base dell'organizzazione della Società, ferma restando la necessità di una valutazione di fattibilità della medesima Sogei.

# 2. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO

Il servizio dovrà essere erogato negli orari di seguito indicati:

i. **Standard**:

| Giorno | Orario |
|---|---|
| dal lunedì al venerdì | dalle ore 08:00 alle ore 18:00 |
| sabato | dalle ore 08:00 alle ore 14.00 |

ii. **Ampliato**: per ogni ora aggiuntiva fino ad una copertura h24 7 giorni su 7.

La Sogei si riserva di chiedere una variazione dell'orario di servizio ove ne riscontri la necessità; a tal fine, la Sogei comunicherà per iscritto alla Società la richiesta di variazione con almeno 5 giorni

lavorativi di anticipo. Tale variazione si può riferire anche a periodo di tempo limitati anche di poche settimane l'anno, tipicamente in concomitanza con importanti scadenze fiscali o in casi di eventi di notevole impatto sull'utenza).
In condizioni specifiche di volumi ridotti, esempio nelle giornate di sabato e negli orari serali, la Sogei potrà richiedere di erogare il servizio a una sola delle due Società aggiudicatarie dei due lotti, con alternanza mensile, al fine di ottimizzare la presenza del personale in servizio.
**Al fine di consentire il corretto dimensionamento della struttura organizzativa del contact center, si riportano nelle appendici A e B al presente capitolato i dati di carico di riferimento, in termini di numero medio di richieste di assistenza, per fascia oraria di servizio per ciascun mese.**
Si precisa che tali valori, pur se desunti dai dati in possesso della Sogei e da analisi dei futuri sviluppi, sono da ritenersi meramente indicativi e non potranno essere fonte di responsabilità per la Sogei; **la Società rinuncia dunque espressamente a sollevare qualsiasi eccezione in ordine ai volumi di traffico indicati.**

È richiesto che sia presente almeno un Team Leader ogni 15 operatori (gruppo operatori), con esclusione del Team Leader stesso nel caso egli operi anche come operatore del servizio.

**Come descritto nel Capitolato d'Oneri, il Concorrente potrà migliorare il livello di servizio sopra riportato esprimendo un rapporto inferiore fra team leader e operatori.**

Ai fini del dimensionamento le attività formative per le attività inerenti ai lotti 1 e 2 saranno di circa 10 giorni lavorativi per ciascun lotto.

## 3. MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E REMUNERAZIONE

Per il servizio erogato negli orari standard alla Società verrà riconosciuto un corrispettivo mensile composto da due elementi:

- un **canone fisso**, relativo al servizio espletato in orario standard e calcolato a partire dal corrispettivo unitario offerto per la singola chiamata gestita e la singola chiamata risolta e sulla base della stima mensile dei volumi delle chiamate gestite e risolte, come indicate rispettivamente per il lotto 1 e per il lotto 2, nelle tabelle 2.2. e 3.2 del par. 4 del Capitolato d'Oneri della presente procedura;
- una **componente variabile**, calcolata sulla base delle attività complessive consuntivate ed approvate da Sogei, a cui è sottratto il canone fisso, dove previsto.

Come descritto nel Capitolato d'Oneri, la remunerazione in orario standard è prevista in base al numero di chiamate gestite e di chiamate risolte.

Per il servizio erogato in orario ampliato alla Società verrà riconosciuto un corrispettivo mensile calcolato sulla base delle attività effettivamente erogate dal personale impiegato.

Per il servizio erogato in orario ampliato si applicheranno le percentuali di incremento al corrispettivo unitario nei seguenti casi:

- Orario domenicale e/o festivo;
- Orario notturno.

Nel caso di richiesta da parte della Sogei di campagne di outbound telefonico, le attività svolte verranno riconosciute alla Società secondo i seguenti criteri:

- ogni contatto portato a buon fine viene assimilato a una “chiamata risolta”;
- ogni 3 tentativi di contatto non andati a buon fine (ad es. per utente non disponibile) corrispondono a una “chiamata risolta”. Si precisa che tra tentativi di contatto successivi (cioè tra il primo tentativo ed il secondo e tra il secondo tentativo ed il terzo) dovranno intercorrere almeno 30 minuti.

Un contatto si considera andato a buon fine quando l’operatore è riuscito a comunicare all’utente l’informativa relativa alla campagna outbound.

**Non sono considerate chiamate in outbound tutte le eventuali chiamate effettuate dagli addetti al servizio verso gli utenti per la soluzione dei problemi in differita.**

Si specifica inoltre che, dal punto di vista della consuntivazione delle attività svolte, la presa in carico delle richieste di assistenza tramite canali alternativi a quello telefonico viene assimilata alla “chiamata gestita”.

Si intendono ricompresi nei corrispettivi previsti per il servizio operatori inbound i corrispettivi dei servizi di governo descritti nella parte generale del Capitolato.

## 4. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E INCENTIVI

Pena l’applicazione di apposite penali, ciascuna società è tenuta al rispetto dei livelli di servizio descritti nella parte generale del Capitolato Tecnico e nella presente parte speciale del Capitolato, dove sono riportati i livelli di servizio per i servizi di contact center per Sogei (**Lotto 1** e **Lotto 2**).

Di seguito sono altresì descritti gli incentivi per i fornitori aggiudicatari in caso di raggiungimento di alcuni livelli di servizio superiori a quelli richiesti. Tali dati di carico rappresentano i dati di riferimento ai fini del dimensionamento del servizio stesso. Con cadenza annuale Sogei potrà fornire un aggiornamento dei dati presenti in tale allegato.

Per tutta la durata del contratto la Società dovrà assicurare l’operatività delle infrastrutture tecnologiche messe a diposizione e la disponibilità delle risorse umane occorrenti per l’erogazione del servizio applicando tutte le buone pratiche di gestione della “business continuity” necessarie a

garantire il soddisfacimento di tutti i livelli di servizio di seguito esposti.
Allo scopo di consentire alla Società di pianificare la disponibilità delle risorse necessarie per far fronte alla domanda potenziale di servizio, la Sogei comunicherà anticipatamente i periodi nei quali è prevedibile un'elevata domanda al contact center.
Al fine di consentire alla Società di poter adeguare il dimensionamento del personale addetto alla risposta per il rispetto dei livelli di servizio richiesti, la Sogei si riserva di comunicarle, con un mese di anticipo rispetto al periodo di riferimento, eventuali variazioni ai dati dimensionali di carico delle chiamate attese per singolo servizio; tali valori verranno forniti su base giornaliera.
Nel caso in cui il preavviso nei confronti della Società sia inferiore al periodo sopra indicato, si farà comunque riferimento, per il primo anno di servizio, ai valori dimensionali forniti e, per gli anni successivi, agli aggiornamenti forniti da Sogei con cadenza annuale.
Nel caso in cui, per ogni giornata, il numero di richieste pervenute per singolo servizio sia superiore del 20% rispetto ai valori comunicati, la Sogei escluderà tali giornate dal calcolo delle penali per quanto riguarda gli indicatori CR, CP e TSTP (20m) di seguito descritti.
Si specifica che in questo caso i livelli di servizio erogati in tali giornate verranno allineati ai valori dei livelli di servizio richiesti.
I livelli di servizio erogati verranno costantemente monitorati dalla Sogei controllando l'andamento di specifici indicatori.
Vengono di seguito esposti gli indicatori che saranno utilizzati e, per ciascuno di essi, il metodo e gli strumenti con cui sarà misurato il relativo valore, nonché i valori soglia da rispettare.

Gli indicatori attraverso i quali si caratterizza il livello di servizio sono:

- **DS** (Disponibilità del Servizio), indica la percentuale di disponibilità del servizio. A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio **DS = 100%** corrisponde alla richiesta che il servizio sia sempre disponibile nell'orario indicato per ogni dominio di utenza e per ogni canale di contatto (SSR e CRM). La mancata disponibilità sarà valutata ad ore. Tra 0 e 29 minuti sarà considerata uguale a 0 ore; da 30 a 59 minuti sarà considerata pari ad 1 ora.
- **CR(Xs)** (Chiamate Risposte), indica la percentuale delle chiamate alle quali si è data risposta da parte dell'operatore entro X secondi di attesa, rispetto al numero delle chiamate risposte. A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio **CR (40s) > 95%** corrisponde ad una risposta da parte dell'operatore a più del 95% delle chiamate entro 40 secondi di attesa. Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata, sul data base del sistema SSR.
- **CP(Xs)** (Chiamate Perse), indica la percentuale delle chiamate perse (non servite) per *dissuasione*, per *trabocco* o per *abbandono* da parte dell'utente dopo X secondi di attesa in coda sul totale delle chiamate in ingresso. Per *chiamate dissuase* si intendono quelle alle quali si risponde automaticamente con un messaggio di invito a richiamare successivamente. Tale messaggio viene proposto quando gli addetti sono tutti occupati e non ci sono più posizioni di coda disponibili. Per *chiamate traboccate* si intendono quelle che sono automaticamente instradate all'altra Società nel caso in cui tutti gli operatori siano

occupati e non ci siano più posizioni di coda disponibili. Per *chiamate abbandonate* si intendono quelle perse (non servite) a seguito di abbandono da parte dell'utente. A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio CP (120s) < 5% corrisponde all'obiettivo che la percentuale delle chiamate dissuase, traboccate o abbandonate dall'utente dopo 120 secondi di attesa in coda sia inferiore al 5%. Sia per quanto riguarda le chiamate abbandonate, che per le chiamate dissuase o traboccate, tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata, sul data base del sistema SSR. Per tutti i domini relativi al SIF, il calcolo del livello di servizio è effettuato complessivamente.

- **PR** (Problemi Risolti), indica la percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico. A titolo esemplificativo, la richiesta di un livello di servizio PR > 90% corrisponde alla richiesta che la percentuale dei problemi risolti sul totale dei problemi presi in carico sia superiore al 90%. Si precisa che i problemi che rientrano in specifiche classificazioni (interventi, server centrali, server periferici, database centrali, database periferici), in quanto non risolvibili da parte della Società, non concorrono al calcolo dell'indicatore e non saranno quindi inclusi né tra i problemi non risolti, né tra quelli ricevuti. Esistono inoltre richieste di assistenza che vengono effettuate allo scopo di sollecitare la soluzione di un problema segnalato precedentemente, ma ancora non risolto. Queste richieste di fatto non aprono un nuovo problema (non danno luogo alla registrazione di una nuova scheda nel sistema SPM) e quindi non concorrono ad incrementare i problemi (risolti o ancora da risolvere). Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management.
- **TSTP (Xm)** (Tempo Soluzione o Trasferimento Problema), indica la percentuale dei problemi che sono stati risolti o trasferiti al gruppo competente Sogei entro X minuti, rispetto al totale dei problemi ricevuti. Il tempo decorre dal momento di apertura della scheda relativa al problema in questione sul sistema SPM. A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio per un determinato dominio di utenza **TSTP (20m) > 60%** corrisponde alla richiesta che la percentuale di problemi risolti o trasferiti al gruppo competente Sogei entro i venti minuti dal momento di apertura della scheda sia maggiore del 60%. Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management.
- **QCM** (Qualità della Classificazione Monitorata), indica la percentuale dei problemi che sono stati riclassificati da Sogei nell'ambito delle attività di monitoraggio mensile. Un ticket sarà riclassificato da Sogei in caso di errata o incompleta compilazione da parte della Società, ad esempio nel caso in cui sia utilizzata un'errata classificazione o la compilazione dei campi descrizione e soluzione del problema non sia conforme a quanto richiesto. A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio QCM < 3% corrisponde alla richiesta che la percentuale di ticket riclassificati da Sogei sia inferiore al 3% del totale dei ticket oggetto di monitoraggio nel mese. Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management. Ogni mese saranno individuati da Sogei e comunicati anticipatamente alle Società sia i servizi, sia le 5 giornate del mese oggetto di misurazione. Nel caso di mancata comunicazione valgono

i servizi e le giornate oggetto di osservazione nel mese precedente. Un ticket sarà riclassificato da Sogei in caso di errata o incompleta compilazione da parte della Società, ad esempio nel caso in cui sia utilizzata un'errata classificazione o la compilazione dei campi descrizione e soluzione del problema non sia conforme a quanto richiesto nel paragrafo 1.2 del Capitolato Tecnico relativo ai Lotti 1 e 2.

- **MLT** (Multiticket), indica la percentuale di ticket doppi generati a fronte di una sola chiamata telefonica. A titolo esemplificativo, la richiesta di livello di servizio MLT < 3% corrisponde alla richiesta che la percentuale di multicket sia inferiore al 3% del totale dei ticket oggetto di monitoraggio nel mese. Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management CRM.

I valori di soglia dei livelli di servizio, validi per tutti i domini di utenza, sono così fissati:

| ID | Indicatore | Descrizione | Modalità di Calcolo | Valore target | Intervallo di riferimento |
|---|---|---|---|---|---|
| **SLA-CCS-01** | DS (Disponibilità del Servizio) | Indica la percentuale di disponibilità del servizio. | Presenza (login sul sistema SSR e sul sistema CRM, per uno specifico servizio di risposta), di almeno un operatore per ogni dominio di utenza per tutto l'arco temporale previsto per il servizio. La mancata disponibilità sarà valutata in ore. Tra 0 e 29 minuti sarà considerata uguale a 0 ore; da 30 a 59 minuti sarà considerata pari ad 1 ora. | DS = 100% | Mensile |
| **SLA-CCS-02** | CR(Xs) (Chiamate Risposte) | Indica la percentuale delle chiamate alle quali si è data risposta da parte dell'operatore entro X secondi di attesa, rispetto al numero delle chiamate risposte. | Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singola chiamata sul data base del sistema SSR. | CR (40s) > 95% | Mensile |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SLA-CCS-03** | CP(Xs)<br>(Chiamate Perse) | Indica la percentuale delle chiamate perse (non servite) per dissuasione, per trabocco o per abbandono da parte dell'utente dopo X secondi | Sia per quanto riguarda le chiamate abbandonate, che per le chiamate dissuase o traboccate, tale percentuale è calcolata sul data base del sistema SSR. | CP (120s) < 5% | Mensile |
| **SLA-CCS-04** | TSTP (Xm) (Tempo Soluzione o Trasferimento Problema) | Indica la percentuale dei problemi che sono stati risolti o trasferiti al gruppo competente Sogei entro X minuti, rispetto al totale dei problemi ricevuti. Il tempo decorre dal momento di apertura della scheda relativa al problema in questione sul sistema SPM. | Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal SPM. | TSTP (20m) > 60% e TSTP (240 m) = 100% | Mensile |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SLA-CCS-05** | QCM | Indica la percentuale dei problemi che sono stati riclassificati da Sogei nell'ambito delle attività di monitoraggio mensile. | Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal sistema di problem management. | QCM < 3 % | Mensile |
| **SLA-CCS-06** | MLT (Multiticket) | Indica la percentuale di ticket doppi generati a fronte di una sola chiamata telefonica. | Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati sul sistema di CRM in cui a fronte di un solo identificativo di chiamata inbound vengono registrati due ticket. | Multiticket < 3 % | Mensile |
| **SLA-CCS-07** | PR (Problemi Risolti) | Indica la percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico per ciascun dominio | Tale indicatore viene misurato sulla base dei dati registrati, per ogni singolo problema, dal SPM. | PR ≥ 90% | Mensile |

Relativamente agli indicatori sopra riportati, verranno applicate le penali riportate nella tabella seguente:

| ID | Indicatore | Descrizione | Valore target | Penale |
|---|---|---|---|---|
| **SLA-CCS-01** | DS (Disponibilità del Servizio) | Indica la percentuale di disponibilità del servizio. | DS = 100% | Per ogni ora di mancata disponibilità di almeno un operatore per almeno un dominio, l'importo della penale da applicare è di € 5.000,00 |
| **SLA-CCS-02** | CR(Xs) (Chiamate Risposte) | Indica la percentuale delle chiamate alle quali si è data risposta da parte dell'operatore entro X secondi di attesa, rispetto al numero delle chiamate risposte. | CR (40s) > 95% | Per ogni chiamata che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **SLA-CCS-03** | CP(Xs)<br>(Chiamate Perse) | Indica la percentuale delle chiamate perse (non servite) per dissuasione, per trabocco o per abbandono da parte dell'utente dopo X secondi | CP (120s) < 5% | Per ogni chiamata che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,1 |
| **SLA-CCS-04** | TSTP (Xm) (Tempo Soluzione o Trasferimento Problema) | Indica la percentuale dei problemi che sono stati risolti o trasferiti al gruppo competente Sogei entro X minuti, rispetto al totale dei problemi ricevuti. Il tempo decorre dal momento di apertura della scheda relativa al problema in questione sul sistema SPM. | TSTP (20m) > 60%<br>e TSTP (240 m) = 100% | Per ogni problema che non rispetta lo SLA l'importo della penale da applicare è di € 1,1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **SLA-CCS-05** | QCM | Indica la percentuale dei problemi che sono stati riclassificati da Sogei nell'ambito delle attività di monitoraggio mensile. | QCM < 3 % | L'importo della penale da applicare è di € 500,00 per ogni frazione o punto percentuale superiore rispetto al valore target |
| **SLA-CCS-06** | MLT (Multiticket) | Indica la percentuale di ticket doppi generati a fronte di una sola chiamata telefonica. | Multiticket < 3 % | L'importo della penale da applicare è di € 500,00 per ogni frazione o punto percentuale superiore rispetto al valore target |
| **SLA-CCS-07** | PR (Problemi Risolti) | Indica la percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico per ciascun dominio | PR ≥ 90% | L'importo della penale da applicare è pari € 1 per ogni problema che non rispetta lo SLA |

In caso di raggiungimento di alcuni livelli di servizio superiori a quelli richiesti verranno riconosciuti alla Società degli incentivi economici. Al fine di descrivere le logiche alla base dei singoli incentivi economici previsti, di seguito si riporta una tabella riassuntiva con gli elementi caratterizzanti ciascun incentivo.

| Denominazione | Ambito | Descrizione |
|---|---|---|
| Incentivo Volumi (IV) | Volumi gestiti | Per le sole richieste di assistenza risposte che superano del 20% il valore comunicato, il corrispettivo per chiamata risposta sarà maggiorato del 30% rispetto al valore di aggiudicazione. |
| Chiamate Perse (CP) | Lds CP | Alla riduzione del valore di soglia richiesto nel LDS di almeno l'1%, il corrispettivo di tutte le chiamate risposte per singolo dominio sarà incrementato dell'8% rispetto al valore di aggiudicazione. |
| Problemi Risolti (PR) | Lds PR | Al superamento della soglia di almeno l'1%, per singolo dominio, il corrispettivo di tutti i problemi risolti del dominio sarà incrementato dell'8% rispetto al valore di aggiudicazione |