CAPITOLATO TECNICO – PARTE SPECIALE
LOTTO 3

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 ASSISTENZA SPECIALISTICA DI SECONDO LIVELLO PER SOGEI 3
1.1. Servizio Principale – Inbound 3
1.1.1. Modalità di erogazione del servizio e canali adottati per ogni dominio 6
1.1.2. Lotteria degli Scontrini 6
1.1.3. Processo Telematico Tributario 6
1.1.4. Agenzia delle Dogane e dei Monopoli 7
1.1.5. Anagrafe Nazionale della popolazione residente 8
1.1.6. Fatturazione Elettronica 8
1.1.7. Versamento Unificato – F24 9
1.2. Servizi Opzionali 9
1.2.1. Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati 9
1.2.2. Supporto alle attività formative 10
2. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO 10
3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE 11
4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI 13

INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce la parte speciale del Capitolato Tecnico della gara ID 3011 relativo all'affidamento dei servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei, come già rappresentato nel Capitolato Generale.

1. SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA DI SECONDO LIVELLO PER SOGEI

I servizi richiesti da Sogei per l'assistenza specialistica di secondo livello sono erogati con operatore esclusivo per la commessa e secondo i vincoli di aggiudicazione descritti in documentazione di gara. Tali servizi sono volti a fornire assistenza agli utenti (Amministrazioni, imprese e utenti non specificamente profilati oppure cittadini) che lo richiedano relativamente ai domini indicati nella parte generale del Capitolato Tecnico.

Saranno acquisiti i seguenti servizi:

- servizio principale, erogato mediante operatori ***Inbound***;
- servizi opzionali, quali:
    - infrastruttura logistica;
    - sistemi informativi a supporto;
    - infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati;
    - servizi di governo.

1.1. Servizio Principale – Inbound

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Inbound con operatore esclusivo che sarà erogato in modalità *sincrona* e *asincrona* attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso:

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

Il servizio ad oggetto riguarderà:

- per il dominio ***Lotteria degli Scontrini***, il supporto al consumatore relativamente ai dati di gioco del servizio "Lotteria degli Scontrini";
- per il dominio ***Processo Telematico Tributario (PTT)***, il supporto finalizzato a fornire agli utenti del processo tributario telematico (professionisti, cittadini, rappresentanti o dipendenti di enti/istituzioni, giudici tributari) informazioni e servizi riguardanti l'utilizzo delle funzionalità del processo stesso, le interrogazioni telematiche e la consultazione del fascicolo processuale;
- per il dominio ***Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)***, il supporto finalizzato a fornire agli utilizzatori del servizio di digitalizzazione del DAS (Documento di Accompagnamento Semplificato) e del sistema informativo AIDA (Automazione Integrata Dogane Accise),

informazioni utili alla compilazione e all'invio di documentazione relativa alla movimentazione dei prodotti energetici che hanno assolto l'accisa e alle operazioni di sdoganamento dei flussi relativi alle merci (dichiarazioni di importazione ed esportazione e transito);

- per il dominio ***Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR)***, il supporto tecnico, amministrativo ed applicativo relativo al servizio anagrafe nazionale della popolazione residente rivolto ai comuni e alle prefetture;
- per il dominio ***Fatturazione Elettronica (FEC)***, il supporto tecnico finalizzato a fornire informazioni generali agli utenti del sistema di Interscambio relativamente alle tematiche della fatturazione elettronica e dei corrispettivi;
- per il dominio ***Versamento Unificato – F24***, il supporto finalizzato a fornire agli Enti informazioni generali e tecniche utili per il pagamento del modello F24.

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

- **Operatori con competenze specialistiche**: tale opzione prevede l'utilizzo di personale con le competenze di seguito indicate. Sarà cura dell'Amministrazione verificare, nella fase preliminare all'avvio del servizio, le conoscenze tecniche e professionali del personale specialistico del Fornitore tramite l'analisi dei curricula vitae in formato europeo. In caso di profili ritenuti inadeguati rispetto alla tipologia di compiti da eseguire, è facoltà dell'Amministrazione richiedere la sostituzione del suddetto personale o in alternativa non avvalersi del servizio recedendo dall'adesione all'opzione. A titolo esclusivamente indicativo le competenze specialistiche riguarderanno:
  - per il dominio ***Lotteria degli Scontrini (LS)***, le attività di back office centralizzato di 2° livello analizzeranno l'area riservata del portale lotteria degli scontrini con problemi relativi ai codici lotteria per la partecipazione alle estrazioni utenti accreditati, problemi relativi ai dati dell'utente, problemi relativi al calendario delle estrazioni, problemi relativi agli scontrini;
  - per il dominio ***Processo Telematico Tributario (PTT)***, gli aspetti amministrativi relativi alla materia PTT;
  - per il dominio ***Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)***, gli aspetti tecnici relativi alla consultazione/interrogazione dei DB Oracle;
  - per il dominio ***Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR)***, gli aspetti amministrativi relativi alla materia anagrafica (D.P.R. 30 maggio 1989 n.223 e nuovo regolamento anagrafico 15 agosto 2015 G.U. 18 agosto 2015). Gli operatori dovranno essere in grado di fornire supporto per: effettuare un cambio di residenza di un soggetto residente all'estero, per un cambio di residenza di un'intera famiglia, per un collegamento di codici fiscali, per una modifica dei dati anagrafici, per un ripristino di posizione precedente, ecc. Inoltre, dovranno poter gestire aspetti tecnici riguardanti

richieste di credenziali d'accesso, certificati di postazioni, smart card, risoluzione anomalie, ecc. Gli operatori dovranno inoltre supportare gli Enti sia nelle fasi di richiesta di stipula di un accordo di fruizione dei dati di ANPR, sia nella successiva fase di accesso ai dati;

- per il dominio ***Fatturazione Elettronica (FEC)***, gli aspetti amministrativi relativi alla materia Fatturazione elettronica e corrispettivi;
- per il dominio ***Versamento Unificato – F24***, gli aspetti amministrativi relativi alla materia del versamento unificato – F24;

- **Operatori in orario domenicale e/o festivo**: tale opzione prevede l'utilizzo di personale durante la domenica e/o nei giorni festivi. Le competenze degli operatori, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio principale senza alcuna caratteristica.
- **Operatori in orario notturno**: tale opzione prevede l'utilizzo di personale nella fascia oraria tra le ore 22:00 e le ore 07:00. Le competenze degli operatori, le modalità operative e gli strumenti utilizzati dovranno essere i medesimi previsti per il servizio principale senza alcuna caratteristica.
- **Operatori con personale operante presso la/le sede/i dell'Amministrazione**: tale opzione prevede l'utilizzo di personale operante presso la sede dell'Amministrazione. In fase preliminare l'Amministrazione potrà richiedere che il personale operante presso la propria sede segua specifiche modalità operative eventualmente utilizzando strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione ovvero utilizzando strumenti del Fornitore stesso. Le competenze degli operatori dovranno essere le medesime previste per il servizio principale senza alcuna caratteristica.
- **Servizio Operatori con sistema telefonico** (Disponibilità del sistema di accesso e accoglienza): tale opzione prevede l'utilizzo di personale operante con il sistema telefonico messo a disposizione dal Fornitore.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per Sogei, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader e Supervisori).
Si precisa che per il servizio richiesto deve essere previsto almeno:

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

Come descritto nel Capitolato d'Oneri, il Concorrente potrà offrire un miglioramento del rapporto fra operatori e team leader e fra operatori e supervisori.

1.1.1. Modalità di erogazione del servizio e canali adottati per ogni dominio

Per la gestione delle attività lavorative connesse al servizio di Contact Center gli operatori dovranno seguire procedure/protocolli che saranno definite congiuntamente con Sogei durante la fase di avvio, secondo quanto indicato nella parte generale del Capitolato Tecnico.

In aggiunta è richiesto che siano prodotti i relativi "manuali operativi" indispensabili affinché tutti gli operatori seguano le stesse modalità attuative e per ridurre al minimo la possibilità di errore.

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

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

1.1.2. Lotteria degli Scontrini

Il servizio di assistenza *asincrono* richiesto prevede di:

- prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (cfr. Lotti 1 e 2, in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- risolvere e rispondere ai ticket tramite mail con casella postale no-reply inviata usando lo strumento CRM di Sogei.

1.1.3. Processo Telematico Tributario

Il servizio di assistenza *asincrono* richiesto prevede di:

- prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (cfr. Lotti 1 e 2, in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (quest'ultima modalità sempre veicolata tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di

contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

1.1.4. Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

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

Il servizio di assistenza *sincrono* richiesto prevede:

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

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

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

- ***Call me Back***, che permette, in momenti di picchi di traffico, l'attivazione di un meccanismo di raccolta del numero telefonico dell'utente chiamante, per il successivo ricontatto dello stesso in modalità outbound da parte degli operatori inbound del contact center. Inoltre, dovrà essere possibile prevedere la configurazione di un basket massimo di chiamate per le quali attivare l'opzione "Call me back" attraverso la definizione di una soglia che tiene conto delle esigenze del servizio e di quanto concordato con Sogei;
- **Somministrazione di survey a fine chiamata** che garantisca la possibilità per l'utente di rispondere, al termine della chiamata con l'operatore, ad un breve questionario inerente alla qualità del servizio erogato (rilevazione a caldo della Customer Satisfaction). Le risultanze saranno periodicamente rendicontate all'Amministrazione;
- **IVR** in funzione 24 ore al giorno compresi i festivi;
- disponibilità verso Sogei dei dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza

del Fornitore ai fini del monitoraggio del servizio offerto agli utenti.

Le richieste di assistenza potranno pervenire al contact center attraverso **canale telefonico con Numero Verde messo a disposizione dal Fornitore.** Tale Numero Verde dovrà essere attestato sulle linee del Contact center.

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

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico:

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

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

1.1.5. Anagrafe Nazionale della popolazione residente

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (cfr. Lotti 1 e 2, in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via mail (veicolata tramite lo strumento di CRM). Al fine di comprendere meglio la problematica, è previsto che gli operatori del contact center possano richiamare l'utente richiedendo i dati o le informazioni necessarie per la gestione della richiesta.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico del traffico in uscita, attraverso il proprio sistema telefonico, necessario a ricontattare l'utente.

1.1.6. Fatturazione Elettronica

Il servizio di assistenza asincrono e sincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (cfr. Lotti 1 e 2, in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di

assistenza via telefono e/o via mail (modalità entrambe veicolate tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

1.1.7. Versamento Unificato – F24

Il servizio di assistenza asincrono richiesto prevede di:

- Prendere in carico e gestire le richieste provenienti dal 1° livello (cfr. Lotti 1 e 2, in carico a Sogei) attraverso un ticket aperto tramite lo strumento CRM di Sogei;
- Ricercare all'interno dello strumento di knowledge base di Sogei le informazioni utili per fornire le opportune risposte all'utente;
- Risolvere e rispondere ai ticket comunicando all'utente la soluzione della richiesta di assistenza via telefono e/o via mail (quest'ultima modalità sempre veicolata tramite lo strumento di CRM). Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

Inoltre, il Fornitore dovrà farsi carico del traffico in uscita, attraverso il proprio sistema telefonico, necessario a ricontattare l'utente.

1.2. Servizi Opzionali

A completamento del servizio principale, oltre ai servizi opzionali descritti nella parte generale del Capitolato, è previsto quanto di seguito riportato.

1.2.1. Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

Sono richieste le seguenti infrastrutture relative ai canali di contatto.

- Canali per la terminazione del traffico telefonico;
- Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa);
- Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile);
- Traffico Telefonico Outbound - Rete Fissa;
- Traffico Telefonico Outbound - Rete Mobile.

Per il dimensionamento dei suddetti canali si faccia riferimento alle quantità stimate riportate nel par. 4 del Capitolato d'Oneri.

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

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

1.2.2. Supporto alle attività formative

Relativamente al Lotto 3, nella tabella successiva sono descritte le informazioni in merito alla durata della formazione iniziale e dei follow up previsti per ciascun anno.

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

2. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO

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

Dominio	Orario del servizio	
Lotteria Scontrini	Lun – Dom	08:00 – 18:00
PTT	Lun – Ven	08:00 – 20:00
ADM	Lun – Ven	08:00 – 18:00
ANPR	Lun – Ven	08:00 – 18:00
FEC	Lun – Ven	08:00 – 20:00
VU – F24	Lun – Ven	08:00 – 20:00

Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazioni di Sogei.

Per il dimensionamento del servizio inbound si faccia riferimento alle quantità riportate nella corrispondente tabella del lotto 3 riportata al par. 4 del Capitolato d'oneri.

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

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

- Per ADM rispetto alla richiesta sincrona una durata media il cui valore stimato è pari a 6

minuti comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste sincrone di ADM diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento;

- Per tutti gli altri domini rispetto alla richiesta asincrona una durata media il cui valore stimato è pari orientativamente a 6 minuti. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste del singolo dominio diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento per il singolo dominio.

Si precisa che:

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

Non sono disponibili dati storici sui volumi.

3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

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

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

Il servizio operatori inbound con operatore esclusivo sarà remunerato su base mensile in relazione al numero di ore richieste mensilmente.
In sede di offerta economica il Concorrente esprimerà un prezzo (euro/ora) per il servizio di contact center con operatore esclusivo inbound, nonché le maggiorazioni percentuali descritte nel Capitolato d'Oneri al par. 4.

Pertanto, il prezzo unitario finale con cui sarà remunerato il Fornitore è dato dal prezzo unitario (Euro/ora) eventualmente incrementato delle percentuali unitarie offerte per le caratteristiche aggiuntive, laddove richieste da Sogei.
A titolo esemplificativo, si riportano di seguito alcune possibili casistiche al fine di chiarire meglio le modalità di remunerazione di cui sopra. Nel caso in cui Sogei richieda il servizio operatori inbound con operatore esclusivo:

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

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

Relativamente alle infrastrutture di cui al par. 1.2.1, esse saranno remunerate secondo i prezzi offerti per le voci indicate nell'Offerta economica secondo quanto indicato nel Capitolato d'Oneri:
La remunerazione avverrà secondo le seguenti modalità:

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

relazione al numero di minuti di traffico outbound erogati mensilmente rispettivamente su rete fissa e rete mobile.

Per tutta la durata contrattuale e per tutti i domini previsti, al fornitore è richiesto con cadenza bimestrale ed entro il decimo giorno del mese successivo al bimestre di riferimento, di consuntivare tutte le attività svolte trasmettendo a Sogei un prospetto riepilogativo in cui dovranno essere riportate le indicazioni relative alle durate di gestione delle richieste. Per consentire l'erogazione del corrispettivo bimestrale, tale prospetto dovrà essere approvato dalla Sogei ed allegato alla fatturazione.
In merito al numero di minuti erogati rispetto al traffico telefonico inbound e outbound, Sogei si riserva di chiedere un report con i razionali che hanno determinato l'eventuale variazione del numero di minuti.

4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Pena l'applicazione di apposite penali, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio descritti nella parte generale del Capitolato Tecnico e nel presente documento, dove sono riportati i livelli di servizio specifici per i servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei erogati nell'ambito del **Lotto 3** della presente procedura.

Durante i primi tre mesi solari di avvio del servizio (precedenti alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi), non verranno applicate penali relativamente a tutti gli SLA riguardanti attività la cui esecuzione è prevista successivamente alla "Data di attivazione".
Si specifica che durante il primo mese solare di esecuzione contrattuale successivo alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi, non verranno applicate penali.
Con tale affermazione si intende che se il contratto viene attivato entro il giorno 20 del mese, compreso, per quel mese non verranno applicate penali (per esempio, se l'attivazione avverrà entro il 20 gennaio, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e saranno invece applicate dal mese di febbraio); se invece l'attivazione avverrà dal giorno 21 compreso in poi non saranno applicate penali sia per il mese in questione che per il successivo (per esempio, se l'attivazione avviene dal 21 gennaio incluso, le penali non verranno applicate sia per il mese di gennaio che per il mese di febbraio mentre saranno applicate a partire dal mese di marzo).
In merito agli livelli di servizio (SLA) relativi ai tempi di risposta e al tasso di abbandono, in caso di aumento dei volumi superiore al 30% rispetto alla pianificazione concordata con Sogei le giornate in cui si è verificato tale aumento saranno espunte dal calcolo dei suddetti SLA.
Gli SLA riportati in tabella indicano il dominio al quale vengono applicati.
Laddove Sogei prevedesse servizi di contact center per ulteriori domini, Sogei potrà applicare tali SLA ai nuovi domini coerentemente ai servizi richiesti.
Si riportano nella tabella seguente i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

LIVELLI DI SERVIZIO PER I SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA DI SECONDO LIVELLO PER SOGEI

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA-ASS-01	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono - per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale sincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 60 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	>= 80% dei casi entro 60 secondi o migliorativo laddove offerto	bimestrale	SLA01 = K1/K2 x 100 K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro 60 secondi K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico messo a disposizione dal Fornitore. Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio.

SLA-ASS-02	Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono - per ciascun dominio a meno di ADM	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale asincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 16 ore o valore migliorativo laddove offerto, dopo che la richiesta è giunta al contact center	>= 95% dei casi entro 16 ore o migliorativo laddove offerto	bimestrale	SLA04 = K1/K2 x 100 K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore per il singolo dominio di riferimento entro 16 ore o valore migliorativo laddove offerto K2: Numero richieste asincrone complessive ricevute dall'operatore per il singolo dominio di riferimento.	Per canale asincrono si intende il CRM messo a disposizione da Sogei. Lo SLA si misura nella finestra di servizio (orario del servizio). Per le richieste che pervengono fuori orario di servizio, lo SLA si misura dall'ora di inizio della giornata di servizio successiva Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio.

SLA-ASS-03	Durata media di gestione della richiesta sincrona - per ADM	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta sincrona per ADM	360 sec. (6 minuti)	bimestrale	SLA06 = media (K1 - K2) K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact center (ossia la risoluzione della richiesta da parte dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione) K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio	Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. I riferimenti temporali si intendono inclusi dell'after call work.
SLA-ASS-04	Durata media di gestione **della richiesta asincrona** - per ciascun dominio per il quale è stato indicato tale valore	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta asincrona	Altri domini (a meno di ADM): 360 sec. (6 minuti)	bimestrale	SLA08 = media (K1 - K2) K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di	Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. In relazione alla misurazione dello SLA di ciascun dominio verranno prese in considerazione

					Contact Center (ossia la risoluzione della richiesta da parte dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione laddove previsto) K2: Orario di inizio/presa in carico sui sistemi La media è effettuata su tutte le richieste di servizio asincrone pervenute nel periodo di riferimento e distintamente per il singolo dominio di riferimento	tutte le richieste complessivamente ricevute mediante i canali asincroni previsti per il singolo dominio.
SLA-ASS-05	Tempo di richiamata a seguito di attivazione della richiamata tramite servizio "Call me back" - per ciascun dominio per il quale è prevista tale funzionalità	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate (recall), a seguito di richiesta di call back, gestite entro il valore target, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	pari a 100% dei casi entro 20 ore lavorative	bimestrale	SLA09 = K1/K2 x 100 K1: Numero recall gestite entro 20 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. In relazione alla misurazione dello SLA di ciascun dominio verranno prese in considerazione le richieste di "Call me back"

					K2: Numero complessivo recall attivate	complessivamente ricevute da tutti i numeri di accesso al canale sincrono del singolo dominio.
SLA-ASS-06	Tasso di abbandono durante l'attesa per i canali sincroni - per il dominio ADM	Valore che esprime la percentuale di contatti abbandonati prima di ricevere la risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato la scelta "parla con operatore" dal risponditore automatico (IVR). E' definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi (che vengono escluse dal computo, ai fini del presente SLA)	<= 5%	bimestrale	SLA10 = (K1-K3)/(K2-K3) x 100 K1: Numero chiamate abbandonate prima di ricevere risposta da operatore K2: Numero chiamate complessive distribuite verso operatore K3: Numero chiamate abbandonate entro 15 secondi	Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio a meno di quelle richieste abbandonate entro 15 secondi. Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio.

SLA-ASS-07	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale l'infrastruttura è stata disponibile.	99%	Bimestrale	SLA35 = K1/K2 x 100 K1: Tempo di disponibilità dell'infrastruttura messa a disposizione del Fornitore nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per l'infrastruttura messa a disposizione del Fornitore	

Si riportano nella tabella seguente le penali relative agli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste. Si specifica che per i servizi erogati sui domini il calcolo dello SLA, e della relativa penale, viene effettuato per singolo dominio di riferimento.:

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-ASS-01	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono ADM	>= 80% dei casi entro 60 secondi o migliorativo laddove offerto	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo.
SLA-ASS-02	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono	>= 95% dei casi entro 16 ore o migliorativo laddove offerto	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA-ASS-03	Durata media di gestione della richiesta sincrona	360 sec. (6 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento di tipo specifico complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto, ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)

SLA-ASS-04	Durata media di gestione della richiesta asincrona - per ciascun dominio per il quale è stato indicato tale valore	360 sec. (6 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto, ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)
SLA-ASS-05	Tempo di richiamata a seguito di attivazione della richiamata tramite servizio "Call me back" - per ciascun dominio per il quale è prevista tale funzionalità	pari a 100% dei casi entro 20 ore lavorative	0,6% del valore del corrispettivo del servizio "Call me back" del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA-ASS-06	Tasso di abbandono durante l'attesa per i canali sincroni	<= 5%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo.

SLA-ASS-07	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	99%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo