APPALTO SPECIFICO IN AMBITO SDAPA CONTACT CENTER PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER IL PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA PA ID 3035

Indice

AMBITO DELL'ACQUISIZIONE **3**

1. GLOSSARIO **3**

2. OGGETTO **5**

2.1 Servizi di Contact Center Inbound 6

2.1.1 Servizio Principale – Operatori Inbound 6

2.1.2 Servizi Connessi e Strumentali 19

2.2 Servizi di Governo 25

2.2.1 Programmazione, controllo e monitoraggio 25

2.2.2 Supporto alle attività formative 27

2.2.3 Gestione della forza lavoro 29

2.2.4 Rilevazione della customer satisfaction 29

2.2.5 Incentivo di Prestazione 31

3 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI **31**

4 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI **32**

4.1 Avvio delle attività 32

4.2 Cessazione delle attività 33

5 ELEMENTI PER LA FATTURAZIONE **33**

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI **34**

7 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO **44**

AMBITO DELL'ACQUISIZIONE

1. GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Automatic Call Distribution (ACD)	Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. È tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax).
Chiamata muta	Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico.
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia di Consip) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto del presente AS.
Consip S.p.A.	la società titolare del Contratto, che usufruisce dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (anche definita "Committente").
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
Fornitore	L'Aggiudicatario dell'Appalto Specifico, tenuto ad eseguire in favore della Committente le prestazioni previste dalla documentazione contrattuale e dall'Offerta Tecnica
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Periodo di osservazione	intervallo temporale di riferimento nel quale sono rilevati e misurati i parametri necessari alla verifica del rispetto di uno specifico Livello di Servizio (SLA). Salvo ove diversamente previsto per il singolo SLA, il periodo di osservazione coincide con il mese solare di erogazione del servizio, decorrente dalla Data di attivazione
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni del Fornitore inseriti nello S.L.A.

TERMINI	DEFINIZIONI
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio.
Ore lavorative	Ore ricomprese nella fascia oraria di erogazione del Servizio, dalle 8:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività nazionali. Ai fini del computo dei termini espressi in ore lavorative, sono considerate esclusivamente le ore ricadenti nella predetta fascia di servizio; le ore eccedenti tale fascia sono computate a decorrere dalla successiva fascia di servizio utile.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti (Recall).
Periodo di osservazione	intervallo temporale di riferimento nel quale sono rilevati e misurati i parametri necessari alla verifica del rispetto di uno specifico Livello di Servizio (SLA). Salvo ove diversamente previsto per il singolo SLA, il periodo di osservazione coincide con il mese solare di erogazione del servizio, decorrente dalla Data di attivazione
Risposte valide	risposte **complete alla survey di Customer Satisfaction**, acquisite attraverso il sistema di rilevazione messo a disposizione da Consip e riferite agli utenti selezionati nell'ambito della rilevazione, considerate ai fini del calcolo dell'indicatore CSAT (**Customer Satisfaction)**.
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi ed i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Connessi e Strumentali	Servizi connessi e strumentali all'erogazione del servizio principale
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound.
Sistema	piattaforma di e-Procurement messa a disposizione da Consip
Supervisore	Risorsa con funzioni di supervisione e controllo del corretto svolgimento del servizio durante il turno di competenza, nonché di coordinamento del personale assegnato, ivi inclusi operatori e team leader.

TERMINI	DEFINIZIONI
Team Leader	Risorsa con funzioni di coordinamento e supporto operativo di un gruppo di operatori, con particolare riferimento alla corretta applicazione delle procedure, all'utilizzo degli strumenti e alla gestione delle informazioni e dei servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente, volto ad attestare l'esito delle verifiche di conformità effettuate ai fini dell'avvio dei servizi e, ove previste, nel corso dell'esecuzione contrattuale.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e Consip attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.

2. OGGETTO

Oggetto della presente iniziativa è il servizio di Contact Center in Outsourcing per il Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.. I servizi richiesti da Consip S.p.A. sono volti a fornire supporto informativo e di assistenza agli utenti (Amministrazioni, imprese e utenti non specificamente profilati oppure cittadini) che lo richiedano sia nell'ambito del "Programma" sia per i servizi che possono essere disponibili attraverso il Portale www.acquistinretepa.it.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico allegato al Capitolato D'oneri del Bando istitutivo dello SDAPA CC ID 2682, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Con specifico riferimento agli aspetti di sicurezza, il Fornitore è altresì tenuto al rispetto dei requisiti applicabili alla fornitura definiti nell'Allegato "Requisiti di sicurezza NIS applicabili alla fornitura", che costituisce parte integrante della documentazione tecnica dell'Appalto Specifico.

- Servizio principale: Operatori Inbound
- Servizi Connessi e Strumentali:
    - Outbound per ricontatti da SR
    - Infrastruttura logistica
    - Sistemi informativi a supporto
    - Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
    - Integrazione di sistemi informativi

La stima dei servizi Connessi e Strumentali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico secondo quanto previsto dal bando istitutivo dello SDAPA CC ID 2682.

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

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;

- supporto alle attività formative iniziali ed in *itinere*;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

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

Al fine di consentire al Fornitore 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 Consip fornirà i necessari accessi in supervisione al sistema di CRM (Customer Relationship Management) che metterà a disposizione.

2.1 SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND

2.1.1.1 Descrizione del servizio

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

Lo scopo dei servizi del Contact Center, per il Programma di razionalizzazione degli acquisti della Pubblica Amministrazione, è quello di fornire informazioni e assistenza in merito, principalmente, a:

- quadro normativo di riferimento;
- ruolo di Consip S.p.A. e del MEF nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.;
- avanzamento del Programma, in termini di iniziative avviate, convenzioni stipulate, da stipulare, esaurite, prorogate;
- caratteristiche generali, tecniche e amministrative delle convenzioni stipulate, ivi incluse le modalità di adesione alle convenzioni;
- servizi che possano essere disponibili attraverso il Portale www.acquistinretepa.it (es.: Servizio Verifica Inadempimenti, Servizio di fatturazione Elettronica, ecc.);
- modalità di abilitazione agli strumenti di e-Procurement e alle iniziative accessibili dal Portale www.acquistinretepa.it per i referenti della P.A.;
- modalità per acquistare on-line tramite gli strumenti di acquisto;
- modalità di accesso e partecipazione da parte delle imprese a tutti gli strumenti di acquisto (es.: mercato elettronico, gare, accordi quadro, ecc.).

Inoltre, il servizio fornirà il supporto necessario alla risoluzione di quesiti e di problemi di natura tecnico-applicativa segnalati dagli utenti provvedendo anche all'eventuale inoltro a una struttura di II livello tecnico, quali ad esempio:

- dotazioni HW e SW minime richieste all'utente per il corretto utilizzo del Sistema;
- risposte ai messaggi standard di errore del Sistema;
- utilizzo delle funzionalità previste (es. ordine on-line, gestione cataloghi);
- integrazione con altri sistemi esterni (es. run batch o FTP non avvenuti per l'invio di file);
- accesso al Sistema (es. verifica dati utenza);

- performance della rete e/o dei server (es. “server not responding”).

Nella seguente figura è illustrato il contesto in cui il servizio di Contact Center oggetto del presente AS è chiamato ad operare. Il Contact center rappresenta il I livello e gli ulteriori livelli con cui è chiamato ad interfacciarsi sono:

- il livello tecnico applicativo di competenza dell’aggiudicatario di un altro contratto
- il livello informativo (chiamato nel seguito del documento anche “II livello Consip”).

L’interscambio con il II livello Consip riguarda le informazioni necessarie al soddisfacimento delle richieste dell’utente non immediatamente risolvibili. L’interscambio verso il II livello tecnico applicativo, invece, riguarda le problematiche di gestione dei sistemi e della rete. Tali II livelli non rientrano nei servizi richiesti nell’ambito del presente AS.



Gli operatori del Contact Center sono chiamati anche ad utilizzare per le proprie attività i moduli funzionali della piattaforma di e-Procurement (Portale Informativo, Market Place e gli altri strumenti telematici di acquisto).

In tale contesto, le attività che gli operatori sono chiamati ad effettuare sono tipicamente:

- la ricezione del contatto e l’accoglienza dell’utente;
- la classificazione e l’inserimento della SR nei sistemi preposti al tracciamento delle richieste;
- la presa in carico della SR;
- l’analisi della SR con erogazione delle informazioni richieste o la risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di sistemi ausiliari, resi disponibili da Consip, che mettono a disposizione informazioni specifiche utili a fornire riscontro alla richiesta, ovvero costruite e ampliate nel corso del tempo dal Fornitore sulla base dell’esperienza;
- l’eventuale inoltro della SR verso personale specifico in base alla struttura del centro di contatto e alla tematica affrontata (ad esempio in caso di strutturazione in più livelli o ricorso a personale

esterno);

- l'analisi e il riesame periodico delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso l'alimentazione dei sistemi ausiliari.
- potrà essere richiesta l'effettuazione delle necessarie attività che determinano la risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico. Tra le attività che possono quindi essere richieste è prevista anche la possibilità di valutare la risposta da veicolare (anche con eventuali interazioni con gruppi interni) e conseguentemente contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR o telefonicamente o attraverso e-mail – in caso di ricontatto telefonico sarà a carico del fornitore la parte di infrastruttura telefonica relativa al contatto (numerazione, canali e quanto necessario, con previsione di integrazione con il sistema di CRM fornito). La gestione della SR si considera conclusa esclusivamente a seguito della comunicazione all'utente della risposta o della soluzione individuata

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per Consip, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader e Supervisori). I requisiti del personale impiegato (operatore, Team Leader e Supervisore) sono descritti nel paragrafo 4.1.1 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

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

- un rapporto operatori/Team Leader di 16:1 (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 16 operatori);
- un rapporto operatori/Supervisori di 32:1 (cioè dovrà essere presente un Supervisore ogni 34 risorse gestite, di cui 32 operatori e 2 Team Leader).

Qualora dall'applicazione del rapporto tra Operatori e Team Leader risulti un valore non intero, il numero di Team Leader è determinato mediante arrotondamento all'unità intera più vicina: per valori con parte decimale inferiore a 0,5 si arrotonda all'intero inferiore, mentre per valori con parte decimale pari o superiore a 0,5 si arrotonda all'intero superiore.

Qualora dall'applicazione del rapporto tra Operatori e Supervisori risulti un valore non intero, il numero di Supervisori è determinato mediante arrotondamento all'unità intera più vicina: per valori con parte decimale inferiore a 0,5 si arrotonda all'intero inferiore, mentre per valori con parte decimale pari o superiore a 0,5 si arrotonda all'intero superiore

Si precisa che i rapporti di cui sopra sono relativi al numero di operatori utilizzati per il presente appalto in ogni istante di erogazione del servizio.

Al Fornitore è richiesto di mettere a disposizione il sistema di accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste (cfr. paragrafo 2.1.2.2), mentre i rimanenti sistemi saranno messi a disposizione da Consip e saranno acceduti dagli operatori ai fini dell'erogazione del servizio richiesto. Per una descrizione dei sistemi messi a disposizione dalla Committente si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 2.1.2.2.

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 24 mesi decorrenti dalla "Data di attivazione". Le attività propedeutiche all'avvio dei servizi dovranno concludersi entro 90 giorni dalla stipula del Contratto, secondo quanto previsto al paragrafo 4.1 del Capitolato Tecnico

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound attraverso l'utilizzo del **canale telefonico (sincrono)**, attraverso più numerazioni di accesso per l'utenza. Consip si riserva, nel corso della durata contrattuale, di prevedere, comunicando per iscritto, che gli utenti possano accedere al servizio anche attraverso i seguenti ulteriori canali:

- canale chat (sincrono)

- canale mail (asincrono).

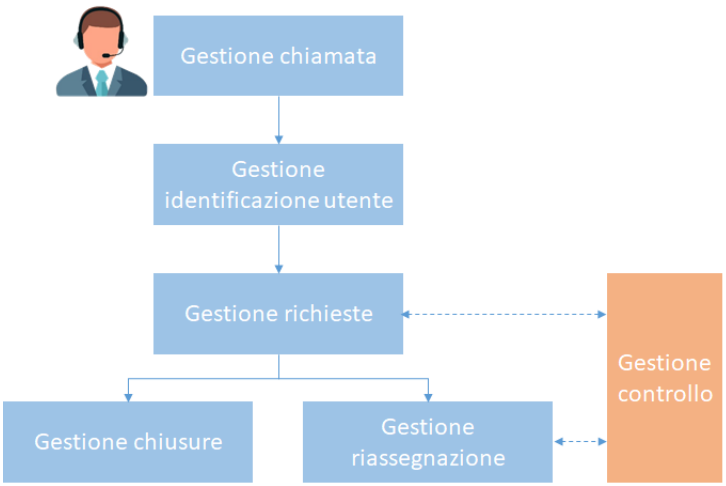
Consip fornirà le numerazioni di accesso (attualmente 2 numeri verdi ed un numero premium a pagamento) e le strutture di gestione dei canali chat/e-mail, si intende che i canali telefonici per consentire l'accesso degli utenti alle numerazioni fornite saranno gestite dal fornitore ed oggetto di offerta.

Inoltre, sarà facoltà di Consip, durante l'esecuzione contrattuale, chiedere al Fornitore di attivare anche un servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC (considerato un servizio inbound asincrono), attraverso uno strumento messo a disposizione dal Fornitore, al fine di fornire informazioni e assistenza diretta sul Portale www.acquistinretepa.it. Il servizio sarà erogabile solo su appuntamento. Lo strumento di condivisione proposto dovrà essere integrabile o certificato con il sistema di CRM messo a disposizione.

2.1.1.2 Principali processi del Contact Center

I principali processi del Contact Center, che verranno descritti nei loro aspetti fondamentali nel presente documento, sono i seguenti e sono relativi alla struttura del servizio in fase di avvio. Consip si riserva di modificare tale struttura nel corso del contratto fornendo e concordando con congruo anticipo i relativi processi:

- Gestione chiamata;
- Gestione identificazione utente;
- Gestione richieste;
- Gestione controllo;
- Gestione riassegnazione;
- Gestione chiusure.

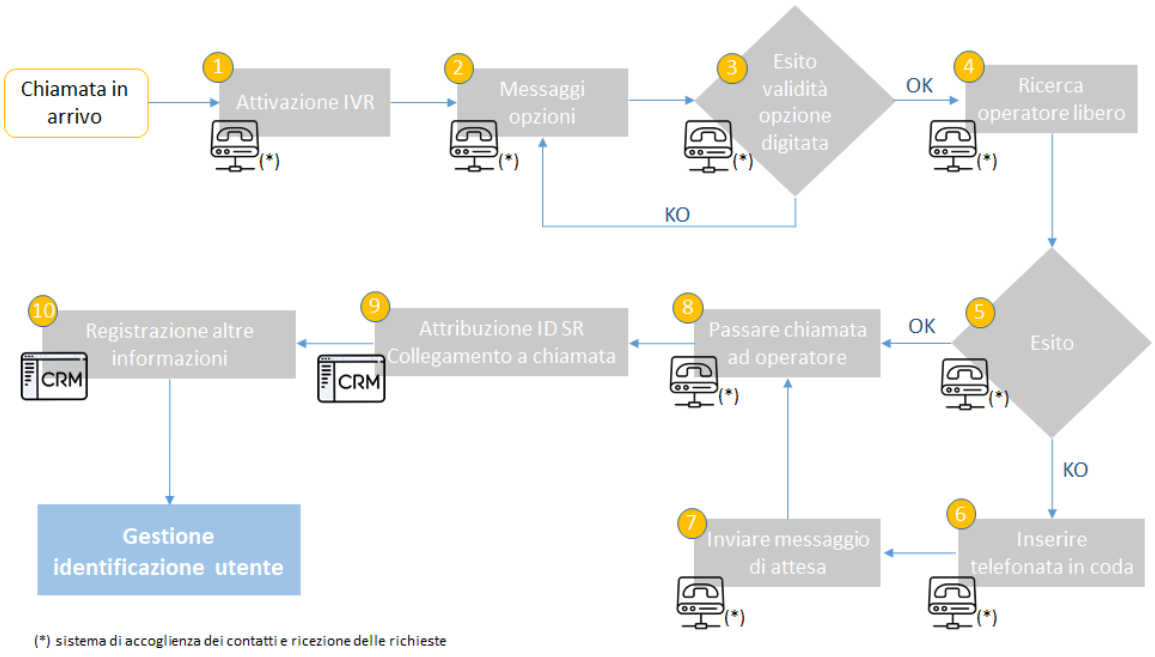


Per la gestione delle attività lavorative connesse al servizio di Contact Center gli operatori dovranno seguire procedure/protocolli, qui di seguito rappresentati con protocolli esemplificativi e che, in caso di modifiche migliorative, dovranno essere condivise con Consip S.p.A. I protocolli esecutivi saranno finalizzati in stretta sinergia con il Responsabile del Contratto durante la fase di avvio. Al Fornitore è infatti richiesto, in quella fase, che le attività siano opportunamente dettagliate coinvolgendo attivamente tutte le figure di riferimento, definendo puntualmente le procedure/protocolli che dovranno essere inserite nel Piano delle attività (cfr.

paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**). 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.

Gestione chiamata

Di seguito si riporta uno schema esemplificativo del processo di gestione chiamata nel caso di utilizzo del canale telefonico.



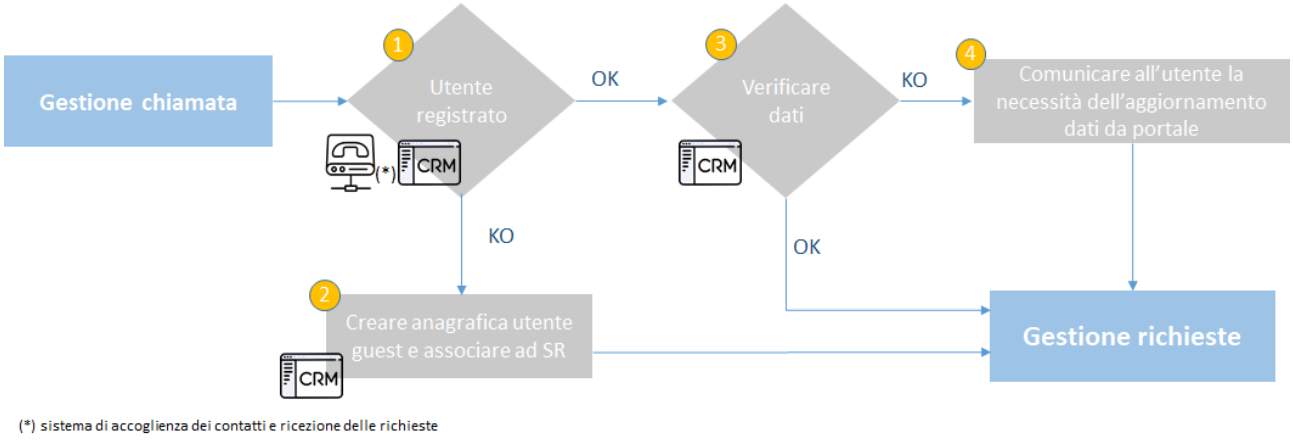
Il processo riguarda la gestione delle richieste provenienti dagli utenti tramite chiamata telefonica e l'identificazione del chiamante. Il processo viene attivato dalla chiamata telefonica dell'utente, che può necessitare di informazioni o di assistenza. L'applicativo a supporto del Contact Center (Sistema CRM) prevede, tramite apposita integrazione con il CTI (Computer telephony integration) del Fornitore, l'apertura automatica di una SR (scheda riepilogativa) all'arrivo di ogni cartellino telefonico (dati provenienti dal sistema di accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste ossia la piattaforma telefonica, contenenti gli estremi della chiamata). Gli operatori apriranno manualmente altre SR, tante quante sono le richieste pervenute dall'utente chiamante. Durante gli orari di chiusura del servizio o nei momenti di attesa dovuti a traffico elevato saranno predisposte delle fonie di accoglienza automatica dell'utente, i cui testi saranno concordati con Consip S.p.a. e modificati ogni volta che quest'ultima lo richieda (in caso di attesa, il servizio comunicherà e aggiornerà ogni 15 secondi l'utente in merito alla sua posizione in coda). Di seguito è dettagliato il flusso di *gestione della chiamata*:

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	INPUT	OUTPUT
1	**Attivare IVR**	A seguito della chiamata entrante viene attivato l'albero IVR.	Chiamata entrante al numero di ingresso.	Chiamata in entrata.
2	**Inviare messaggio di opzioni**	L'utente è guidato tramite l'albero IVR verso i servizi che il Contact Center fornisce.	Validazione dell'utente chiamante.	Scelta tra le opzioni proposte, identificativo della chiamata.
3	**Esito della validità dell'opzione digitata**	Qualora l'utente digiti un'opzione non prevista dall'albero, viene inviato nuovamente il messaggio relativo alla fornitura delle opzioni per permettergli di digitare correttamente la scelta.	Validazione dell'utente chiamante.	Scelta tra le opzioni proposte, identificativo della chiamata.
4	**Ricercare operatore libero**	Si ricerca un operatore libero.	Cartellino di contatto.	Primo operatore disponibile.
5	**Esito**	Se l'esito della ricerca dell'operatore libero è positivo si passerà alla funzionalità successiva, altrimenti, in caso di ricerca con esito negativo, si provvederà ad inserire la telefonata in coda inviando un messaggio d'attesa.	Cartellino di contatto.	Primo operatore disponibile.
6	**Inserire telefonata in coda**	Si inserisce la telefonata nella coda del gruppo.	Nessun operatore disponibile.	Telefonata in coda.
7	**Inviare messaggio d'attesa**	Si invia un messaggio d'attesa e si ha la riattivazione della fase di ricerca dell'operatore libero.	Telefonata in coda.	Riattivazione del processo di ricerca dell'operatore libero.
8	**Passare chiamata ad operatore**	Il primo operatore libero prende in carico la chiamata.	Primo operatore disponibile.	Operatore prende in carico la chiamata.
9	**Determinare ID SR e collegare chiamata a SR**	Viene aperta in modo automatico una Service Request. La chiamata dell'utente viene collegata alla SR aperta.	Scelta tra le opzioni proposte, identificativo della chiamata, attribuzione automatica del codice identificativo della SR	Attribuzione automatica del Codice identificativo della SR. Tale codice rappresenta il numero della SR aperta. Cartellino di contatto associato alla SR aperta.

10	**Registrare le informazioni relative ai dati della chiamata, all'utente e alla navigazione**	Viene effettuata la registrazione delle informazioni telefoniche sulla SR (servizi richiesti, categoria/descrizione della richiesta, area generale della richiesta), l'identificativo della chiamata connesso alla SR, e sono valorizzati i campi contenenti i dati anagrafici dell'utente che nell'ambito del processo di Gestione Identificazione Utente verranno verificati.	Chiamata collegata alla SR aperta.	SR contenente tutte le informazioni relative alle scelte effettuate dall'utente, i dati della chiamata e quelli dell'utente.

Tabella 1: flusso di *gestione della chiamata*

Gestione identificazione utente

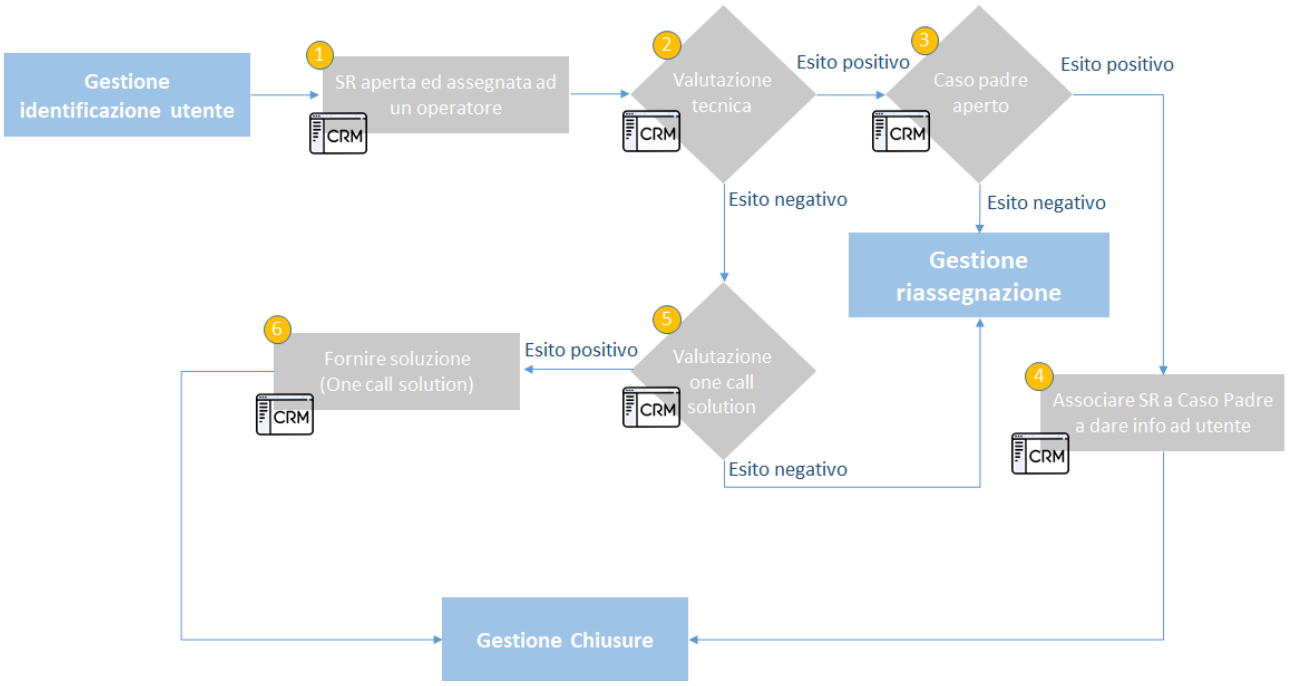


Il processo consente di identificare l'utente, al fine di creare e di mantenere una base dati contenente le informazioni anagrafiche di tutti coloro che hanno contattato il Contact Center e lo storico delle loro richieste. I dati saranno gestiti mediante l'utilizzo del Sistema CRM al fine di garantire la storicizzazione e l'analisi dei dati e la produzione di reportistica. Di seguito è dettagliato il flusso di *gestione identificazione utente*:

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	INPUT	OUTPUT
1	**Utente registrato**	Il contatto ha generato una SR ed esiste la possibilità che si tratti di utente registrato/abilitato al Programma (e già presente sul sistema di CRM), oppure di un utente che non sia registrato (tipo Guest).	SR aperta.	SR aperta e dati anagrafici valorizzati; SR aperta e dati anagrafici non valorizzati.
2	**Creare anagrafica utente guest e associare**	L'operatore associa il contatto all'utente di tipo Guest, valorizzando i dati anagrafici e proseguendo con la normale gestione della SR.	SR aperta e dati anagrafici non valorizzati.	SR aperta e dati anagrafici valorizzati.
3	**Verificare e confermare congruenza dei dati**	L'operatore verifica che i dati anagrafici siano corretti e coerenti con le abilitazioni che desume dai sistemi a supporto: rivolgerà le domande idonee al fine della sua corretta identificazione [Cognome, Nome, CF, Organizzazione di appartenenza]. In questa fase, verificando la corretta identità, potrà contestualmente accertarsi di eventuali discrepanze dei dati anagrafici. In caso di verifica positiva prosegue con la normale gestione della SR.	SR aperta e dati anagrafici valorizzati.	Verifica dati con esito positivo, Verifica dati con esito negativo.
4	**Dati discrepanti**	In caso di discrepanze significative dei dati anagrafici presenti a sistema, l'operatore inviterà l'utente ad aggiornare i dati tramite Portale.	Dati anagrafici dell'utente non corretti.	Necessità di aggiornare i dati, Segnalazione sulla SR.

Tabella 2: flusso di *gestione identificazione utente*

Gestione richieste



Il processo si occupa della gestione delle richieste relative a informazioni e ad assistenza specialistica in riferimento al servizio fornito. Come già riportato nel processo precedente viene aperta una SR in modo automatico dopo lo smistamento del contatto al primo operatore libero; tuttavia, è anche possibile l'apertura di diverse SR a fronte di un unico contatto, se vi sono più richieste da parte dell'utente. L'operatore si fa carico dell'analisi del problema allo scopo di determinarne la causa, raccogliendo il maggior numero di informazioni possibili eventualmente necessarie alla fase successiva dell'intervento. Si presuppone la risoluzione immediata di problematiche semplici e/o ricorrenti e, quindi, il passaggio al processo di "Gestione Chiusure" (rilascio di informazioni generali, accettazione reclami).

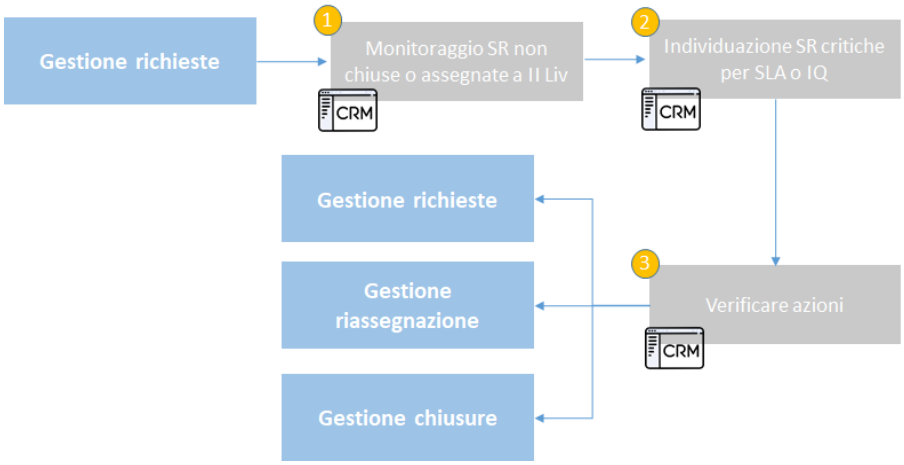
Qualora la richiesta necessiti dell'intervento di un altro gruppo specialistico competente (II livello Consip S.p.a. o II livello Tecnico), l'operatore passerà il ticket al processo "Gestione riassegnazione"; in tal caso, informa l'utente dei tempi previsti per la comunicazione di ritorno. Di seguito è dettagliato il flusso di *gestione richieste*:

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	INPUT	OUTPUT
1	**SR aperta assegnata all'operatore**	La SR aperta è assegnata al primo operatore libero che valuterà anche se la richiesta fatta dall'utente in realtà non corrisponda all'apertura di ulteriori SR.	SR Aperta.	SR da risolvere.
2	**Esito valutazione natura tecnica della problematica**	L'operatore effettua una valutazione in merito alla tipologia della SR, distinguendo se di natura tecnica o meno.	SR da risolvere.	SR di natura tecnica. SR di natura non tecnica.

3	**SR di natura Tecnica: Verifica presenza problema tecnico aperto**	L'operatore verifica la presenza di un Trouble Ticket già aperto legato al disservizio in oggetto (SR Padre). In caso negativo girerà direttamente la SR al II livello tecnico specialistico, cercando di descrivere il problema al maggior livello di dettaglio possibile. In caso affermativo gestisce la segnalazione.	SR di natura tecnica.	Esiste problema tecnico aperto. Gestione Riassegnazioni.
4	**SR di natura tecnica con problema tecnico aperto: Associazione ad SR Padre**	In caso di problema tecnico con segnalazione (SR Padre) di una problematica generalizzata, l'operatore associerà la SR in esame alla SR Padre e comunicherà all'utente la natura ed i tempi di risoluzione del problema prima di chiudere la SR, se disponibili.	SR di natura tecnica con caso Padre	Gestione chiusura.
5	**Valutazione "one call solution"**	L'operatore valuta se le proprie competenze e responsabilità sono idonee a soddisfare le richieste dell'utente e a risolvere di conseguenza la SR. In caso affermativo gestisce la segnalazione. Altrimenti la SR verrà riassegnata al gruppo (II livello Consip) con le competenze idonee, tramite il processo di "Gestione riassegnazione".	SR da risolvere.	Valutazione di competenza sufficiente ed idonea, Gestione Riassegnazioni.
6	**Fornire soluzione al I Livello**	L'operatore individua la soluzione o le soluzioni possibili interagendo direttamente con l'utente e si adopera per attuarle. Se la soluzione individuata e fornita è soddisfacente, si può passare al processo di "Gestione chiusure". Qualora la soluzione sia stata individuata e magari anche fornita all'utente, ma sia ritenuta non sodisfacente, può essere aperta una ulteriore SR come suggerimento.	SR da risolvere è solvibile immediatamente (one call solution). Soluzione individuata.	Soluzione individuata. SR risolta e da chiudere.

Tabella 3: flusso di *gestione richieste*:

Gestione controllo



Il processo prevede che l'attività dell'intero Contact Center sia costantemente monitorata. Tale compito è affidato a uno o più responsabili ad hoc individuati (es. Supervisore/Supervisori), il quale si fa proattivamente carico di individuare le SR ancora in lavorazione, le esamina e interviene qualora i Livelli di Servizio o gli indicatori interni stiano per essere superati e/o sono stati superati. Questo processo presuppone anche un'analisi e riesame periodico dei problemi al fine di prevenire gli incidenti più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio. Tale processo si interfaccia in modo bidirezionale con il processo di "Gestione Richieste". Di seguito è dettagliato il flusso di *gestione controllo*:

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	INPUT	OUTPUT
1	**Monitorare le SR non chiuse**	Il responsabile del controllo effettua il monitoraggio continuo delle SR non ancora chiuse.	SR non chiuse.	Dati delle SR indicativi del Livello di servizio e Indicatori interni di qualità.

2	**Individuare le SR in lavorazione critici per LdS e IQ**	Il responsabile del controllo estrapola, tra tutte le SR ancora aperte, quelle critiche che stiano per superare e/o hanno superato la soglia di attenzione relativa ai Livelli di Servizio contrattualmente stabiliti e agli Indicatori interni di Qualità.	Dati delle SR indicativi del Livello di servizio e Indicatori interni di qualità.	SR aperte e critiche.
3	**Verifica delle Azioni da intraprendere**	Verifica le migliori azioni da intraprendere per la risoluzione delle problematiche riscontrate prendendo direttamente in carico le SR o comunque agendo direttamente in caso di precedenti errori di procedura.	SR aperte e critiche.	Soluzioni adatte allo specifico caso.

Tabella 4: flusso di *gestione controllo*

In maniera analoga al Fornitore è richiesto di replicare il processo, per un campione che verrà concordato a seguito dell'avvio del servizio, per la verifica della corretta gestione delle chiamate da parte degli operatori.

Gestione riassegnazione

Il processo si occupa della gestione delle riassegnazioni delle SR e si attiva per interventi che non sono risolvibili dal gruppo di I livello che ha accolto la chiamata. Nei casi in cui al I Livello non siano disponibili le conoscenze necessarie a soddisfare la richiesta dell'utente, viene attivato uno specialista del II Livello tecnico-applicativo oppure del II Livello Consip S.p.a. (relativamente a contenuti del servizio), al quale verrà assegnata la SR per la lavorazione. Il II Livello provvederà a soddisfare direttamente la richiesta con l'utente e gestirà contestualmente la chiusura della richiesta direttamente o attraverso gruppi appositi. In tal caso le attività di competenza del Contact Center oggetto dell'Appalto Specifico terminano proprio con l'individuazione e l'assegnazione al II Livello.

Gestione chiusure

Il processo si occupa della gestione delle attività di chiusura delle SR aperte. La verifica della qualità dell'intervento è effettuata direttamente con l'utente. Con l'utente presente in linea si verificherà se la soluzione o l'informazione fornita sia soddisfacente per completezza e correttezza. Se l'utente non conferma la soluzione del caso, questo viene riproposto nel processo di "Gestione richieste" al fine di fornire una soluzione alternativa e/o aprire una ulteriore segnalazione come suggerimento; in caso contrario, si procede con la chiusura della SR. Si ricorda che l'attività di chiusura, per interventi risolvibili dal gruppo di I livello, può essere effettuata direttamente dal I Livello stesso sulla chiamata entrante.

2.1.1.3 Orario del servizio

Il Servizio dovrà essere erogato nella fascia oraria 8.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì, escludendo le festività nazionali.

2.1.1.4 Dimensionamento e volumi

Per il servizio Inbound erogato attraverso l'utilizzo del canale telefonico si stima un volume di minuti mensile pari a 270.000.

Durante il contratto, Consip si riserva la facoltà di richiedere l'attivazione di ulteriori canali, per i quali stima i seguenti volumi mensili:

- Canale chat: 500 sessioni di chat
- Canale e-mail/web: 500 e-mail
- Ricontatti da SR: 2.500 ricontatti
- Canale condivisione schermo: 300 sessioni

La durata media per canale delle interazioni:

- Canale telefonico: 6 min
- Canale chat: 5 min (stima)
- Canale e-mail/web: 5 min (stima)
- Ricontatti da SR: 4 min (stima)
- Canale condivisione schermo: 10 min (stima)

In riferimento alla modalità di supporto agli utenti tramite la condivisione dello schermo del PC, si precisa che il servizio sarà erogabile solo su appuntamento.

Modalità di remunerazione

Il servizio operatori Inbound sarà remunerato secondo le seguenti modalità:

- in relazione al canale telefonico, su base mensile in base al numero di secondi di servizio erogati. Per ogni richiesta gestita il numero di minuti sarà quello risultante dai sistemi che saranno messi a disposizione da Consip. Si precisa che la richiesta partirà dalla risposta dell'operatore che prende in carico la chiamata e si considererà conclusa al termine della connessione telefonica con l'utente; gli operatori adibiti al servizio dovranno registrare a sistema le informazioni relative alla richiesta in maniera contestuale al contatto telefonico e non sarà quindi previsto alcun tempo di after call work;
- in relazione al canale chat e-mail, su base mensile in base al numero di richieste gestite. Per numero di richieste gestite si intende quello risultante dai sistemi che saranno messi a disposizione da Consip;
- in relazione al servizio di supporto mediante la condivisione dello schermo, su base mensile in base al numero di richieste gestite. Si precisa che per numero di richieste gestite si intende quello risultante dai sistemi che saranno messi a disposizione da Consip. Verrà concordata con il Fornitore eventuale reportistica utile a monitorare l'erogazione del servizio.

Si precisa che i corrispettivi dei servizi opzionali e di governo richiesti nell'ambito di tale AS e descritti nei successivi paragrafi 2.1.2 e 2.2 si intendono ricompresi nei corrispettivi previsti per il servizio operatori Inbound, ad eccezione dei servizi seguenti opzionali per i quali è dedicata una voce di prezzo specifica:

"Integrazione dei sistemi informativi" (paragrafo 2.1.2.4), "Servizi operatori Outbound" (paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**) e quanto di competenza del Fornitore indicato al par. 2.1.2.3 "Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati".

Al Fornitore è quindi richiesto, in fase di offerta economica, di esprimere i seguenti prezzi, che si intendono omnicomprensivi di tutto quanto richiesto nell'ambito del presente Capitolato, ad eccezione delle attività previste nell'ambito dei servizi opzionali summenzionati:

- prezzo a minuto di contatto, per canale telefonico;
- prezzo a SR, per canale chat (sessione chat);
- prezzo a SR, per canale e-mail/Web (e-mail);
- prezzo a SR, per il servizio di supporto mediante la condivisione dello schermo;
- Prezzo dei ricontatti per la chiusura delle SR.

2.1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

I servizi definiti opzionali nel Bando Istitutivo hanno l'obiettivo di completare il servizio principale della categoria merceologica "Servizi di contact center inbound". Si riportano pertanto nei successivi sotto paragrafi i servizi opzionali richiesti nel presente Appalto Specifico.

2.1.2.1 Infrastruttura logistica

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, il personale impiegato lavorerà presso la/e sede/i del Fornitore secondo quanto previsto nel rispettivo paragrafo del Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

In accordo con quanto previsto nel summenzionato Capitolato Tecnico, è consentito che gli operatori del Fornitore operino in modalità di *smart working.*

Modalità di remunerazione

In accordo con quanto previsto al precedente paragrafo 2.1.1 l'infrastruttura logistica si intende remunerata nell'ambito dei corrispettivi previsti per il servizio operatori Inbound.

2.1.2.2 Sistemi informativi a supporto

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, è richiesta al Fornitore la messa a disposizione del sistema che fornisca le caratteristiche funzionali utili a garantire l'accoglienza dei contatti e la ricezione delle richieste che giungono al centro di contatto per mezzo dei canali comunicativi previsti.

Oltre a quanto previsto nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, nell'ambito delle funzionalità di accoglienza dei contatti è richiesto che, su richiesta di Consip, il Fornitore effettui, in modalità "near-real time" e comunque entro 2 ore lavorative ,le attività di inserimento/modifica/cancellazione di messaggi estemporanei o dei livelli presenti nel sistema di accoglienza automatico in seguito a esigenze contingenti (ad esempio in caso di gestione di picchi di chiamate o di informazioni di carattere temporaneo ed urgente da comunicare all'utenza).

I rimanenti sistemi informativi utili alla corretta erogazione del servizio (il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio e il sistema di conservazione e gestione delle informazioni di supporto ossia di gestione della base dati di conoscenza) saranno messi a disposizione da Consip.

In particolare, Consip metterà a disposizione il sistema di CRM (Customer Relationship Management), a supporto delle attività degli operatori e dedicato alla gestione delle richieste di servizio (SR) degli utenti del Programma realizzato su piattaforma Salesforce Enterprise Edition. Mediante tale piattaforma sarà garantita, da parte di Consip, la messa a disposizione delle informazioni utili alla gestione delle richieste attraverso una

Knowledge Base di articoli, alimentati nel corso del tempo con le informazioni raccolte nella gestione del canale telefonico.

Si precisa che, durante la vigenza del contratto, saranno effettuati upgrade automatici (Major Releases) della piattaforma Salesforce con cadenza quadrimestrale (Winter, Spring, and Summer) oltre ad eventuali patch di sistema all'infuori delle tre release.

Infine, sarà reso disponibile da Consip il sistema di SSA per la verifica on-line dei dati relativi alle registrazioni degli utenti; l'accesso a tale sistema avverrà via internet.

Il fornitore dovrà garantire che gli operatori dedicati al servizio siano in grado di accedere al sistema di CRM Salesforce messo a disposizione da Consip, secondo le policy di accesso del sistema di CRM stesso.

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, la presenza di un tool che consenta al personale della Committente di modificare autonomamente ed in tempo reale i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio (criterio di valutazione E.3, sub-criterio di valutazione ID 3.1). I fornitore è responsabile della conduzione operativa di tale tool software in termini di patching, aggiornamenti, adeguamenti e manutenzione.

Modalità di remunerazione

In accordo con quanto previsto al precedente paragrafo 2.1.1 i sistemi informativi a supporto di competenza del Fornitore si intendono remunerati nell'ambito dei corrispettivi previsti per il servizio operatori Inbound.

2.1.2.3 Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, il servizio Inbound richiesto avviene, almeno in una fase iniziale, solo attraverso l'utilizzo del canale telefonico. Le richieste potranno pervenire all'infrastruttura di Contact Center attraverso tre differenti numerazioni telefoniche, che allo stato attuale sono:

CONTATTI TELEFONICI ACQUISTI IN RETE P.A.		
800 753 783	Numero verde dedicato alle Pubbliche Amministrazioni in caso di bisogno di assistenza.	
800 062 060	Numero verde dedicato alle Imprese per problemi tecnici sulla piattaforma.	
895 895 08 98	Numero *Premium* a pagamento per le Imprese in caso di bisogno di informazioni.	

Tabella 5: Contatti telefonici Acquisti in rete P.A

Si precisa che, dette numerazioni potranno cambiare nel corso della durata del contratto.

Tutte le numerazioni saranno intestate a Consip S.p.A. Le tre numerazioni saranno gestite indistintamente dallo stesso gruppo di operatori del contact center. Consip si riserva di aggiungere, anche solo temporaneamente, numerazioni telefoniche di accesso al servizio e di concordare con il Fornitore eventuali gestioni affidate a gruppi di lavoro distinti e di richiedere in fasi successive la gestione tramite skill group di determinati canali di accesso al servizio.

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. Ai fini della remunerazione dei canali, l'eventuale incremento del numero dei canali deve essere autorizzato da Consip.

Il Fornitore dovrà inoltre supportare Consip nell'interfacciare i contraenti terzi utilizzati per la messa a disposizione delle su citate numerazioni per eventuali attività amministrative e/o gestione di disservizi in modo

da assicurare una gestione unitaria delle infrastrutture di accesso. Consip, in questo ambito, potrà chiedere all'aggiudicatario di interfacciarsi e/o aprire e gestire direttamente le segnalazioni con i contraenti terzi.

Nell'eventualità di attivazione, nel corso della durata contrattuale, dei canali chat, e-mail, gli operatori del fornitore utilizzeranno le infrastrutture messe a disposizione da Consip.

Modalità di remunerazione

Tutto quanto previsto nel presente paragrafo in merito alle "Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati" si intende remunerato nel prezzo offerto dal Fornitore per la voce di offerta economica "canali per la terminazione del traffico telefonico".

Ai fini della determinazione del prezzo offerto da parte dei Concorrenti, Consip ha stimato che si possa prevedere un volume pari a 200 canali per la terminazione del traffico telefonico.

La remunerazione avverrà su base mensile in relazione al numero di canali per la terminazione del traffico telefonico attivi. Consip si riserva di chiedere un report con i razionali che hanno determinato l'eventuale variazione del numero dei canali.

2.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi

In considerazione del fatto che l'infrastruttura del Contact Center sarà composta da sistemi informativi in parte messi a disposizione da Consip e in parte messi a disposizione dal Fornitore (si faccia riferimento al paragrafo 2.1.2.2), si richiede al Fornitore la realizzazione delle attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra tali sistemi informativi per la corretta erogazione del servizio di contatto.

Il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, l'integrazione dell'infrastruttura fornita con il sistema CRM messo a disposizione da Consip (vedi paragrafo 2.1.2.2), considerando a proprio carico le attività e le interconnessioni necessarie allo scopo secondo quanto previsto al par. 4.1.2.4 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

Più specificatamente, ai fini dell'integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli di Consip, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi in questione; pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto, senza oneri aggiuntivi per Consip, in base alla modalità di realizzazione dell'interconnessione, di:

- garantire il pieno supporto ad un fornitore terzo per la realizzazione di una connessione dati dedicata (ad es. garantendo l'interconnessione alla propria rete degli apparati di terminazione),
- prevedere la possibilità di realizzare una rete overlay su accesso internet (tramite VPN) mediante canale di comunicazione criptato adeguatamente dimensionata per garantire lo scambio informativo tra i sistemi del Fornitore e quelli di Consip.

L'obiettivo è quello di dotare gli operatori di Contact Center di uno strumento di lavoro integrato con la piattaforma telefonica messa a disposizione dal Fornitore. A questo scopo dovrà essere assicurata la sincronizzazione automatica delle seguenti funzionalità:

1. Gestione integrata dei contatti ricevuti dai diversi canali;
2. Tracciamento del login/logout dell'operatore contestuale sul sistema CRM;
3. Accettazione di una chiamata in ingresso con contestuale passaggio delle informazioni al sistema CRM;
4. Messa in attesa della chiamata con passaggio del timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di sospensione;
5. Conclusione della chiamata corrente con passaggio del timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di

chiusura e della durata della chiamata.

6. Integrazione SSO fra Contact Center e piattaforma CRM Salesforce Enterprise Edition

Nella tabella seguente sono illustrati i dettagli di cui al punto 3):

PARAMETRI DI SCAMBIO TRA CRM E SISTEMA DI ACCESSO/ACCOGLIENZA	
1	Dati necessari all'identificazione automatica dell'utente chiamante (numero chiamante); il sistema di CRM provvederà all'apertura di una SR contestuale corredata delle informazioni dell'utente chiamante (dati anagrafici, profilo dell'utente, e/o qualsiasi altro dato pertinente lo scenario dei servizi), laddove questi sia identificabile univocamente.
2	Identificativo della chiamata a carattere univoco.
3	Numero chiamato (es.: Numero Verde P.A., Numero Verde Imprese, Numero Premium Imprese).
4	Canale di provenienza.
5	Il tempo di attesa trascorso ed eventuali altre informazioni specifiche in funzione della coda di attesa (per singola numerazione di accesso).
6	Dati relativi alla navigazione sull'albero IVR (per singola numerazione di accesso).
7	Timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di accettazione della chiamata telefonica di inizio, accettazione, fine e durata della chiamata telefonica.
8	Numero chiamante tracciato sulla SR

Tabella 6: parametri di scambio per accettazione chiamata

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

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

i cui requisiti sono descritti nel Capitolato tecnico del bando istitutivo. Le risorse del team dovranno inoltre garantire la piena conoscenza della specifica tecnologia offerta dal Fornitore.

In caso di attivazione del servizio di integrazione in corso di esecuzione contrattuale, Consip inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello. Le modalità e le tempistiche di realizzazione e le stime economiche, così come i requisiti di dettaglio delle integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e Consip. A tal proposito, il Fornitore dovrà inviare a Consip il documento di *Disegno di dettaglio* contenente le suddette informazioni entro 20 giorni solari dalla richiesta scritta di Consip, pena l'applicazione di penali. Se questo processo si concluderà con successo, Consip inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere.

Quanto realizzato mediante i suddetti servizi di integrazione verrà sottoposto a *verifiche di conformità* sia per attestarne il corretto funzionamento e il rispetto dei requisiti di Consip sia ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. par.**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica. In caso di esito negativo delle Verifica di conformità, il Fornitore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti o delle difformità riscontrati e comunicare per iscritto a Consip 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 Consip procedere ad ulteriori verifiche ovvero dichiarare risolto di diritto il Contratto.

Inoltre, nell'ambito degli sviluppi richiesti, dovranno essere previste le attività di manutenzione che si dovessero rendere necessarie, e in particolare:

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

Tabella 7: attività di manutenzione

Per quanto riguarda il servizio di MAC, le attività dovranno essere prestate secondo i livelli di servizio previsti, sulla base della gravità delle difettosità riscontrate:

- guasto bloccante: guasto, inerente alle componenti sviluppate, che comporta la totale impossibilità di esecuzione del servizio per il quale le componenti sono state previste;
- guasto non bloccante: guasto, inerente alle componenti sviluppate, che consente l'esecuzione del

servizio, parziale o tramite *work around*, per il quale le componenti sono state previste.

La classificazione del malfunzionamento è in carico alla Consip. In base alle analisi effettuate dal Fornitore il malfunzionamento potrà essere eventualmente riclassificato in accordo con Consip. La segnalazione di un malfunzionamento è notificata dalla Consip attraverso l'invio di una comunicazione.. La segnalazione di risoluzione del malfunzionamento è notificata dal Fornitore attraverso l'invio di una comunicazione successivamente confermata dalla Consip ovvero confutata in caso di permanenza del malfunzionamento.

Modalità di remunerazione

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

Con riferimento alla componente di fonia inbound e outbound, si rappresenta che Consip si riserva la facoltà, nel corso della durata contrattuale, di fornire una soluzione nativa Salesforce per la gestione del canale voce. Tale soluzione potrà essere adottata, in tutto o in parte, in sostituzione della soluzione di fonia prevista nell'ambito della fornitura. Il Fornitore dovrà pertanto tenere conto di tale eventualità nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, garantendo, per quanto di competenza, il necessario supporto alle eventuali attività conseguenti all'adozione della soluzione messa a disposizione da Consip.

2.1.2.5 Servizi Operatori Outbound

In linea con quanto indicato al paragrafo 2, è richiesta al Fornitore la possibilità di attivare, su richiesta di Consip, dei ricontatti Outbound che potranno avere come obiettivo varie attività tra cui:

- Risposte/supporto relativo a richieste di servizio registrate sul sistema di CRM;
- Approfondimenti relativi a supporto da erogare a utenti del servizio.

Gli operatori coinvolti nel servizio verranno ingaggiati dal sistema di CRM Salesforce fornito da Consip. Il fornitore dovrà mettere a disposizione la numerazione telefonica di uscita della chiamata e i canali telefonici necessari per effettuare più chiamate contemporaneamente, nonché dovrà prevedere le necessarie attività di integrazione fra sistemi per consentire le chiamate stesse.

La richiesta riguarda le attività che determinano la risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico. Tra le attività che possono quindi essere richieste è prevista anche la possibilità di valutare la risposta da veicolare (anche con eventuali interazioni con gruppi interni) e conseguentemente contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR o telefonicamente o attraverso e-mail. La gestione della SR si considera conclusa esclusivamente a seguito della comunicazione all'utente della risposta o della soluzione individuata

Il personale del Fornitore dovrà tracciare tutte le informazioni, osservazioni e i commenti effettuati dall'interlocutore nella SR di gestione del contatto.

Si stima un volume di 2.500 ricontatti/mese per una durata di 4 min (stima).

Il relativo processo sarà concordato in fase di avvio del servizio.

Modalità di remunerazione

- Il servizio operatori Outbound sarà remunerato in ragione dei ricontatti utili effettuati. Si precisa che il corrispettivo include anche il traffico telefonico verso telefonia fissa e mobile necessario per contattare gli utenti nonché l'infrastruttura tecnologica utilizzata per il servizio.

2.2 SERVIZI DI GOVERNO

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

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

2.2.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO

2.2.1.1 Programmazione

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, al Fornitore è richiesto di redigere un documento (denominato "Piano delle attività"), entro 20 giorni solari dalla stipula del contratto, che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi, in accordo con quanto previsto nel presente Capitolato tecnico e/o con quanto eventualmente migliorato dal Fornitore.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni verificatesi durante l'erogazione del servizio stesso.

In particolare, il "Piano delle attività" dovrà dare evidenza della pianificazione dei volumi che sarà concordata con Consip nella fase iniziale di predisposizione del servizio e successivamente dovrà essere aggiornato per recepire le indicazioni che Consip fornirà in relazione alla variazione prevista per tali volumi, in modo da consentire la corretta gestione della forza lavoro impiegata. L'eventuale variazione della pianificazione, in termini di volume di chiamate massime giornaliere (par. 2.2.3), 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 Consip il volume di chiamate massime giornaliere sulla base del volume iniziale di chiamate complessivamente stimate per l'appalto.

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

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

2.2.1.2 Controllo

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

- **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti di Consip. 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 da Consip;
  - processi di fatturazione;
  - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate da Consip;
  - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di

Consip;

- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

- **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti di Consip per tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o corso di esecuzione contrattuale, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo 2.2.2. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la correttezza delle attività di formazione attraverso le seguenti attività e obiettivi:
  - assicurare la continua e corretta formazione di tutte le risorse in linea con i fabbisogni delle risorse stesse;
  - definire i piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga i servizi, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati;
  - l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive;
  - eventuali altre attività dichiarate in Offerta Tecnica.
- **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti di Consip per tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:
  - analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati;
  - analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento;
  - valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisori);
  - messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati;
  - eventuali altre attività dichiarate in Offerta Tecnica.

Le tre suddette figure potranno coincidere con un'unica persona fisica. La/e stessa/e dovrà/dovranno essere nominata/e e comunicata/e, con i relativi riferimenti, alla stipula del contratto.

Al fini dell'esecuzione del contratto, Consip nominerà le seguenti figure riservandosi la facoltà di affidare entrambi i ruoli alla medesima risorsa:

- **Responsabile del Contratto:** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia di Consip nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.
- **Responsabile Operativo:** è l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il Responsabile Operativo supporta il Responsabile del Contratto nel compito di monitorare e controllare la corretta esecuzione dei servizi e si occupa di segnalare ad esso tutto quanto necessario a controllare e monitorare 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;

e avrà il compito di interfacciarsi con le risorse messe a disposizione dal Fornitore.

2.2.1.3 Monitoraggio

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile a Consip 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.

Inoltre, dovrà essere reso disponibile un "cruscotto" che consenta al personale di Consip di avere un sinottico accessibile da remoto via web in modalità sicura con l'indicazione dell'andamento del servizio attraverso il monitoraggio in modalità *near real-time* di parametri fondamentali che comprendano almeno:

- il numero totale di linee telefoniche in accesso al servizio con indicazione percentuale di quelle occupate;
- il tempo medio di attesa di una richiesta per relativo canale di contatto;
- la percentuale di abbandono per accesso telefonico;
- il numero di operatori ed indicazione del loro stato (loggati, ready, in conversazione, etc.);
- il numero di richieste nelle code di attesa, differenziate per canale di accesso;
- tempi medi di risoluzione delle richieste;
- numero di SR eventualmente trasferite agli operatori di II livello.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione, a richiesta, le informazioni di dettaglio delle curve orarie giornaliere per periodi di tempo determinati.

2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

In fase di avvio del servizio, il personale di Consip avrà il ruolo di formatore per i Team Leader e Supervisori impiegati nella prestazione del servizio richiesto. È richiesto che tali attività formative siano effettuate presso una struttura messa a disposizione dal Fornitore stesso all'interno del comune di Roma, ivi comprese le dotazioni tecnologiche necessarie. Consip 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 Consip.

I Team Leader e i Supervisori 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 Consip. Il Fornitore dovrà inoltre garantire che, su richiesta di Consip, i Team Leader e i Supervisori effettuino – con le modalità di cui sopra – dei *followup* formativi inerenti eventuali aggiornamenti sui contenuti del servizio.

Nella seguente tabella è riportato il contenuto indicativo della formazione specifica e la relativa durata prevista.

<table>
<tr><th colspan="4">FORMAZIONE SPECIFICA</th></tr>
<tr><th rowspan="2">Contenuti</th><th>Formazione iniziale</th><th>Follow UP</th><th>Risorse coinvolte</th></tr>
<tr><td>32 ore</td><td>1 followup di 8 ore/trimestre</td><td>100% Team Leader e Supervisor</td></tr>
<tr><td>Gli aspetti normativi e i principali contenuti del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. attuato da Consip S.p.a. su incarico del Ministero dell’Economia e delle Finanze.</td><td rowspan="7">4 ore/giorno per n. 8 giorni</td><td rowspan="7">4 ore/giorno per n. 2 giorni</td><td rowspan="7">Tutti i Team Leader e i Supervisori che avranno poi il compito di formare gli operatori del servizio</td></tr>
<tr><td>Lo scenario di riferimento: il mondo della P.A. e le Imprese fornitrici, tutti i servizi che possono essere disponibili attraverso il Portale.</td></tr>
<tr><td>Le modalità di navigazione e i contenuti del portale www.acquistinretepa.it.</td></tr>
<tr><td>Gli strumenti di e-Procurement e le modalità di funzionamento della piattaforma.</td></tr>
<tr><td>Gli strumenti di acquisito e negoziazione come PA (Mepa; MepaLight ;Convenzioni; Accordi quadro; Sistema dinamico di acquisizione; Gare in ASP).</td></tr>
<tr><td>Le possibilità per le Imprese (Partecipazione a procedure di gara; Presentazione delle offerte/Abilitazione a MEPA/SDAPA; Gestione Catalogo).</td></tr>
</table>

Tabella 8: contenuti della formazione

Al Fornitore è richiesto di garantire l'effettuazione delle attività formative per tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio, sia in fase iniziale sia nel caso in cui, nel corso di esecuzione, si dovesse provvedere alla sostituzione o inserimento di ulteriore personale.

Consip si riserva di partecipare alle sessioni formative degli operatori telefonici e di richiedere una reportistica che attesti l'effettiva partecipazione degli stessi.

Indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove non sia già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste dal Capitolato Tecnico del bando istitutivo.

2.2.3 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

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

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, ossia rilevabili in fase di pianificazione dell'attività, consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per il reperimento e la 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, ossia 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 non prevedibili fino ad un massimo del 30% rispetto alla pianificazione concordata con Consip (si faccia riferimento a quanto previsto al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**). In caso di un aumento superiore, le giornate in cui si è verificato tale aumento saranno espunte dal calcolo degli SLA02, SLA03 e SLA04. Come già indicato nel par. 2.2.1.1, Consip 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".

2.2.4 RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La Consip intende misurare il livello di soddisfazione dei servizi erogati come rapporto tra la qualità attesa e quella percepita dall'utenza.

Tale qualità sarà misurata attraverso interviste somministrate ad un campione di utenti, nel rispetto del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e relativi provvedimenti attuativi, che hanno usufruito dei servizi attivati.

La rilevazione verrà effettuata attraverso il sistema di CRM che Consip mette a disposizione del Fornitore, attraverso una procedura automatica che selezionerà un campione di utenti tra i contatti gestiti fino al mese precedente e tracciati attraverso l'applicativo di CRM utilizzato. Ad ogni utente selezionato verrà inviato,

tramite e-mail, un questionario. Saranno considerate valide esclusivamente le risposte complete acquisite attraverso il sistema di rilevazione messo a disposizione da Consip.

Si riportano, a titolo esemplificativo, gli ambiti che potranno costituire oggetto di valutazione:

ID	Ambito di valutazione	Descrizione
1	Cortesia e disponibilità	Valutazione della cortesia, della disponibilità e dell'attenzione dimostrate dall'operatore durante l'interazione con l'utente.
2	Ascolto e comprensione	Valutazione della capacità dell'operatore di ascoltare l'utente e comprendere correttamente le esigenze rappresentate.
3	Chiarezza delle informazioni	Valutazione della chiarezza, comprensibilità e completezza delle informazioni fornite dall'operatore.
4	Competenza e professionalità	Valutazione della preparazione e della professionalità dimostrate dall'operatore nella gestione della richiesta.
5	Soddisfazione complessiva	Valutazione del livello di soddisfazione complessiva dell'utente rispetto all'assistenza ricevuta dall'operatore, quale riferimento per il calcolo dell'indicatore CSAT contrattuale.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti dovrà essere effettuata mediante una survey a caldo, somministrata al termine dell'interazione con l'operatore, articolata in cinque domande con scala di valutazione da 1 a 10.

La quinta domanda, dedicata alla soddisfazione complessiva rispetto all'assistenza ricevuta dall'operatore, costituirà il riferimento per il calcolo dell'i**ndicatore contrattuale di Customer Satisfaction (CSAT)**. Tale indicatore è determinato dalla percentuale di risposte con valutazione comprese tra 8 e 10 rispetto al totale delle risposte ricevute.

La rilevazione di CSAT è effettuata in modo continuativo nel corso dell'esecuzione contrattuale. L'indicatore è calcolato, per ciascun semestre di erogazione del servizio, sulla base di tutte le risposte valide acquisite nel periodo di riferimento. Qualora nel semestre di riferimento siano attivi più canali sottoposti alla rilevazione, CSAT è determinato sulla base delle risposte valide acquisite per tutti i predetti canali.

All'indicatore CSAT rilevato in ciascun semestre sarà associato un incentivo di prestazione (IP), secondo quanto specificato al successivo paragrafo 2.2.5.

Si precisa che le prime quattro domande della survey saranno invece finalizzate a valutare specifici aspetti della qualità dell'assistenza ricevuta. I risultati di tali domande saranno utilizzati solo per l'analisi qualitativa del servizio e l'individuazione di eventuali azioni di miglioramento, senza concorrere direttamente al calcolo dell'indicatore premiante.

La formulazione e il contenuto delle domande della survey saranno definiti nell'ambito del Piano delle attività.

Consip si riserva la facoltà di modificare le modalità di rilevazione della customer satisfaction sopra descritte sia in fase di avvio sia durante l'esecuzione del servizio. Tali modifiche verranno concordate con il Fornitore e ratificate tramite apposito verbale.

2.2.5 INCENTIVO DI PRESTAZIONE

Al termine di ciascun semestre di erogazione dei servizi, al Fornitore può essere riconosciuto un Incentivo di Prestazione (di seguito anche "IP"), fino a un importo massimo pari al 5% del corrispettivo di riferimento, come definito nel presente paragrafo. L'incentivo è riconosciuto in funzione del livello di Customer Satisfaction – l'indicatore CSAT di cui al precedente paragrafo – rilevato nel medesimo semestre.

L'Incentivo di Prestazione è riconosciuto esclusivamente qualora, nel semestre di riferimento, siano congiuntamente soddisfatte le seguenti condizioni:

- raggiungimento e/o superamento del livello minimo di CSAT previsto per il semestre di riferimento;
- mancata applicazione di penali per il mancato rispetto degli SLA02 e SLA04 relativi al solo canale telefonico inbound.

Il mancato soddisfacimento anche di una sola delle predette condizioni comporta il mancato riconoscimento dell'Incentivo di Prestazione per il semestre di riferimento.

L'IP è riconosciuto nelle seguenti misure:

a) primo e secondo semestre di erogazione dei servizi:

- 3% del corrispettivo di riferimento, in caso di CSAT pari o superiore all'80% e inferiore al 90%;
- 5% del corrispettivo di riferimento, in caso di CSAT pari o superiore al 90%.

b) terzo e quarto semestre di erogazione dei servizi:

- 3% del corrispettivo di riferimento, in caso di CSAT pari o superiore all'84% e inferiore al 91%;
- 5% del corrispettivo di riferimento, in caso di CSAT pari o superiore al 91%.

L'importo dell'incentivo è calcolato applicando la percentuale di cui sopra al corrispettivo di riferimento. Per corrispettivo di riferimento si intende il corrispettivo maturato nel semestre di riferimento per i servizi Inbound effettivamente erogati attraverso i canali sottoposti alla rilevazione della Customer Satisfaction e remunerati secondo le relative voci di prezzo. Sono esclusi dalla base di calcolo i corrispettivi relativi alle infrastrutture, ai canali per la terminazione del traffico telefonico, ai servizi di integrazione e alle altre componenti remunerate mediante autonome voci di prezzo.

L'IP non è riconosciuto con riferimento ai servizi erogati durante l'eventuale proroga temporale del Contratto.

3 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

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

Nello specifico, il Fornitore deve:

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

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

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

In sede di stipula Consip si riserva la possibilità di richiedere che il Fornitore presenti, entro 20 giorni solari dalla data di sottoscrizione del contratto e/o dalla data di presentazione del Piano di assorbimento, i Curricula o un campione di essi del personale adibito ai servizi per la verifica dei relativi requisiti.

Il Fornitore aggiudicatario deve garantire la stabilità della struttura organizzativa anche in caso di turnover del personale.

4 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico secondo le modalità descritte nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, nel presente Capitolato Tecnico, nei relativi Allegati, ivi incluso l'Allegato "Requisiti di sicurezza NIS applicabili alla fornitura", e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico. Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra Consip e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo e-mail.

4.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

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

In caso di mancata approvazione, Consip comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso che quest'ultimo si obbliga a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo a Consip stessa nel termine di 10 giorni solari decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di Consip, pena l'applicazione delle penali e salva in ogni caso la facoltà di Consip 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 accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste fornita da Fornitore con il sistema CRM messo a disposizione da Consip dovranno concludersi entro 90 giorni dalla stipula del contratto, ovvero entro l'eventuale termine inferiore stabilito nel Piano delle attività. La data di conclusione di tali attività sarà considerata anche come la data di disponibilità da parte del Fornitore ad avviare la verifica di conformità dei servizi.

Al termine di tale periodo, ai sensi del art. 116 del D.Lgs. 36/2023, Consip procederà ad effettuare le 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 Consip, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Le verifiche di conformità verranno effettuate secondo le seguenti tempistiche:

I. al termine della fase di avvio delle attività;
II. in corso di esecuzione del contratto e nello specifico:

a. con riferimento al servizio di integrazione dei sistemi informativi e della relativa manutenzione correttiva ed evolutiva, al termine di ogni intervento realizzativo di integrazione successivo alla fase di avvio (per la verifica di conformità di tale servizio fare riferimento anche al par. 2.1.2.4 del Capitolato tecnico);
b. con riferimento al servizio inbound mediante canale chat e/o email e/o condivisione dello schermo, laddove non già attivati in fase di avvio delle attività;
c. con riferimento alle infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canali telefonici per la terminazione del traffico telefonico inbound), laddove ci sia un incremento nel numero di canali rispetto a quanto già predisposto in fase di avvio delle attività;

III. mensilmente, ai fini della fatturazione di cui all'art. 18 S dello Schema di Contratto, ad eccezione del punto f) del comma 1dell'art. 18 S per il quale verrà effettuata alla conclusione delle attività di integrazione richieste.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, Consip 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 Consip una specifica reportistica relativa alla rendicontazione e fatturazione delle attività svolte, i cui contenuti verranno definiti di concerto tra Consip e il Fornitore durante la suddetta fase di avvio delle attività.

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

4.2 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, ed in ogni caso senza oneri aggiuntivi per Consip, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore pari a 30 giorni.

In tale periodo, l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, e quanto eventualmente necessario, nonché le competenze verso Consip o ad un terzo designato da Consip. Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.

In prossimità della scadenza del Contratto, Consip 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 alla Consip 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 alla Consip.

5 ELEMENTI PER LA FATTURAZIONE

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto fermo restando che essendo il servizio oggetto dell'appalto

a consumo, è richiesta una gestione mensile della fatturazione, con emissione delle fatture al termine del mese di riferimento dei servizi svolti.

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

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

A decorrere dalla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi ai sensi del paragrafo 4.1, è previsto un periodo iniziale di non applicazione delle penali, determinato come segue:

- **se la Data di attivazione ricade tra il giorno 1 e il giorno 20 del mese, inclusi**, le penali non si applicano per il mese di attivazione e sono applicabili a partire dal primo giorno del mese successivo;
- **se la Data di attivazione ricade tra il giorno 21 e l'ultimo giorno del mese, inclusi**, le penali non si applicano per il mese di attivazione e per l'intero mese successivo e sono applicabili a partire dal primo giorno del secondo mese successivo a quello di attivazione.

A titolo esemplificativo, in caso di attivazione il 20 gennaio, le penali sono applicabili dal 1° febbraio; in caso di attivazione il 21 gennaio, sono applicabili dal 1° marzo.

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
SLA01	Tempo di avvio delle attività per la verifica di conformità per l'attivazione	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività necessarie per consentire l'avvio della fase di verifica di conformità da parte di Consip	90 giorni solari dalla stipula del contratto o altro termine nel piano delle attività	Ad evento	SLA01 = K1-K2 K1: Data di disponibilità ad avviare la *Verifica di conformità dei servizi*. K2: Data di stipula	
SLA02	Tempo di risposta dell'operatore per ciascun canale sincrono.	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro 20 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	90% entro 20 secondi	mensile	SLA02 = (K1/K2) x 100% K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro 20 secondi K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico e il canale chat (se attivato in corso di esecuzione contrattuale). Lo SLA va misurato distintamente per il canale telefonico e per il canale chat (se attivato in corso di esecuzione contrattuale). Per la

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
						misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le chiamate complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio.
SLA03	Tempo di gestione dell'operatore per canale asincrono.	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali asincroni, di un operatore entro 4 ore, dopo che la richiesta è giunta al CC.	95% entro 4 ore	mensile	SLA03 = (K1/K2) x 100% K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro 4 ore K2: Numero richieste asincrone complessive verso operatore. Laddove la richiesta non fosse risolta al primo livello, lo SLA andrà misurato al netto dei tempi di lavorazione della richiesta da parte del II livello.	Per canali asincroni si intende il canale mail (se attivato in corso di esecuzione contrattuale)
SLA04	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	5% o migliorativo laddove offerto	mensile	SLA04 = (K1/K2) x 100% K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere riposta da operatore K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico e il canale chat (se attivato in corso di esecuzione contrattuale). Lo SLA va misurato distintamente per il canale telefonico e per il canale chat (se attivato in corso di esecuzione contrattuale). Nel caso di canale telefonico a K2 deve essere sottratto il numero di richieste abbandonate entro i primi 10 secondi. Per la misurazione dello

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
						SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le chiamate complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio
SLA05	Risoluzione al Primo Livello	Valore che esprime la percentuale minima di richieste di servizio risolte al Primo Livello, ossia che non sono state inoltrate al secondo livello.	90,5% o migliorativo laddove offerto	mensile	SLA05 = (K1/K2) x 100% K1: Numero richieste risolte al primo livello K2: Numero richieste complessivamente gestite	Lo SLA va misurato distintamente per il canale telefonico, il canale email e il canale chat (se attivato in corso di esecuzione contrattuale). Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le chiamate complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio
SLA06	Tempo medio di gestione del contatto effettuato mediante canale telefonico	Valore che esprime il tempo medio massimo di gestione di una richiesta di servizio.	8 min.	mensile	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 al primo livello oppure l'inoltro ai secondi livelli) K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio	Lo SLA si applica solo alle richieste del canale telefonico. Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le chiamate complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio.

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
					La media è effettuata su tutte le richieste di servizio nel periodo di riferimento	
SLA07	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari richiesti per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio, in caso di richiesta di Consip.	20gg solari	Ad evento su richiesta di Consip	SLA07 = K1-K2 K1: Data di presentazione dei CV richiesti K2: Data di stipula	
SLA08	Sostituzione del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve sostituire il personale su richiesta di Consip.	10gg lavorativi	Ad evento	SLA08 = K1-K2 K1: Data di effettiva sostituzione di personale K2: Data di richiesta di sostituzione da parte di Consip	
SLA09	Comunicazione di variazione del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve comunicare la variazione di personale	3gg lavorativi	Ad evento	SLA09 = K1-K2 K1: Data di effettiva sostituzione di personale K2: Data di comunicazione della variazione inviata a Consip	
SLA10	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%	Mensile	SLA10 = (K1/K2) x 100% K1: Tempo di disponibilità del singolo sistema nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo sistema richiesto	Lo SLA si applica all'infrastruttura richiesta al fornitore (cfr. par. 2.1.2.2, 2.1.2.3 e 2.1.2.4).

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
SLA11	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale il servizio di CC è stato raggiungibile attraverso i canali previsti.	99%	Mensile	SLA11 = (K1/K2) x 100% K1: Tempo di disponibilità del singolo canale nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo canale richiesto	Lo SLA si applica ai canali di accesso richiesti al fornitore (cfr. par. 2.1.2.3).
SLA12	Modifiche del sistema automatico di accoglienza	Valore che esprime il numero massimo di ore lavorative entro cui l'Aggiudicatario deve effettuare le modifiche richieste da Consip.	2 ore lavorative	Ad evento	SLA12 = K2-K1 K1: Data e ora della richiesta di modifica K2: Data e ora di realizzazione della modifica richiesta e della sua comunicazione	Le ore lavorative vengono calcolate in base all'orario del servizio di CC (cfr. par. 2.1.1.3).
SLA13	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Valore che esprime il tempo massimo relativo al ripristino delle componenti sviluppate in seguito a malfunzionamento. Le ore richieste come valori di riferimento sono da considerarsi nella medesima fascia specificata da Consip in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio (cfr. paragrafo 2.1.1.3).	Bloccante: 6 ore lavorative o migliorativo laddove offerto Non bloccante: 16 ore lavorative o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA13 = K1-K2 K1: Data e ora di risoluzione del malfunzionamento K2: Data e ora di comunicazione del malfunzionamento. Farà fede la data di ricezione della comunicazione inviata da Consip.	Le ore lavorative vengono calcolate in base all'orario del servizio di CC (cfr. par. 2.1.1.3)

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
SLA14	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	Ad evento	SLA14 = K1-K2 K1: Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore *Verifica di conformità,* attestata dalla comunicazione del Fornitore a Consip. K2: Data del verbale della prima *Verifica di conformità* con esito negativo	
SLA15	Tempo di emissione del Disegno di dettaglio per il servizio di integrazione e/o MEV e/o MAC	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte del Fornitore della Richiesta di Disegno di dettaglio di Consip e la data di consegna a Consip del "Disegno di dettaglio".	20 gg solari	Ad evento	SLA15 = K1-K2 K1: Data di consegna del Disegno di dettaglio a Consip K2: Data di ricezione da parte di Consip della Richiesta di Disegno di dettaglio	Nel caso le attività rientrino nella attività necessarie all'avvio dei servizi ossia all'attivazione esse sono soggette allo SLA01.
SLA16	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione successive a quelle eseguite nella fase di avvio e/o MEV e/o MAC	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative al servizio di integrazione fino alla *Verifica di conformità.*	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA16 = K1-K2 K1: Data di fine delle attività di integrazione K2: Data di avvio delle attività di integrazione, come previsto nel Disegno di dettaglio	Nel caso le attività rientrino nella attività necessarie all'avvio dei servizi ossia all'attivazione esse sono soggette allo SLA01.
SLA17	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 Consip del "Piano delle attività".	20 gg solari	Ad evento	SLA17 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Consip del Piano delle attività K2: Data di stipula del contratto	

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
SLA18	Tempo di emissione del Piano delle attività in caso di mancata approvazione e richiesta di modifiche da parte di Consip	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data della ricezione da parte del fornitore della comunicazione di Consip di mancata approvazione del Piano delle attività e la data di ricezione da parte di Consip del "Piano delle attività" modificato.	10 gg solari	Ad evento	SLA18 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Consip del Piano delle attività modificato K2: Data della ricezione da parte del fornitore della comunicazione di mancata approvazione del Piano e richiesta di modifica da parte di Consip	Fare riferimento a quanto previsto al paragrafo 4.1
SLA19	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 Consip di richiesta di aggiornamento e la data di ricezione da parte di Consip del "Piano delle attività" aggiornato.	10 gg solari	Ad evento	SLA19 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Consip del Piano delle attività aggiornato K2: Data della ricezione da parte del fornitore della comunicazione di richiesta di aggiornamento da parte di Consip	Fare riferimento a quanto previsto al paragrafo 2.2.1.1
SLA20	Proposta di nuova figura professionale in seguito a non idoneità	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve inviare una nuova proposta di figura professionale.	5gg lavorativi	Ad evento	SLA20 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Consip della nuova proposta K2: Data della ricezione da parte del fornitore della comunicazione di Consip	Lo SLA è relativo al caso in cui la Committente ritenga la nuova figura professionale sostituita (cfr art. Produttività delle risorse impiegate dello Schema di contratto condizioni speciali) non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la

SLA						
ID	**SLA**	**Descrizione**	**Valore di riferimento**	**Frequenza di rilevazione**	**Formula di calcolo**	**Note**
						medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione

Tabella 9: Service Level Agreement

PENALI			
ID	**SLA**	**Valore target**	**Valorizzazione della penale**
SLA01	Tempo di avvio delle attività per la verifica di conformità per l'attivazione	90 giorni solari dalla stipula del contratto o migliorativo laddove offerto	150 Euro per ogni giorno solare di ritardo
SLA02	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	90% entro 20 secondi	Nel caso di SLA02 calcolato per canale sincrono telefonico: 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo. Nel caso di SLA02 calcolato per canale sincrono chat: 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale chat relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA03	Tempo di gestione dell'operatore per canale asincrono	95% entro 4 ore	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono per il canale email relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA04	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	5% o migliorativo laddove offerto	Nel caso di SLA04 calcolato per canale sincrono telefonico: 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo. Nel caso di SLA04 calcolato per canale sincrono chat: 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale chat relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo

PENALI			
ID	**SLA**	**Valore target**	**Valorizzazione della penale**
SLA05	Risoluzione al Primo Livello	90,5% o migliorativo laddove offerto	Nel caso di SLA05 calcolato per canale sincrono telefonico: 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo. Nel caso di SLA05 calcolato per canale sincrono chat: 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale chat relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo. Nel caso di SLA05 calcolato per canale asincrono email: 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono per il canale email relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA06	Tempo medio di gestione del contatto effettuato mediante canale telefonico	8 min	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target. Raddoppio della penale in caso di superamento del valore target di oltre il 20%
SLA07	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	20gg	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA08	Sostituzione del personale	10gg lavorativi	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA09	Comunicazione di variazione del personale	3gg lavorativi	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA10	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	99%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA11	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	99%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA12	Modifiche del sistema automatico di accoglienza	2 ore lavorative o migliorativo laddove offerto	50 Euro per ogni 30 minuti lavorativi di ritardo
SLA13	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti	Bloccante: 6 ore lavorative o	1 per mille del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni 30 min di ritardo rispetto all'obiettivo

PENALI			
ID	**SLA**	**Valore target**	**Valorizzazione della penale**
	delle integrazioni sviluppate	migliorativo laddove offerto	
		Non bloccante: 16 ore lavorative o migliorativo laddove offerto	1 per mille del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni 30 min di ritardo rispetto all'obiettivo
SLA14	Disponibilità ad una seconda *Verifica di conformità* in caso di prima verifica con esito negativo	15 gg solari	200 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA15	Tempo di emissione del Disegno di dettaglio per il servizio di integrazione	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA16	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione successive a quelle eseguite nella fase di avvio	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA17	Tempo di emissione del Piano delle attività	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA18	Tempo di emissione del Piano delle attività in caso di mancata approvazione e richiesta di modifiche da parte di Consip	10 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA19	Tempo di emissione del Piano delle attività aggiornato	10 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA20	Proposta di nuova figura professionale in seguito a non idoneità	5 gg lavorativi	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione

Tabella 10: Penali

7 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

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;
- 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 cybersicurezza e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi, ivi inclusi, per quanto applicabili, la Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2), il D.Lgs. 4 settembre 2024, n. 138 e i relativi provvedimenti attuativi;
- 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)