

Classificazione documento: Consip Public

CODICE IDENTIFICATIVO DELLA MARCA DA BOLLO PER LA REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO PER L'AGENZIA DELLE ENTRATE 01211246853684 DI IMPORTO PARI A 1.296,00 euro emessa in data 24/08/2023 così come risultante dal contrassegno presentato dall'aggiudicatario.

CODICE IDENTIFICATIVO DELLA MARCA DA BOLLO PER LA REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO PER CONSIP 01220499707731 DI IMPORTO PARI A 1.296,00 euro emessa in data 24/08/2023 così come risultante dal contrassegno presentato dall'aggiudicatario

CODICE IDENTIFICATIVO DELLA MARCA DA BOLLO PER LA REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO PER NUMERO BLU SERVIZI SPA 01220499707720 DI IMPORTO PARI A 1.296,00 euro emessa in data 24/08/2023 così come risultante dal contrassegno presentato dall'aggiudicatario.



Parte Speciale

Articolo 1 S: Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione

Articolo 2 S: Durata

Articolo 3 S: Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Articolo 4 S: Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa

Articolo 5 S: Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere

Articolo 6 S: Garanzie

Articolo 7 S: Subappalto

Articolo 8 S: Pianificazione delle attività

Articolo 9 S: Produttività delle risorse impiegate

Articolo 10 S: Verifica di conformità

Articolo 11 S: Penali

Articolo 12 S: Corrispettivo

Articolo 13 S: Fatturazione e pagamento

Articolo 14 S: Condizioni particolari di risoluzione

Articolo 15 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 16 S Clausola sociale

Articolo 17 S Nomina a Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali

Articolo 18 S: Pendenza di ricorso giurisdizionale nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del contratto

Articolo 19 S: Forza maggiore



Parte Generale

Articolo 1 G: Valore delle premesse e norme regolatrici

Articolo 2 G: Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo 3 G: Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – Inadempienze contributive e retributive

Articolo 4 G: Obblighi di riservatezza

Articolo 5 G: Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 6 G: Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

Articolo 7 G: Proprietà dei prodotti, ove applicabile

Articolo 8 G: Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa

Articolo 9 G: Oneri fiscali e spese contrattuali

Articolo 10 G: Garanzia definitiva

Articolo 11 G: Recesso

Articolo 12 G: Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

Articolo 13 G: Trasparenza dei prezzi

Articolo 14 G: Subappalto

Articolo 15 G: Foro esclusivo

Articolo 16 G: Trattamento dei dati personali

Articolo 17 G: Risoluzione

Articolo 18 G: Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice etico - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza

Articolo 19 G: Incompatibilità



CONDIZIONI SPECIALI DEL CONTRATTO

TRA

Consip S.p.A., con sede legale in Roma Via Isonzo n. 19/E – 00198, iscritta al registro delle imprese di Roma al n. 02327910580, coincidente con il numero di codice fiscale, P.IVA 05359681003, nella persona del Responsabile della Divisione Promozione Sistema E-Procurement, Caterina Marcantonio, giusta procura del 29/11/2022 Rep. N. 2.217 del Dott. Federico Elicio Notaio in Roma, elettivamente domiciliata ai fini del presente Contratto in Via Isonzo n. 19/E – 00198 Roma (di seguito per brevità anche “Committente”)

E

la Società Numero Blu Servizi S.p.A., con sede legale in Roma, Via Monte Carmelo n. 5, capitale sociale Euro 120.000,00= (Euro centoventimila/00) P.IVA 08898571008, in persona del Amministratore Delegato e legale rappresentante Dott. Luca Leopizzi, domiciliato per la carica presso la sede sociale, giusta delibera poteri allo stesso conferiti dal Consiglio di Amministrazione in data 26/03/2019 (di seguito per brevità anche “Impresa” o “Fornitore”)

PREMESSO CHE

- a) con bando pubblicato sulla GUUE n. S135 del 15/07/2022 e sulla GURI n. 83 del 18/07/2022, Consip S.p.A., nell’ambito del programma di razionalizzazione degli acquisti, ha indetto, ai sensi dell’art. 55 del D.lgs. 50/2016, una procedura avente ad oggetto l’ammissione di operatori economici al bando istitutivo del Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di contact center – ID Sigef 2444;
- b) gli operatori economici ammessi sono di volta in volta invitati dalle Amministrazioni e dagli altri soggetti legittimati secondo la normativa vigente ad utilizzare il suddetto strumento, attraverso appositi Bandi semplificati, a partecipare ai singoli appalti specifici da essi indetti;
- c) Consip S.p.A., ai fini della acquisizione del servizio di contact center per il “programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A.” ha indetto – per proprio conto – un appalto specifico da affidarsi mediante una procedura ristretta nell’ambito dello SDA di cui al punto a), mediante lettera di invito del 19/12/2022, la cui documentazione è reperibile sul sito www.consip.it;
- d) in forza di tutto quanto precede, Consip ha provveduto allo svolgimento di tutte le attività connesse all’espletamento della procedura di affidamento fino all’aggiudicazione definitiva della stessa;
- e) l’Impresa è risultata aggiudicataria della procedura a tal fine indetta dalla Consip per la prestazione delle attività indicate nell’art. 1 S;
- f) l’Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto ed in particolare la garanzia definitiva ai sensi dell’art. 103 del D.Lgs. 50/2016, rilasciata da Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur S.A.- Rappresentanza Generale per l'Italia mediante garanzia fideiussoria avente numero 2387292, del valore di Euro 2.612.574,00; tale documentazione, anche se non



- materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto si può procedere alla stipula del presente contratto;
- g) successivamente alla stipula da parte della Committente, l'Impresa procederà alla sottoscrizione del contratto; la Committente provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
 - h) il codice identificativo gara, CIG, è il seguente: 95269396C4;
 - i) il contratto si compone di due parti "Condizioni generali del contratto" e "Condizioni speciali del contratto". Le Condizioni generali si applicano nell'ambito di tutti gli accordi tra la Committente e le Imprese e gli articoli che ne fanno parte recano, accanto al numero dell'articolo, la lettera "G". Le Condizioni speciali si applicano in funzione della disciplina propria rispetto all'oggetto contrattuale e i relativi articoli sono contraddistinti dalla lettera "S";
 - j) in caso di discordanza tra quanto previsto nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto e quanto contenuto nelle Condizioni Generali del Contratto, prevarranno le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto;
 - k) l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente contratto e dai suoi allegati (Allegato "I" – Dichiarazione d'offerta economica; Allegato "II" - Offerta Tecnica; Allegato "III" - Capitolato tecnico; Allegato "IV" – Chiarimenti pubblicati dalla Consip nel corso della procedura di gara; Allegato "V" Patto di integrità; Allegato "VI" Fatturazione elettronica; nonché la dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore posta in calce al presente atto, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;
 - l) il Fornitore espressamente prende atto ed accetta che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi "solari" ove non diversamente stabilito;
 - m) valgono le seguenti definizioni:
 - per "Committente" si intende Consip S.p.A.;
 - ogni volta che nelle Condizioni generali viene eseguito un riferimento a "Committente e/o Amministrazioni", l'espressione deve intendersi riferita a Consip S.p.A.;
 - n) il presente contratto si caratterizza per alta intensità di manodopera ai sensi dell'art. 50, d.lgs. 50/2016;
 - o) risulta allo stato pendente, innanzi al TAR Lazio, sez. II, il giudizio con R.G. 9894/2023, instaurato dalla aCapo Soc. Coop. Soc. Int. per l'annullamento, previa sospensiva, della aggiudicazione disposta nei confronti del Fornitore; l'udienza di merito è fissata al 25 ottobre 2023 e ai sensi dell'art. 32 comma 11 del d.lgs. n. 50/2016 non sussistono condizioni ostative alla stipula del contratto.



TUTTO CIÒ PREMESSO, TRA LE PARTI COME IN EPIGRAFE RAPPRESENTATE E DOMICILIATE SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ARTICOLO 1 S

OGGETTO, LUOGO DELLA PRESTAZIONE E RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

1. La Committente, nell'interesse proprio, affida all'Impresa, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico e in base alle condizioni e termini previsti nel presente contratto:
 - a) Servizio operatore inbound mediante canale telefonico e, laddove richiesto da Consip durante il contratto, anche mediante canale chat e/o email e/o condivisione dello schermo;
 - b) Servizio di integrazione di sistemi informativi comprensivo della manutenzione correttiva ed evolutiva;
 - c) Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico da rete fissa e mobile;
 - d) Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canali telefonici per la terminazione del traffico telefonico inbound).
2. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato tecnico.
3. L'Impresa prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle soluzioni/strumenti/migliorie ivi comprese metodologie, utilizzo risorse e *best practices* indicati nell'Offerta tecnica e degli eventuali servizi connessi, nei tempi e nei modi indicati nella stessa, se migliorativi dei tempi e dei modi indicati nella documentazione di gara. Tali migliorie/soluzioni/sistemi, realizzati senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, al termine delle attività contrattuali rimarranno di esclusiva proprietà della Committente stessa. Ne consegue che l'Impresa si impegna, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, a mantenerne, per tutta la durata delle attività contrattuali, l'efficienza e l'efficacia rappresentate nell'Offerta tecnica, anche in funzione di eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per mantenere tali migliorie/soluzioni/sistemi allineati agli *standard* tecnologici del mercato; tali attività non comporteranno alcun onere aggiuntivo, essendo comprese nel corrispettivo contrattuale complessivo. Inoltre l'Impresa si impegna a trasferire gratuitamente alla Committente, o a terzi da essa designati, il *know how* necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione di tali migliorie/soluzioni/sistemi. Si precisa che eventuali ritardi nella messa in opera degli stessi, non derivanti da accordi o da richieste della Committente, saranno soggetti all'applicazione delle penali di cui all'art. 11 S "Penali". Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevati su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dall'Impresa: ad essi si applicano i livelli di servizio e le penali di cui all'art. 11 S "Penali". Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, ivi inclusi i termini di consegna di prodotti/documenti /soluzioni/sistemi citati nei successivi articoli, siano migliorati dall'Offerta tecnica dell'Impresa aggiudicataria, tali



nuovi valori e termini sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara. Gli indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara e l'Impresa sarà tenuta al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.

4. L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 12 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui all'articolo 17 G e 11 G.
5. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso i luoghi indicati nel Capitolato tecnico ed eventualmente nell'Offerta tecnica.
6. Sono designati quale Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 l'Ing. Michela Bonacci e Direttore dell'esecuzione ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 la Sig.ra Marilisa Mondelli.
7. Il nominativo del Responsabile del Servizio è la Dott.ssa Eva Amantea la quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto. I suoi riferimenti sono: tel. 3486558503 mail eva.amantea@numeroblu.it pec numeroblu.servizi@pec.numeroblu.com. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.
8. La sede del Contact center è al seguente indirizzo: Via San Giovanni della Croce, n. 3 - 00166 Roma.

ARTICOLO 2 S

DURATA

1. Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla "Data di attivazione" (successiva alla fase di avvio delle attività, cfr. par. 4.1 del Capitolato tecnico). L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà entro 90 giorni dalla stipula (cfr. par. 4.1 del Capitolato tecnico). Il ritardo nell'avvio dell'esecuzione per causa imputabile al Fornitore costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 2, comma 1 della L. n. 120/2020 DL. 76/2020.
2. La Committente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore.
3. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, la Committente si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 107 del D. Lgs. n. 50/2016.



4. Si precisa che, salvo quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nella fase di avvio delle attività (cfr. par. 4.1 del Capitolato Tecnico), il Fornitore potrà affiancare l'Impresa che attualmente svolge il servizio oggetto del presente contratto, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza. Tali attività di affiancamento si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.
5. L'impresa si impegna, altresì, ora per allora, a fornire, negli ultimi due mesi di efficacia del presente contratto, ovvero alla scadenza di un singolo intervento, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze a personale della Committente o a terzi da questa designati, nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. Tali attività di affiancamento si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.
6. La Committente, in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà in corso di esecuzione di modificare la durata del contratto, con comunicazione inviata a mezzo pec al Fornitore, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Committente.

ARTICOLO 3 S

MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

1. La Committente si riserva la facoltà, nei limiti di quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D.lgs. n. 50/2016, di chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie e non siano incluse nel contratto, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), D.lgs. n. 50/2016; la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini di cui all'art. 106, comma 8 del medesimo decreto.
2. La Committente si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente contratto ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 106, comma 1, lettera c), D.lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D.lgs. n. 50/2016. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106, comma 14, del D.lgs. 50/2016, la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini e con le modalità ivi indicati.
3. Nei casi di cui ai precedenti due commi del presente articolo, la Committente eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016.
4. La Committente si riserva la facoltà, di cui all'art. 106, comma 1, lett. e) D.lgs. n. 50/2016, di apportare modifiche non sostanziali al Contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo.
5. Così come chiarito dal Comunicato Anac del 23 marzo 2021, la Committente potrà imporre al Fornitore, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice, un aumento delle prestazioni fino



a concorrenza di un quinto dell'importo del Contratto, alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti dal presente Contratto, solo laddove ricorrano i presupposti di cui al richiamato art. 106, commi 1, lett. c) o 2.

In tal caso, il Fornitore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. Si precisa che, in caso di diminuzione delle prestazioni, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nell'Allegato "I" (Dichiarazione d'offerta economica).

6. La Committente si riserva inoltre la facoltà di apportare le modifiche di cui all'art. 106, comma 2, D.lgs. n. 50/2016, al ricorrere delle condizioni ivi previste.
7. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dalla Committente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del D.lgs. 50/2016 e, qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, da parte del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente.
8. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 106, d.lgs. 50/2016.

ARTICOLO 4 S

OBLIGHI E ADEMPIMENTI A CARICO DELL'IMPRESA

1. Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione delle prestazioni, nonché i connessi oneri assicurativi, lo sgombero dei materiali residui e l'ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.
2. L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Committente.
3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
4. Il Fornitore si impegna inoltre a garantire alla Committente che tutte le persone fisiche coinvolte nell'esecuzione contrattuale (siano essi suoi dipendenti o collaboratori o liberi professionisti), si siano impegnate a rispettare e rispettino il Codice etico della



Committente e non si pongano in conflitto di interessi nei confronti della stessa Committente.

5. L'Impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.
6. L'Impresa si obbliga a consentire alla Committente di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto, impegnandosi ora per allora a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
7. L'Impresa si impegna altresì, in caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati ai servizi richiesti nell'Appalto Specifico, ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente. Inoltre, in caso di nuove acquisizioni, l'Impresa dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministero della Transizione Ecologica, ove esistenti e applicabili (ad es: computer, stampanti, cartucce, carta, arredi).
8. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
9. L'impresa è tenuta a comunicare alla Committente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla Committente entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.
10. L'Impresa si obbliga ad assicurare, per quanto concerne il servizio di contact center, l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali". Consip si riserva di compiere verifiche atte ad accertare la regolare iscrizione al suddetto registro per tutta la durata del contratto.

ARTICOLO 5 S

PROPRIETÀ DEL SW SVILUPPATO E DEI PRODOTTI IN GENERE

1. La Committente acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi dei prodotti *software* e dei Sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure software e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente contratto.



2. La Committente potrà, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dalla Committente in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire alla Committente tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della Committente in eventuali registri od elenchi pubblici.
4. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente contratto è di esclusiva proprietà della Committente che ne potrà disporre liberamente.
5. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Impresa nell'esecuzione del presente contratto non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la preventiva approvazione espressa da parte della Committente.
6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione" del presente contratto e dell'art. 1456 del codice civile.

ARTICOLO 6 S

GARANZIE

1. L'Impresa garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione dell'attività sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
2. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo la Committente restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.
3. Per ogni obiettivo positivamente rilasciato, l'Impresa è tenuta per tutta la durata del presente Contratto a garantire, su chiamata della Committente o di terzi da essa indicati, l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato in esecuzione del contratto stesso e/o le conseguenze sulla base dati e sulle interfacce utente, nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato tecnico.
4. L'Impresa prende atto che, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia di quanto realizzato in ottemperanza delle obbligazioni di cui all'art. 1 S, comma 3, "Oggetto, Luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione", dovrà provvedere anche alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni stesse.



ARTICOLO 7 S

SUBAPPALTO

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, non intende affidare in subappalto l'esecuzione di alcuna attività oggetto delle prestazioni contrattuali.

ARTICOLO 8 S

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. L'Impresa, entro 20 giorni solari decorrenti dalla stipula del Contratto, dovrà consegnare alla Committente il "Piano delle attività" secondo quanto stabilito nel Capitolato tecnico, pena l'applicazione delle penali.
2. L'Impresa prende atto ed accetta che il mancato rispetto, da parte della medesima, dei termini contenuti nel Piano delle attività, comporterà l'applicazione delle relative penali.
3. Successivamente al primo Piano delle attività di cui al precedente comma 1, l'Impresa si impegna a consegnare, il Piano delle attività aggiornato, secondo le modalità ed i termini indicati nel Capitolato tecnico e suoi allegati, pena l'applicazione delle relative penali.
4. Il Piano sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo alla Committente stessa nel termine di 10 giorni solari decorrente dalla data di ricezione della comunicazione di Consip, pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
5. Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui ai commi precedenti non comporteranno alcun onere aggiuntivo per l'Impresa e saranno, pertanto, a totale carico della stessa. L'Impresa si impegna, altresì, a tenere costantemente aggiornato il "Piano delle attività" in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

ARTICOLO 9 S

PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE

1. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico ovvero a quelle migliorative eventualmente offerte.
2. 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 del personale adibito ai servizi - o di un campione di esso - per la verifica dei relativi requisiti.
3. Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti da Consip, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse comunicandolo preventivamente a Consip e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. La comunicazione dovrà essere inviata a Consip almeno 3 giorni lavorativi prima della variazione.



4. Il Fornitore riconosce a Consip la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte di Consip, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse. La sostituzione deve avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, pena l'applicazione della penale di cui al par. 6 del Capitolato tecnico. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte di Consip non comporterà alcun onere per la stessa.

5. Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi 3 e 4 del presente articolo, la Committente si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale.

Ove la Committente ritenga la nuova figura professionale non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la 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, pena l'applicazione della penale di cui al par. 6 del Capitolato tecnico.

6. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati/titoli ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali di cui sopra e il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

ARTICOLO 10 S

VERIFICA DI CONFORMITÀ

1. La Committente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali e degli allegati al contratto.
2. Tale verifica verrà effettuata secondo le seguenti tempistiche e le modalità indicate al par. 4.1 del Capitolato Tecnico:
 - I. entro la 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 opzionale operatore outbound (modalità CATI), al termine dell'esecuzione di ciascuna campagna outbound;
 - c) 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;
 - d) 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 al successivo art. 13 S dello Schema di Contratto, ad eccezione del punto f) del comma 1 dell'art. 13 S per il quale verrà effettuata alla conclusione delle attività di integrazione richieste.

3. L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può riferirsi anche a prestazioni diverse indicate dalla Committente.
4. Ciascuna verifica di conformità verrà effettuata, a seconda della complessità dell'oggetto contrattuale, e verrà conclusa entro il termine di 15 giorni.
5. Delle operazioni di Verifica di conformità, come meglio precisato nel Capitolato tecnico, verrà redatto apposito processo verbale o altro documento idoneo che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al Responsabile del procedimento.
6. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.
7. Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio", relativamente alle attività verificate da parte della Committente.
8. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
9. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo la Committente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo nei termini previsti dal Capitolato tecnico o dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
10. L'Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Committente, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi di ripristino indicati nel Capitolato Tecnico o di quelli migliorativi offerti.
11. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare grave inadempimento, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione", nonché dell'art. 1456 c.c.
12. La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
13. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.
14. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il Fornitore ha regolarmente



eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.

15. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle stesse.
16. Conclusa positivamente la verifica di conformità e comunque entro un termine non superiore a sette giorni dalla conclusione della stessa, la Committente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.
17. Su richiesta dell'Impresa, la Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'A.N.AC. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del contratto di cui all'art. 1 S.

ARTICOLO 11 S

PENALI

1. Per la disciplina delle penali contrattuali, anche legate ai livelli di servizio, si rinvia a quanto previsto al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico, che deve intendersi in questo articolo integralmente trascritto. Costituiscono altresì penali contrattuali quelle riportate nei commi che seguono e quella riportata all'art. 16S, comma 2, del presente contratto.
2. Nell'ipotesi in cui, dalle verifiche effettuate da Consip, dovesse risultare l'utilizzo di risorse non formate secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico, la Committente applicherà una penale pari ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ciascuna risorsa non formata.
3. La Committente si riserva di applicare una penale pari a euro 1.000,00 (mille/00), per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:
 - presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall'Impresa,
 - immissione nella rete interna della Committente di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall'Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni.
4. Nel caso in cui, come previsto all'articolo "Nomina Sub-Responsabile trattamento dati personali" del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiuti dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Fornitore Sub-Responsabile del trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore Sub-Responsabile una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 12S comma 1 per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. "Condizioni particolari di risoluzione".
5. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di giorni 5 (cinque) dalla stessa contestazione. Nel caso di inadempienze di cui



all'art. 3 G "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro-Inadempienze contributive e retributive" resta salvo il diverso termine indicato.

6. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Committente si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.
7. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Committente l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Committente dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.
8. La Committente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della garanzia definitiva di cui all'articolo 10 G, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.
9. Il valore complessivo delle penali non può comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale di cui al successivo articolo intitolato "Corrispettivo", comma 1. Qualora il valore complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga il 10% di tale corrispettivo, la Committente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni.
10. Nel caso in cui l'applicazione delle penali da quantificare in percentuale sul corrispettivo massimo complessivo sia successiva ad incrementi del corrispettivo massimo in corso di vigenza contrattuale dovuti a modifiche di cui all'art. 106 del D.Lgs 50/2016, il valore di ciascuna penale sarà calcolato sul corrispettivo massimo complessivo così come incrementato.

ARTICOLO 12 S

CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, è pari a € 9.639.045,00.

I corrispettivi unitari sono pari a:

Voce economica	Unità di misura dei prezzi unitari	Corrispettivo unitario (Iva esclusa)
Servizio operatore inbound (canale telefonico)	minuto	0,480 €
Servizio operatore inbound (canale chat)	richiesta	2,40 €
Servizio operatore inbound (canale email)	richiesta	4,80 €
Servizio operatore inbound (supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo)	richiesta	4,80 €
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo informativo	intervista utile	4,10 €



Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo customer satisfaction	intervista utile	7,79 €
Servizio di integrazione di sistemi informativi	-	-
Capo Progetto	gg/pp	248,00 €
Analista	gg/pp	205,00 €
Programmatore	gg/pp	165,50 €
Sistemista	gg/pp	205,00 €
Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	gg/pp	205,00 €
Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound)	canale/mese	7,00 €

2. Consip erogherà i corrispettivi al Fornitore per ciascuna tipologia di servizio oggetto del Contratto con le modalità di remunerazione di seguito indicate e secondo quanto indicato nel Capitolato Tecnico, sulla base delle risultanze delle verifiche di conformità effettuate ai sensi dell'art. 10 S "Verifiche di conformità":

Tipologia di servizio	Modalità di remunerazione
Servizio operatore inbound (canale telefonico)	a consumo, in base al numero di minuti di servizio erogati mensilmente
Servizio operatore inbound (canale chat)	a consumo, in base al numero di richieste gestite mensilmente
Servizio operatore inbound (canale email)	a consumo, in base al numero di richieste gestite mensilmente
Servizio operatore inbound (supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo)	a consumo, in base al numero di richieste gestite mensilmente
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo informativo	a consumo, in base al numero di interviste utili avvenute mensilmente.
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo customer satisfaction	a consumo, in base al numero di interviste utili avvenute mensilmente.
Servizio di integrazione di sistemi informativi	a corpo, alla conclusione delle attività di integrazione richieste, sulla base delle giornate persona "lavorate" (come indicato al Capitolato Tecnico), relative alle differenti figure professionali utilizzate nel gruppo di lavoro preposto, come definito all'interno del Disegno di dettaglio.



Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound)	a consumo, in base al numero di canali attivi mensilmente.
--	--

3. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
4. I corrispettivi unitari sono accettati dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi imprevisto o eventualità.
5. A partire dalla data di stipula del contratto, alla scadenza di ciascun anno (di seguito "Periodo di Rilevazione") i prezzi relativi ai servizi di cui all'art. 1S, comma 1 potranno essere oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016 in base all'indice della *"Retribuzione oraria Ateco 822: attività dei call center"* pubblicato da Istat.
In particolare, si considererà la variazione percentuale tra il più recente valore dell'Indice di Riferimento disponibile alla data di stipula del contratto e quello disponibile nei 15 giorni antecedenti la scadenza del Periodo di Rilevazione.
Qualora la variazione percentuale dell'Indice di Riferimento, come sopra calcolata, sia superiore al 10% (di seguito "Soglia di Variazione"), i corrispettivi dovuti al Fornitore saranno aggiornati, previa istanza del Fornitore stesso in caso di revisione in aumento, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza di ciascun Periodo di Rilevazione, applicando ai Prezzi oggetto di Rilevazione una variazione percentuale pari all'eccedenza dell'Indice di Riferimento rispetto alla Soglia di Variazione (di seguito "Prezzi Revisionati"). In nessun caso la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite.
Resta inteso che, qualora i Prezzi Revisionati comportino un incremento dei corrispettivi dovuti al Fornitore che non trovi copertura nelle somme stanziare dall'Amministrazione per l'appalto, l'Amministrazione avrà diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 11 G dello Schema di Contratto Generale.
6. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.
7. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della legge n. 190 del 2014, come modificato dal D. L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e le relative disposizioni di attuazione tra le quali il DM 23 gennaio 2015 come modificato dal DM 27 giugno 2017.
8. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, ai sensi del D.P.R. n. 633/72 e s.m.i.; conseguentemente, al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86 con ogni relativo onere a carico del fornitore medesimo.
9. Al presente contratto non si applica l'anticipazione del prezzo del 20% di cui all'art. 35, comma 18, del Codice, in quanto non ricorrono i presupposti ivi previsti.



ARTICOLO 13 S

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 12 S “Corrispettivo”, comma 1, l’emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:
 - a) con riferimento al servizio operatore inbound mediante canale telefonico di cui all’art. 1 S comma 1, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di minuti effettivamente erogati, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio” di cui all’art. 10 S comma 7;
 - b) con riferimento al servizio operatore inbound mediante canale chat di cui all’art. 1 S comma 1, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di richieste effettivamente gestite, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio” di cui all’art. 10 S comma 7;
 - c) con riferimento al servizio operatore inbound mediante canale email di cui all’art. 1 S comma 1, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di richieste effettivamente gestite, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio” di cui all’art. 10 S comma 7;
 - d) con riferimento al servizio operatore inbound mediante condivisione dello schermo di cui all’art. 1 S comma 1, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di richieste effettivamente gestite, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio” di cui all’art. 10 S comma 7;
 - e) con riferimento al servizio operatore outbound (modalità CATI) di cui all’art. 1 S comma 1, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero delle effettive interviste utili erogate, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio” di cui all’art. 10 S comma 7;
 - f) il servizio di integrazione di sistemi informativi di cui all’art. 1 S comma 1 è fatturato a corpo sulla base delle giornate persona “lavorate” dalle figure professionali del gruppo di lavoro definito all’interno del Disegno di dettaglio, alla conclusione delle attività di integrazione richieste, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio” di cui all’art. 10 S comma 7;
 - g) per il servizio di infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canali telefonici per la terminazione del traffico telefonico inbound) di cui all’art. 1 S comma 1, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento, sulla base del numero di canali attivi, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio” di cui all’art. 10 S comma 7.
2. La Committente opererà sull’importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% che verrà liquidata solo al termine del contratto in sede di liquidazione finale, in seguito all’approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
3. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, la Committente procederà ad acquisire, anche per l’eventuale sub-affidatario, il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul



lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dalla Committente, non produrrà alcun interesse.

4. La Committente, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 5.000,00, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui l'Agenzia delle Entrate - Riscossione comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario la Committente applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.
5. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.
6. Si precisa che le fatture di cui al comma 1 dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità o comunque del documento attestante il positivo riscontro della Committente.
7. Il Fornitore prende atto che le fatture dovranno essere intestate esclusivamente a Consip S.p.a. e dovranno riportare in evidenza il Codice Identificativo Gare (CIG) 95269396C4. Il Fornitore si impegna ad attenersi per la predisposizione e la trasmissione delle fatture elettroniche alle modalità indicate dalla Committente, in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia secondo l'allegato VI al presente Contratto.
8. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa e, in particolare, dell'art. 113 bis del Codice e del, D. Lgs. n. 231/2002 e s.m.i.
Il bonifico, previo accertamento della Committente della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, sulla base della dichiarazione resa ai fini della sottoscrizione del contratto. La Società si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta alla Committente, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.
9. Il conto corrente dedicato è il seguente: conto corrente n. 000400608424, presso Unicredit Banca S.p.A., Agenzia 18 Roma - Piazza Irnerio 65, codice IBAN IT68A0200805037000400608424. La persona delegata ad operare su detto conto è Luca Leopizzi C.F. LPZLCU64T03H501I.
10. Il Fornitore, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della citata L. 136/2010, si impegna ad effettuare il pagamento di eventuali subfornitori attraverso bonifici bancari o postali che riportino il numero di CIG del presente contratto, utilizzando il conto corrente dedicato comunicato alla Committente.
11. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.



ARTICOLO 14 S

CONDIZIONI PARTICOLARI DI RISOLUZIONE

1. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nei seguenti casi:
 - a) nel caso di inosservanza o violazione di qualsiasi obbligo contenuto nell'art. 17 S ovvero in altro atto di natura contrattuale (verbali di affidamento o documentazione tecnica avente rilevanza contrattuale), da parte del Sub Responsabile e/o del Terzo autorizzato, in ragione della nomina del Fornitore quale Sub Responsabile del trattamento;
 - b) nel caso in cui a seguito di audit, assessment, sopralluoghi e ispezioni svolti dalla Committente o da terzi incaricati dalla Committente di cui all'art. 17 S risultassero insussistenti le garanzie fornite dal Sub Responsabile e/o dal Terzo autorizzato, in ragione della nomina del Fornitore quale Sub Responsabile del trattamento.
2. Resta ferma la clausola risolutiva prevista all'art. 16 S comma 4.
3. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel Contratto, costituisce causa di risoluzione l'impossibilità sopravvenuta della prestazione prevista nei casi di cui all'art. 19 S, comma 4, "Forza Maggiore".

Sarà onere del Fornitore che invoca la risoluzione del contratto ai sensi del citato articolo, dimostrare che la prestazione è divenuta effettivamente impossibile per gli eventi di Forza Maggiore di cui al citato articolo. Nel caso in cui il Committente non contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore, il contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti degli articoli 1256 e 1463 c.c., senza che nessuna delle parti possa pretendere dall'altra alcunché, in termini di risarcimento danni, indennizzo, rimborso costi o altro. Nel caso in cui il Committente contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore per impossibilità sopravvenuta della prestazione, ai sensi dell'art. 1256 c. c., la stessa valuterà l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento da parte del Fornitore ai fini dell'adozione dei provvedimenti di sospensione di cui all'art. 19 S, comma 4, dell'applicazione delle penali di cui all'art. 16S e/o dei rimedi risolutori previsti all'art. 17 delle Condizioni Generali.

ARTICOLO 15 S

OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che la Committente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con raccomandata a/r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.



3. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.
4. Il Fornitore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione alla Committente e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Committente.
5. Il Fornitore si obbliga e garantisce che, nei contratti sottoscritti con gli eventuali subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
6. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che la Committente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
7. L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
8. Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

ARTICOLO 16 S

CLAUSOLA SOCIALE

1. Il Fornitore si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, e ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione, ad assorbire prioritariamente, ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i., nel proprio organico, il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente, secondo i termini e le condizioni previste nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019 per quanto applicabili, nonché nel rispetto del CCNL



Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni o di quello prescelto dal Fornitore stesso laddove più favorevole.

2. Il Fornitore dovrà presentare, al più tardi entro 60 giorni solari dalla stipula del contratto, il Piano di Assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La presentazione del Piano oltre il termine sopra indicato comporta l'applicazione di una penale pari a 0,3 per mille del corrispettivo massimo complessivo del contratto di cui all'art. 12 S, per ogni giorno di ritardo.
3. La Committente monitorerà durante l'esecuzione del contratto il rispetto da parte del Fornitore del Piano di assorbimento del personale soggetto all'applicazione della clausola sociale.
4. Per le finalità di cui al comma precedente il Fornitore si obbliga a fornire all'Amministrazione, con cadenza semestrale, nonché al termine del presente contratto, le informazioni relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del contratto. Tali informazioni dovranno ricomprendere almeno i seguenti dati: numero di unità, monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sedi di lavoro, eventuali indicazioni di lavoratori assunti ai sensi della L. 68/1999, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.
5. Fermo restando quanto previsto dall'art. 108, comma 3 del D.lgs. 50/2016, l'inadempimento agli obblighi assunti con il predetto Piano di Assorbimento potrà essere causa di risoluzione del contratto previa valutazione da parte della Committente della gravità dello stesso.

ARTICOLO 17 S

NOMINA A SUB-RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI

1. In considerazione della circostanza che, in relazione al presente contratto, il Ministero dell'Economia e delle Finanze è Titolare del trattamento e Consip S.p.A. è Responsabile del trattamento, con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Sub-Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "*Regolamento UE*"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Sub-Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "*Normativa in tema di trattamento dei dati personali*") e delle istruzioni nel seguito fornite.
2. Il Fornitore/Sub-Responsabile ha presentato garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.



3. Le finalità del trattamento sono relative a: servizi di Contact Center Inbound per la ricezione e gestione di chiamate da utenti della piattaforma www.acquistinretepa.it; servizi di Contact Center Outbound per l'erogazione di campagne telefoniche ad utenti della piattaforma www.acquistinretepa.it in merito a sondaggi di rilevazione del gradimento dei servizi forniti.
4. Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: dati comuni (es. dati anagrafici e di contatto, dati di navigazione, Indirizzo IP, Log, ecc..).
5. Le categorie di interessati sono: i soggetti registrati e/o abilitati alla piattaforma www.acquistinretepa.it (es. punto ordinante, punto istruttore, imprese) nonché i soggetti, non iscritti, che richiedono informazione in merito alla piattaforma.
6. Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Sub-Responsabile si impegna a:
 - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
 - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
 - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente Consip;
 - d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:
 - o si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposte ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
 - o ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
 - o trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Sub-Responsabile del trattamento;
 - e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default);
 - f) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
 - g) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del



Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;

- h) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;
- i) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 31 a 36 del Regolamento UE.

7. Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Fornitore Sub-Responsabile del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:

- la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

Il Sub-Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori Responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento.

8. Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali il Fornitore Sub-Responsabile ricorra a subcontraenti è obbligato a nominare tali operatori a loro volta Terzi autorizzati al trattamento sulla base della modalità sopra indicata e comunicare l'avvenuta nomina al Titolare.

Il Terzo autorizzato al trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Sub-Responsabile del trattamento, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Sub-Responsabile del trattamento assicurare che il Terzo autorizzato al trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del Terzo autorizzato al trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Sub-Responsabile del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; la Committente potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del Terzo autorizzato, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate la Committente potrà revocare l'autorizzazione al subappalto.

9. Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà al



Fornitore Sub-Responsabile del trattamento la penale di cui all'art. 11 S e diffiderà lo stesso a far adottar al Terzo autorizzato al trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, la Committente potrà risolvere il contratto con il Fornitore ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

10. Il Fornitore Sub-Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne Consip e il Ministero dell'Economia e delle Finanze da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.
11. Il Sub-Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Sub-Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Consip, supportando quest'ultima al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
12. Il Sub-Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, Consip di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Ministero dell'economia e delle finanze, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto Consip ne viene a conoscenza; nel caso in cui Consip debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Sub-Responsabile del trattamento supporterà Consip nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Sub-Responsabile del trattamento e/o di Terzi autorizzati al trattamento.
13. Il Sub-Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo Consip in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere Consip nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto.
14. Il Sub-Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione di Consip tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, Consip informa preventivamente il Sub-Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà la penale di cui all'art. 11 S e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un



termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

15. Il Sub-Responsabile del trattamento deve comunicare a Consip il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore Sub-Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
16. Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Sub-Responsabile, su richiesta del Titolare, si impegna a: *i) restituire a Consip i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.*
17. Il Sub-Responsabile si impegna a attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante *"Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema"*.
18. In via generale, il Sub-Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Sub-Responsabile, o da un Terzo autorizzato al trattamento.
Su richiesta del Titolare, il Sub-Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell'esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l'applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. La Committente potrà in ogni momento verificare l'adozione di tali ulteriori garanzie
19. Il Sub-Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
20. Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Sub-Responsabile del trattamento, nonché supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Sub-Responsabile del trattamento.
21. Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
22. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Sub-Responsabile del trattamento si impegna a



collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

ART. 18 S – PENDENZA DI RICORSO GIURISDIZIONALE NEL CUI AMBITO NON È STATA DISPOSTA O INIBITA LA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

1. In virtù della stipula in pendenza del ricorso giurisdizionale in premessa, e in conseguenza della relativa sentenza, nonché di ogni altro eventuale e futuro provvedimento giurisdizionale e/o amministrativo relativo a ulteriori e diversi giudizi o procedimenti di qualsivoglia natura che dovessero essere instaurati da chicchessia - dovesse essere imposto il riesame e/o l'annullamento, anche in autotutela, dell'aggiudicazione definitiva e/o della gara e da ciò scaturisse qualsiasi tipo di invalidità e/o perdita di efficacia del contratto, il Fornitore con la sottoscrizione del contratto espressamente rinuncia, ora per allora, irrevocabilmente ed a titolo definitivo, a proporre successive azioni e/o eccezioni volte ad ottenere un risarcimento del danno patrimoniale nei confronti della stazione appaltante. Restano salvi ed impregiudicati i diritti del Fornitore all'impugnativa dei provvedimenti giudiziali e/o amministrativi che lo vedessero soccombente nei procedimenti giudiziari di cui sopra.

ART. 19 S

FORZA MAGGIORE

1. Costituisce forza maggiore il verificarsi di eventi o circostanze ("Eventi di Forza Maggiore"), quali, incendi, uragani, terremoti, conflitti bellici, pandemie, che impediscono ad una parte di eseguire una o più obbligazioni contrattuali, se e nella misura in cui la parte che subisce l'impedimento ("la Parte Interessata") prova tutte le seguenti condizioni:
 - a) che l'impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo;
 - b) che esso non avrebbe ragionevolmente potuto essere previsto al momento della conclusione del contratto;
 - c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati o superati dalla Parte Interessata.
2. Ai sensi della Delibera dell'ANAC n. 227 dell'11 maggio 2022 sono considerati Eventi di Forza maggiore anche : (i) il lock-down in atto in alcuni centri produttivi cinesi, in cui si concentra la produzione dei componenti e dei prodotti informatici dovuto alle misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica adottate in Cina; (ii) scarsa disponibilità delle materie prime necessarie alla realizzazione di prodotti informatici a causa della situazione bellica in Ucraina, nella misura in cui tali Eventi, ancorché già in corso alla data di stipula del presente contratto, producano conseguenze sulla possibilità di adempimento delle prestazioni di cui al predetto contratto fuori dal ragionevole controllo del Fornitore, non prevedibili al momento della conclusione del contratto e non evitabili con la dovuta diligenza.
3. Al verificarsi di un Evento di Forza Maggiore, ai sensi e per gli effetti di cui artt. 1218 e 1258 cod. civ., il Fornitore non sarà ritenuto responsabile dell'inadempimento o del ritardato adempimento, e non si potrà procedere all'applicazione delle penali di cui all'art. 16S e/o alla risoluzione del contratto per inadempimento di cui all'art. 19S. Al fine di non incorrere in responsabilità, il Fornitore avrà l'obbligo di comunicare al Committente che intende avvalersi



della causa esimente prevista nel presente articolo, motivando e documentando le circostanze di fatto che impediscono il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali, le obbligazioni sul cui adempimento impattano i predetti eventi, le ragioni per le quali tali circostanze non erano prevedibili al momento della stipula del Contratto e non erano evitabili con la dovuta diligenza, le misure di mitigazione dell'impatto che ha adottato o intende adottare e i nuovi termini e modalità di adempimento, nonché ogni informazione/documentazione utile per consentire al Committente la valutazione dei presupposti per l'applicazione della disciplina della Forza Maggiore prevista nel presente articolo.

Qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano solo parzialmente l'adempimento delle prestazioni contrattuali, il Fornitore sarà tenuto a rispettare le prescrizioni contrattuali in relazione alle prestazioni la cui esecuzione non sia resa impossibile dai predetti eventi; qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano totalmente la prestazione, il Committente potrà disporre la sospensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 107, comma 1 del D.Lgs. n. 50/2016 per il periodo strettamente necessario alla cessazione degli Eventi di Forza Maggiore. È fatto obbligo al Fornitore di comunicare al Committente tempestivamente la cessazione degli eventi di Forza Maggiore, affinché il Committente disponga la ripresa dell'esecuzione e indichi i nuovi termini contrattuali e/o le diverse modalità di esecuzione della prestazione. La ripresa dell'esecuzione delle prestazioni dovrà essere formalizzata mediante redazione del verbale di ripresa in cui dovranno essere indicati anche i nuovi termini di esecuzione e/o le diverse modalità di esecuzione.

Qualora la sospensione duri per un periodo che rende non più di interesse dell'Amministrazione l'esecuzione della prestazione sospesa, è facoltà del Committente recedere dal contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 8 delle Condizioni Generali.

4. Qualora l'evento di Forza maggiore determini l'impossibilità della prestazione, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 14 S.

La Committente

Responsabile della Divisione Promozione
Sistema e-Procurement
Caterina Marcantonio

L'Impresa

Amministratore Delegato e legale
rappresentante
Luca Leopizzi

F.to digitalmente

F.to digitalmente

Il sottoscritto Luca Leopizzi, in qualità di Amministratore Delegato e legale rappresentante dell'Impresa, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., l'Impresa dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:



con riferimento alle presenti Condizioni Speciali del Contratto:

Articolo 1 S: Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione

Articolo 2 S: Durata

Articolo 3 S: Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Articolo 4 S: Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa

Articolo 5 S: Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere

Articolo 6 S: Garanzie

Articolo 8 S: Pianificazione delle attività

Articolo 9 S: Produttività delle risorse impiegate

Articolo 10 S: Verifica di conformità

Articolo 11 S: Penali

Articolo 14 S: Condizioni particolari di risoluzione

Articolo 15 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 16 S Clausola sociale

Articolo 17 S Nomina a Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali

con riferimento alle Condizioni Generali del Contratto:

Articolo 2G - Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo 3G - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Articolo 4G - Obblighi di riservatezza

Articolo 5G - Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 6G - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

Articolo 7G - Proprietà dei prodotti, ove applicabile

Articolo 8G - Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa

Articolo 10G – garanzia definitiva

Articolo 11G – Recesso

Articolo 12 G - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

Articolo 13 G- Trasparenza dei prezzi

Articolo 14 G – Subappalto

Articolo 15 G- Foro esclusivo

Articolo 16 G -Trattamento dei dati personali

Articolo 17 G - Risoluzione

Articolo 18 G - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice etico – Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza

L'Impresa

Amministratore delegato e legale rappresentante

Luca Leopizzi

Firmato digitalmente



consip

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI
RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579**

CONDIZIONI GENERALI



ARTICOLO 1 G

VALORE DELLE PREMESSE E NORME REGOLATRICI

1. Le premesse di cui alle Condizioni Speciali di contratto, gli allegati, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto. Tali documenti sono disponibili al seguente link: _____ ad eccezione delle Regole di e-procurement che sono consultabili sul sito Acquistinrete.it>Chi siamo>Come funziona al seguente link: https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona.html
2. L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati:
 - a) ove applicabili, dalle disposizioni contenute nel D.M. 28 ottobre 1985 e nel D.M. 8 febbraio 1986 del Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica e nel D.P.C.M. 6 agosto 1997, n. 452;
 - b) dalle norme applicabili ai contratti della pubblica amministrazione;
 - c) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
 - d) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
 - e) dalle disposizioni di cui al d.P.R. 10 ottobre 2010, n. 207, nei limiti stabiliti dagli artt. 216 e 217 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
 - f) dal decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95 come convertito dalla legge del 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i.
 - g) dal decreto legislativo 9 aprile n. 2008, n.81;
 - h) ove esistente, dal patto di integrità;
 - i) ove esistenti, dal Codice Etico e dal Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza della Committente consultabili sul sito internet della stessa;
 - j) ove applicabile, dalla direttiva 19 dicembre 2003 "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle Pubbliche Amministrazioni" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 31 del 7 febbraio 2004;
 - k) ove applicabile, dalle linee Guida adottate dall'A.N.AC. e dai decreti attuativi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
 - l) dal decreto ministeriale 7 marzo 2018, n. 49;
 - m) ove applicabili, dalle leggi, dai regolamenti, e, in generale, dalle norme nazionali ed europee, anche di soft law, applicabili in relazione al trattamento e/o alla protezione dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni, così come modificate di volta in volta, ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento" o "GDPR"), il D.Lgs. 196/2003 come novellato dalla normativa di adeguamento italiana di cui al D. Lgs. 101/2018 (Codice privacy), circolari, pareri, direttive, le linee guida e provvedimenti interpretativi adottati dall'Autorità di Controllo nazionale e/o delle competenti autorità europee (incluso lo European Data Protection Board) (di seguito complessivamente "Norme in materia di Protezione dei Dati Personali").
3. In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della gara prodotti dalla Consip nella sua qualità di centrale di committenza per le acquisizioni di beni e servizi in favore della Committente prevarranno sugli atti ed i documenti della gara prodotti dall'Impresa, ad



eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Impresa ed accettate da Consip ovvero dalla Committente, per quanto di rispettiva competenza.

4. La Committente, ai sensi di quanto stabilito dalla Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.), n. 1 del 10/01/2008, provvederà a comunicare al Casellario Informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione del presente contratto.

ARTICOLO 2 G

MODALITÀ ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI

1. Le prestazioni contrattuali da svolgersi presso gli uffici della Committente e/o dell'Amministrazione, come meglio espresso in sede di Capitolato Tecnico, dovranno essere eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici. Peraltro, l'Impresa prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Committente e/o dell'Amministrazione continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale dell'Amministrazione, della Committente e/o di terzi autorizzati. L'Impresa si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Committente dell'Amministrazione, e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.
2. Per le prestazioni contrattuali dovute, l'Impresa si obbliga altresì ad avvalersi esclusivamente di risorse altamente specializzate, secondo la disciplina di dettaglio contenuta nelle Condizioni Speciali.

ARTICOLO 3 G

OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO – INADEMPIENZE CONTRIBUTIVE E RETRIBUTIVE

1. Il Fornitore si obbliga ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporti di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.
2. Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro suddetti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.
3. Per le prestazioni richieste il Fornitore si obbliga ad avvalersi di personale specializzato con contratto di lavoro subordinato ovvero di somministrazione di lavoro ovvero con rapporto di lavoro comunque riconducibile a una delle tipologie contrattuali ammesse dalla Legge n. 183/2014 e successivi Decreti attuativi, nonché di lavoratori autonomi (nel rispetto di quanto previsto all'art. 105, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016), nei limiti e alle condizioni previsti nel presente contratto e suoi allegati.
4. È a carico del Fornitore l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza. A tale fine, esso adotterà tutti i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, dandone alla Committente, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati in tema di sicurezza



sui luoghi di lavoro e di salute dei lavoratori e manlevando e tenendo indenne la Committente e/o l'Amministrazione da qualsivoglia onere e responsabilità.

5. Il Fornitore si impegna a fornire, prima dell'inizio di qualsiasi attività, il nominativo del Responsabile preposto alla sovrintendenza dell'esecuzione dell'appalto (*Responsabile del contratto*) comunicandone il nominativo, e le relative variazioni, alla Committente. Il Responsabile del contratto sarà l'interlocutore della Committente per qualsivoglia richiesta inerente al servizio e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione del servizio nonché, in particolare, responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza del personale dalla Committente e/o dalla Amministrazione.
6. In considerazione di quanto precede, il Responsabile del contratto, per quanto di propria competenza, si obbliga ad attivare all'interno dell'Impresa ovvero nell'ambito dei rapporti tra l'Impresa e la Committente, in virtù del presente contratto, tutte le necessarie procedure organizzative, nonché gli opportuni flussi comunicativi, affinché sia pacifico per le risorse coinvolte, a vario titolo, nell'erogazione delle attività, che le stesse non debbano ritenersi in alcun modo i) assoggettate al potere organizzativo, direttivo e disciplinare da parte della Committente ii) assoggettate ad attività di vigilanza e controllo sull'esecuzione dell'attività lavorativa da parte della Committente iii) inserite nell'organizzazione della Committente.
7. La Committente si riserva di verificare la corretta applicazione di quanto sopra da parte del Responsabile del contratto, nonché di applicare le relative penali in caso di mancato adempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
8. Ai sensi di quanto previsto all'art. 30 comma 5 D. Lgs. 50/2016, nel caso in cui la Committente riscontri che il documento unico di regolarità contributiva (DURC) segnala un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore ed il cottimista di cui all'art. 105 del medesimo decreto), la Committente provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dalla Committente direttamente agli enti previdenziali e assicurativi, compresa, in caso di lavori la Cassa edile.
9. Nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore, e se del caso, del subappaltatore e dei soggetti titolari di subappalti e cottimi impiegato nell'esecuzione del Contratto, la Committente inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'esecutore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni.
10. In assenza di risposta allo scadere del termine di cui al comma precedente oppure ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la Committente pagherà, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute al Fornitore, oppure, ove applicabile e qualora sia previsto il pagamento diretto al subappaltatore ai sensi dell'art. 105 comma 13, D.lgs. 50/2016, dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente. La Committente predisporrà delle quietanze che verranno sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso in cui la richiesta della Committente sia stata formalmente contestata dal Fornitore, la Committente stessa provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

ARTICOLO 4 G

OBBLIGHI DI RISERVATEZZA



1. L'impresa ha l'obbligo, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dalla Committente, di mantenere riservati, per tutta la durata del contratto medesimo e, per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente contratto, nonché quelli relativi alle attività svolte dalla Committente e/o dall'Amministrazione di cui sia, comunque, venuta a conoscenza nel corso di esecuzione del contratto stesso.
2. L'obbligo di cui al precedente comma si estende a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni ed i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.
3. L'impresa è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui al primo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto.

ARTICOLO 5 G

BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

1. L'Impresa assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti della Committente e/o dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso o sulle soluzioni tecniche o di altra natura realizzate o adottate dall'Impresa, quest'ultima manleverà e terrà indenne la Committente e/o l'Amministrazione, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico della Committente e/o dell'Amministrazione.
3. La Committente si obbliga ad informare prontamente per scritto l'Impresa delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, la Committente riconosce all'Impresa la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dalla Committente e/o dall'Amministrazione.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'Impresa ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

ARTICOLO 6 G

UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE E DEI PRODOTTI SOFTWARE

1. L'Impresa dovrà richiedere per iscritto alla Committente l'autorizzazione all'utilizzo di propri prodotti software negli ambienti informatici messi a disposizione dalla Committente medesima, indicando il tipo di prodotto ed il motivo del suo utilizzo; l'uso di prodotti software



non autorizzati dalla Committente costituirà grave inadempienza contrattuale a tutti gli effetti di legge.

2. L'Impresa garantisce, in ogni caso, che i prodotti software utilizzati nell'ambito del presente contratto, ivi compresi quelli installati ab origine nelle apparecchiature (cd. embedded) sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
3. L'Impresa è obbligata a sottoporre i supporti magnetici da impiegare negli ambienti della Committente e/o dell'Amministrazione alle verifiche che la Committente riterrà opportune prima dell'utilizzo, ovvero a far operare il proprio personale esclusivamente sulle apparecchiature messe a disposizione.
4. In caso di inadempimento dell'Impresa alle obbligazioni di cui ai precedenti commi e/o nel caso in cui non sussistano o vengano meno le garanzie di cui al precedente comma 2, ferma restando la facoltà della Committente di risolvere il presente contratto, l'Impresa è obbligata al risarcimento di ogni e qualsiasi danno, in forma specifica o per equivalente.

ARTICOLO 7 G

PROPRIETÀ DEI PRODOTTI, OVE APPLICABILE

1. La Committente e/o l'Amministrazione acquisisce/acquisiscono il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto eventualmente realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi degli elaborati e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente contratto.
2. La Committente e/o l'Amministrazione potrà/potranno, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dalla Committente e/o dall'Amministrazione in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile.
4. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire alla Committente e/o all'Amministrazione tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della Committente e/o dell'Amministrazione in eventuali registri od elenchi pubblici.
5. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente contratto è di esclusiva proprietà della Committente e/o dell'Amministrazione che ne potrà disporre liberamente.
6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente e/o dell'Amministrazione tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'articolo 17 G del presente contratto e dell'art. 1456 del codice civile.



ARTICOLO 8 G

DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E, OVE APPLICABILE, POLIZZA ASSICURATIVA

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità, per tutta la durata del contratto, per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Fornitore stesso quanto della Committente e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha presentato polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati nei relativi allegati del Capitolato d'oneri.
3. Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
4. Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., la Committente si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità della Committente di procedere a compensare quanto versato con i corrispettivi maturati a fronte delle attività eseguite.
5. Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2 e qualora la Committente non si sia avvalsa della facoltà di cui al precedente comma 4, il Contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente ritenzione della garanzia prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
6. Resta fermo che il Fornitore si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, alla Committente, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

ARTICOLO 9 G

ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi comprese quelle previste dalla normativa vigente relative all'imposta di bollo.
2. Laddove la registrazione sia operata dal Committente, la stessa comunica al Fornitore l'importo anticipato e il conto corrente sul quale il Fornitore si impegna a versare, entro dieci giorni, l'importo anticipato. L'attestazione del versamento deve essere prodotta alla Committente entro venti giorni dalla data in cui è effettuato. In caso di ritardo l'importo è aumentato degli interessi legali a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine fino alla data di effettivo versamento.

ARTICOLO 10 G

GARANZIA DEFINITIVA

1. Il Fornitore ha prestato garanzia definitiva che copre le obbligazioni assunte con il presente contratto, il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle stesse obbligazioni, nonché il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore, nonché, ove esistente, le obbligazioni assunte con il Patto di integrità.



2. La Committente ha inoltre il diritto di valersi della garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito: i) per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore; ii) per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal Fornitore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il contratto ed addetti all'esecuzione dell'appalto.
3. In particolare, la Committente ha diritto di valersi direttamente della garanzia per l'applicazione delle penali e/o per la soddisfazione degli obblighi: i) di cui agli articoli delle Condizioni Generali intitolati "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro - Inadempienze contributive e retributive", "Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa", "Risoluzione"; ii) di cui agli articoli delle Condizioni Speciali intitolati "Penali", "Condizioni particolari di risoluzione del presente contratto", salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
4. La Committente ha diritto di incamerare la garanzia, in tutto o in parte, per i danni che essa affermi di aver subito, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti dell'Impresa per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.
5. La garanzia prevede espressamente la rinuncia della preventiva escussione del debitore principale, di cui all'art. 1944 del cc, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta.
6. L'Impresa si impegna a tenere valida ed efficace la garanzia, mediante rinnovi e proroghe e tempestivi adeguamenti nell'ipotesi di variazioni anagrafiche o societarie, per tutta la durata del presente contratto e, comunque, sino al perfetto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del presente contratto, pena la risoluzione di diritto del medesimo.
7. La Committente può richiedere al Fornitore la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla richiesta; in caso di inottemperanza, la Committente conseguirà la reintegrazione trattenendo quanto necessario dai corrispettivi dovuti al Fornitore.
8. La garanzia sarà progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione contrattuale, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito, secondo quanto stabilito dall'art. 103, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016, previa deduzione di crediti della Committente verso il Fornitore e subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del Fornitore all'Istituto garante, di un documento, in originale o copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali. Tale documento è emesso periodicamente dalla Committente in ragione delle verifiche di conformità svolte. Il fornitore dovrà inviare per conoscenza alla Committente la comunicazione che invia al Garante ai fini dello svincolo. Il Garante dovrà comunicare alla Committente il valore dello svincolo. La Committente si riserva di verificare la correttezza degli importi svincolati e di chiedere al Fornitore ed al Garante in caso di errore un'integrazione.
9. L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità attestante la corretta esecuzione dell'appalto.
10. Resta fermo tutto quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016.



11. Il Fornitore si impegna a consegnare, alla scadenza della rata e con tempestività, alla Committente, la quietanza di pagamento del premio periodico, atta a comprovare la validità della polizza fideiussoria prodotta per la stipula del contratto o, nei diversi casi di sostituzione del garante, variazioni anagrafiche o integrazioni, la nuova polizza/appendice eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

ARTICOLO 11 G

RECESSO

1. Fermo restando quanto previsto in materia di recesso dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del D. Lgs. n. 159/2011, la Committente ha diritto nei casi di
 - a) giusta causa
 - b) reiterati inadempimenti del fornitore, anche se non gravi.di recedere unilateralmente dal contratto in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso. In tal caso, l'Impresa ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese anche in deroga a quanto previsto all'art. 1671 c.c..
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore; resta salvo quanto previsto dall'art. 110, comma 3, D.lgs. n. 50/2016;
 - b) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.
3. La Committente, ai sensi dell'art. 109 del Codice, ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, da comunicarsi all'Impresa a mezzo pec previo il pagamento delle prestazioni eseguite e del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite. Il decimo dell'importo delle opere non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite. Si precisa che se le attività eseguite superano il valore del 10% del corrispettivo contrattuale massimo, nessun indennizzo sarà dovuto all'Impresa.
4. Nelle fattispecie di cui ai commi precedenti, l'Impresa rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese.
5. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Committente e/o all'Amministrazione. La Committente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni sino a quel momento eseguite.



6. In aggiunta ai commi precedenti, la Committente, in ragione di quanto previsto dal decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95 come convertito dalla legge del 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i. all'art. 1 comma 13, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni nel caso in cui i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del presente contratto siano migliorativi rispetto a quelli del presente contratto ed il fornitore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche. In tale caso, l'impresa ha diritto al pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

ARTICOLO 12 G

DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO

1. E' fatto divieto all'Impresa di cedere, a qualsiasi titolo, il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d), del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.
2. Il Fornitore può cedere a terzi i crediti derivanti allo stesso dal presente contratto, nelle modalità espresse dall'art. 106, comma 13, D. Lgs. 50/2016. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Committente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.
3. È fatto, altresì, divieto al Fornitore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore ai suddetti obblighi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
5. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

ARTICOLO 13 G

TRASPARENZA DEI PREZZI

1. L'Impresa espressamente ed irrevocabilmente:
 - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
 - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
 - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
 - d) si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.Lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, o il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere c) e d) del precedente comma per tutta la durata del contratto lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, che sarà



conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione e con facoltà della Committente di incamerare la garanzia prestata.

3. Il Fornitore si impegna al rispetto di tutte le previsioni di cui al Patto di integrità, ove previsto.

ARTICOLO 14 G

SUBAPPALTO

1. Il subappalto, ove dichiarato in sede di offerta, sarà regolato da quanto previsto dall'art. 105 del Codice nonché dai successivi commi. Rimane fermo che non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto, nonché la prevalente esecuzione dei contratti ad alta intensità di manodopera; inoltre, non potrà essere affidata in subappalto la parte delle prestazioni che devono essere eseguite direttamente dal Fornitore, laddove sia stato previsto nel Capitolato d'oneri.
2. L'Impresa si impegna a depositare presso la Committente, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: i) l'originale o la copia autentica del contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; ii) dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dal Bando di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ivi inclusi i requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016; iii) dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore; se del caso, v) documentazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione/certificazione prescritti dal D. Lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate.

Resta inteso che l'Impresa si impegna ad inserire, nel contratto di subappalto e negli altri subcontratti, una clausola che preveda il rispetto degli obblighi di cui al Patto di Integrità da parte dei subappaltatori/subcontraenti, e la risoluzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., del contratto di subappalto e/o degli altri subcontratti, nel caso di violazione di tali obblighi da parte di questi ultimi; l'Impresa dovrà dare tempestiva comunicazione a Consip dell'intervenuta risoluzione.

3. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, la Committente procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione.
4. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti la Committente revocherà l'autorizzazione.
5. L'impresa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di qualificazione o le certificazioni deve acquisire una autorizzazione integrativa.
6. Per le prestazioni affidate in subappalto:
 - i) il subappaltatore, ai sensi dell'art. 105, comma 14, del Codice, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il



contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale;

ii) devono essere corrisposti i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso.

La Committente, sentito il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

7. Il Fornitore e il subappaltatore sono responsabili in solido, nei confronti della Consip S.p.A. e/o delle Amministrazioni Contraenti, in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
8. L'Impresa è responsabile in via esclusiva nei confronti della Committente dei danni che dovessero derivare alla Amministrazione, alla Committente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Fornitore e il subappaltatore si impegnano a manlevare e tenere indenne la Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del Regolamento 679/2016.
9. Il Fornitore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Il Fornitore trasmette alla Committente prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori.
10. Il Fornitore è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D. Lgs. n. 50/2016.
11. Il Fornitore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.
12. Trova applicazione l'art. 105, comma 13, del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i. al ricorrere dei prescritti presupposti. Ove tale previsione non sia applicata, e salvo diversa indicazione del direttore dell'esecuzione, l'Impresa si obbliga a trasmettere alla Committente entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.
13. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
14. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente può risolvere il Contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.



15. Solo nel caso in cui sia presente nel Capitolato d'oneri la clausola che vieta la partecipazione dei cosiddetti RTI sovrabbondanti, la Committente non autorizzerà il subappalto nei casi in cui l'impresa subappaltatrice possieda singolarmente i requisiti che le avrebbero consentito la partecipazione alla gara.
16. Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a comunicare alla Committente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione del contratto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.
17. Non costituiscono subappalto le fattispecie di cui al comma 3 dell'art. 105 del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Nel caso in cui l'Impresa intenda ricorrere alle prestazioni di soggetti terzi in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura gli stessi devono essere stati sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione del contratto e devono essere consegnati alla Committente prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.
18. Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
19. Tutta la documentazione inerente la richiesta di subappalto che dovrà essere predisposta in formato PDF/A, dovrà essere firmata digitalmente dal rappresentante delle Società munito di poteri di firma, pena il rigetto della richiesta medesima.
20. La Committente provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC) n. 1 del 10/01/2008.

ARTICOLO 15 G

FORO ESCLUSIVO

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà competente in via esclusiva il **Foro di Roma**.

ARTICOLO 16 G

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Il Fornitore dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del presente Contratto le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "*Regolamento*"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nell'ambito del Capitolato d'oneri al paragrafo 32 che deve intendersi in quest'ambito integralmente trascritto.
2. La Committente tratta i dati forniti dal Fornitore, ai fini della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Tutti i dati acquisiti dalla Committente potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.



3. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore, in persona del legale rappresentante pro-tempore o di procuratore in grado di impegnare sullo specifico tema l'azienda, si impegna a svolgere il trattamento dei dati personali come sopra definito e inoltre si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto, per le finalità descritte nel Capitolato d'oneri e sopra richiamate.
4. Il Fornitore prende atto ed acconsente che la ragione sociale dell'operatore economico ed il prezzo di aggiudicazione siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet della Committente. Inoltre, le informazioni e i dati inerenti la partecipazione all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D. Lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D.Lgs. 82/2015), potranno essere utilizzati dalla Committente, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione del Ministero dell'economia e delle finanze o di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto in ragione della normativa sul riutilizzo dei dati pubblici. Oltre a quanto sopra, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2012; nonché art. 29 D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i.), il Fornitore prende atto ed acconsente a che i dati e/o la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet Committente, nella sezione relativa alla trasparenza.
5. In ragione dell'oggetto del Contratto, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, si applicano le disposizioni previste dalle Condizioni Speciali di Contratto.
6. In conformità a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679, il Fornitore dovrà garantire che i dati personali oggetto di trattamento, verranno gestiti nell'ambito dell'UE e che non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo. Nel caso in cui si renda necessario un trasferimento di Dati Personali al di fuori dell'Unione europea per l'erogazione di servizi connessi al Contratto – da intendersi anche come accesso ai dati da un paese terzo – il Fornitore, previa specifica autorizzazione della Committente potrà procedere al trasferimento dei dati da o verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'Unione europea che sia coperta da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 45 Regolamento o da altre garanzie adeguate di cui agli artt. 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 46, par. 2, lett. c) del Regolamento, utilizzo delle norme vincolanti d'impresa Binding Corporate Rules - BCR), fatta salva la necessità valutata preventivamente tra le Parti di adottare eventuali misure supplementari per garantire l'efficacia di tali garanzie. Il Fornitore dovrà, inoltre, garantire che le eventuali piattaforme/server su cui transitino i suddetti dati – ivi comprese le infrastrutture deputate alle funzioni di business continuity e di disaster recovery, anche se esternalizzate – abbiano sede nell'UE - fatte salve eventuali motivate ragioni di natura normativa o tecnica, che devono essere preventivamente approvate dalla Committente - e che qualunque replica dei dati non sia trasmessa al di fuori della UE o dello Spazio Economico Europeo.



7. Nel caso di servizi di assistenza/manutenzione da remoto il cui espletamento implichi comunque il trasferimento al di fuori dell'UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, gli eventuali dati personali contenuti nel tracciato devono essere opportunamente anonimizzati a cura del Fornitore.
8. Qualora dovessero risultare trasferimenti di dati extra-UE in assenza delle adeguate misure e garanzie di cui sopra, la Committente diffiderà il Responsabile del trattamento, ai sensi dell'articolo 1454 c.c., all'immediata interruzione del trasferimento di dati non autorizzato. In caso di mancato adeguamento alla diffida, la Committente ne darà comunicazione al Garante della Privacy e potrà, in ragione della gravità della condotta del Fornitore e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

ARTICOLO 17 G

RISOLUZIONE

1. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nei seguenti casi:
 - a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto il ricorso ad una nuova procedura ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016;
 - b) sono state superate le soglie di cui all'art. 106 comma 7 del D. Lgs. n. 50/2016 relativamente alle fattispecie di cui al comma 1 lett. b) e c) del medesimo articolo e di cui al comma 2 del medesimo articolo;
 - c) sono state superate le soglie fissate dalla Committente nelle Condizioni Speciali nel caso di modifiche non sostanziali di cui all'art. 106, comma 1, lett. e), del D. Lgs. n. 50/2016.
 - d) il Fornitore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla gara;
 - e) il Fornitore ha commesso, nella procedura di aggiudicazione del presente contratto, un illecito antitrust accertato con provvedimento esecutivo dell'AGCM, ai sensi dell'articolo 80, comma 5, lett. c) e secondo le linee guida A.N.AC.;
 - f) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai Trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del presente Codice;
 - g) ove applicabile, mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del contratto, ai sensi del precedente articolo "Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, copertura assicurativa";
 - h) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro la Committente, ai sensi del precedente articolo "Brevetti industriali e diritto d'autore";
 - i) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dal Fornitore ai sensi del D.p.r. n. 445/00, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, del medesimo D.P.R. 445/2000;
 - j) nell'ipotesi di irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D. Lgs. n.



- 231/01, che impediscano all'Impresa di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni;
- k) in caso di avalimento, ove risultasse la violazione dell'art. 89, comma 9, del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- l) nei casi di cui: i) agli articoli delle Condizioni Speciali intitolati "Obblighi ed adempimenti a carico dell'Impresa", "Garanzie", "Verifica di conformità", "Penali", "Condizione particolare di risoluzione", "Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari" e ii) di cui agli articoli delle Condizioni Generali intitolati "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – inadempienze contributive e retributive", "Obblighi di riservatezza", "Brevetti industriali e diritto d'autore", "Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software", "Proprietà dei prodotti, ove applicabile", "Garanzia definitiva", "Divieto di cessione del contratto e cessione del credito", "Trasparenza dei prezzi", "Subappalto", "Risoluzione", "Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice etico - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza";
- m) nei casi di cui all'articolo 3 e 5 del Patto di integrità, ove esistente.

Nelle fattispecie di cui al presente comma non si applicano i termini previsti dall'articolo 21-nonies della legge 7 agosto 1990 n. 241.

2. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, deve risolvere il presente contratto nei seguenti casi:
- a) qualora nei confronti del Fornitore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, o nel caso in cui gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi, oppure sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016,;
- b) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti dalla legge;
- c) nel caso in cui sia prevista certificazione di qualificazione: qualora nei confronti Fornitore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci.
3. La Committente può avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 c.c.: i) ogni qualvolta nei confronti del Fornitore, dei suoi dirigenti e/o dei componenti della compagine sociale, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317, 318, 319, 319bis, 319ter, 319quater, 320, 322, 322bis, 346bis, 353, 353bis, 355 e 356 c.p. ii) nel caso in cui, violato l'obbligo di segnalazione di cui all'art. 3, lett. e2) del Patto di Integrità, sia stata disposta nei confronti dei "pubblici amministratori"¹ che hanno esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p...; ii) nel caso in cui, violato l'obbligo di segnalazione di cui all'art. 3, lett. e2) del patto di Integrità, sia stata disposta nei confronti dei "pubblici amministratori"² che hanno esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto

¹ Per "pubblici amministratori" si intendono i soggetti che hanno esercitato attività di pubblico interesse.

² Per "pubblici amministratori" si intendono i soggetti che hanno esercitato attività di pubblico interesse.



previsto dall'art. 317 del c.p. Nei casi sopra indicati sub i) e ii), Consip eserciterà la potestà risolutoria previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto Contrattuale alle condizioni di cui all'art. 32 del D.L. 90/2014 convertito nella legge n. 114/2014.

4. In caso in cui la Committente accerti un grave inadempimento del Fornitore ad una delle obbligazioni assunte con il presente contratto tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, la stessa formulerà la contestazione degli addebiti al Fornitore e contestualmente assegnerà un termine, non inferiore a quindici giorni, entro i quali il Fornitore dovrà presentare le proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, la Committente ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, di incamerare la garanzia ove essa non sia stata ancora restituita ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto della Committente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
5. Qualora il Fornitore ritardi per negligenza l'esecuzione delle prestazioni rispetto alle previsioni del contratto, la Committente assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni, entro i quali il Fornitore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con il Fornitore, qualora l'inadempimento permanga, la Committente potrà risolvere il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.
6. In caso di inadempimento dell'Impresa anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato dalla Committente, a mezzo pec, per porre fine all'inadempimento, la Committente stessa ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto e di incamerare la garanzia definitiva ove essa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto della Committente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
7. Nel caso di risoluzione del contratto il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto ai sensi dell'art. 108, comma 5, del D. Lgs. 50/2016.
8. In caso di risoluzione del presente contratto, l'Impresa si impegna, sin d'ora, a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione del presente contratto. In caso di risoluzione per responsabilità dell'appaltatore, il Fornitore è tenuto a corrispondere anche la maggiore spesa sostenuta dalla Committente per affidare ad altra impresa le prestazioni, ove la stazione appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'art. 110 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.
9. In tutti i casi di cui ai precedenti commi, fatto salvo il maggior danno la Committente incamererà la garanzia definitiva.
10. La Committente, in caso di risoluzione e comunque nei casi di cui all'art. 110, comma 1, D. Lgs. n. 50/2016, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni



contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario originario in sede di offerta.

11. Resta fermo quanto previsto all'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

ARTICOLO 18 G

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. N. 231/2001 – CODICE ETICO - PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA

1. Il Fornitore dichiara di essere a conoscenza del D.Lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012.
2. Nel caso in cui la Committente abbia predisposto il Codice etico, il Piano triennale per la prevenzione della Corruzione e della trasparenza ai sensi della L. 190/2012 ed il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, consultabili sul sito internet della stessa, l'Impresa dichiara di averne preso visione e, per effetto della sottoscrizione del presente contratto, si impegna: (i) ad operare nel rispetto dei principi e delle previsioni di cui al D. Lgs. 231/2001; (ii) ove la Committente abbia adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, ad uniformarsi alle previsioni in esso contenute; (iii) ad operare nel rispetto del Codice etico e del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza ove adottati dalla Committente. In particolare, si precisa che gli obblighi in materia di riservatezza di cui al Codice Etico verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti attualmente in essere con la Committente e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
3. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente ha facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

ARTICOLO 19 G

INCOMPATIBILITÀ

1. Il Fornitore dichiara espressamente ed irrevocabilmente che la conclusione della Contratto avviene nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 53, comma 16 ter, del D. Lgs. n. 165/2001.
2. Qualora non risultasse conforme al vero la dichiarazione resa, il Fornitore prende atto e accetta che si applicheranno le conseguenze previste dalla predetta normativa.

La Committente
Responsabile della Divisione Promozione
Sistema e-Procurement
Caterina Marcantonio

L'Impresa
Amministratore Delegato e legale
rappresentante
Luca Leopizzi

F.to digitalmente

F.to digitalmente

ALLEGATO I

Dichiarazione d’offerta economica

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579

Offerta Economica relativa a

DESCRIZIONE APPALTO SPECIFICO

Appalto Specifico per il servizio di contact center per il Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A. ID 2579

NUMERO APPALTO SPECIFICO: 3351414

NUMERO LOTTO 1

Amministrazione titolare del procedimento

AMMINISTRAZIONE

DIREZIONE SOURCING ICT

CF AMMINISTRAZIONE 05359681003

Concorrente

FORMA DI PARTECIPAZIONE

Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. A)

RAGIONE SOCIALE / DENOMINAZIONE

NUMERO BLU SERVIZI

PARTITA IVA

08898571008

TIPOLOGIA SOCIETARIA

Società per azioni (SPA)

Scheda di offerta: Scheda Offerta

Nome Caratteristica	Valore Offerto
Servizio operatore inbound - canale telefonico (€/ minuto)	0,480
Servizio operatore inbound - canale chat (€/ richiesta)	2,400
Servizio operatore inbound - canale email (€/ richiesta)	4,800

Servizio operatore inbound - supporto utenza mediante condivisione dello schermo (€ / richiesta)	4,800
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo informativo (€/ intervista utile)	4,100
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo customer satisfaction (€/ intervista utile)	7,790
Servizio di integrazione di sistemi informativi - Capo Progetto (€ / giorno persona)	248
Servizio di integrazione di sistemi informativi - Analista (€/ giorno persona)	205
Servizio di integrazione di sistemi informativi - Programmatore (€ / giorno persona)	165,50
Servizio di integrazione di sistemi informativi - Sistemista (€/ giorno persona)	205
Servizio di integrazione di sistemi informativi - Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi (€/ giorno persona)	205
Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound (€/ canale mese)	7
Costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro (€)	33300
Costi della manodopera (€)	5252385,29
Prezzo complessivo offerto	6062566,50
Ribasso complessivo offerto	37,104075

Elenco dichiarazioni abilitazione

Fatturato specifico medio annuo realizzato negli ultimi due esercizi finanziari approvati alla data di presentazione della Domanda di Ammissione. Il requisito di fatturato deve essere relativo all'erogazione di servizi di contatto in ingresso relativi a varie fattispecie di contact center (informativo, di assistenza tecnica, di prenotazione di prestazioni, ...).	24277399
Il sottoscritto Operatore Economico	null

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

ALLEGATO II

Offerta tecnica

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579

Relazione Tecnica di Numero Blu Servizi S.p.A.

per Consip S.p.A.

APPALTO SPECIFICO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579 - NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444

CIG 95269396C4.

Indice

1. PREMESSA	1
2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE	1
3. CERTIFICAZIONE.....	1
4. MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	1
4.1. MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	1
4.2. ADERENZA DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA AI PROCESSI SOTTESI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
5. PIANO DELLE ATTIVITÀ.....	5
5.1. LOGICHE E MODALITÀ CON LE QUALI SI INTENDE STRUTTURARE IL PIANO DELLA ATTIVITÀ.....	5
5.1.1. <i>Presa in carico dei servizi e rilascio a fine fornitura</i>	6
5.1.2. <i>Erogazione a regime – processi operativi</i>	8
5.1.3. <i>Erogazione a regime – processi di gestione</i>	9
6. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO	9
6.1. STRUMENTI ADOTTATI PER FAR FRONTE AD AUMENTI DEL CARICO DI LAVORO E ALLE VARIAZIONI DI VOLUMI NON PREVISTE	10
7. TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO	11
8. ESPERIENZA DELLA FIGURA PROFESSIONALE DI SUPERVISORE - ANNI DI ESPERIENZA.....	11
9. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE E STRUMENTI ADOTTATI PER LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI 11	
9.1. MODALITÀ FORMATIVE.....	11
9.1.1. <i>Approccio alla formazione</i>	11
9.1.2. <i>Procedure e strumenti per il recepimento ed il successivo trasferimento della formazione impartita da Consip</i> .	12
9.1.3. <i>Mappatura delle competenze</i>	12
9.1.4. <i>Assessment delle risorse umane</i>	12
9.1.5. <i>Piano della Formazione</i>	13
9.1.6. <i>Metodologia di apprendimento</i>	15
9.2. STRUMENTI A SUPPORTO UTILIZZATI.....	15
9.2.1. <i>Team di formatori esperti</i>	15
9.2.2. <i>Server per la distribuzione dei contenuti didattici</i>	16
9.2.3. <i>Risorse e spazi per la formazione</i>	16
9.3. SOLUZIONI PER MASSIMIZZARE LA PARTECIPAZIONE ATTIVA	16
9.4. SOLUZIONI PER MASSIMIZZARE L'APPRENDIMENTO	17
10. PIANO DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI.....	18
11. GIORNATE DI FORMAZIONE DEGLI OPERATORI TELEFONICI	18
12. ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE ATTE A MASSIMIZZARE I VOLUMI DELLE SERVICE REQUEST RISOLTE AL PRIMO LIVELLO	18
12.1. GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	18
12.2. STRUMENTI PER MASSIMIZZARE I VOLUMI DELLE SR RISOLTE AL PRIMO LIVELLO	19
12.2.1. <i>Metodologia “One Stop Solution”</i>	19
12.2.2. <i>Welcome Call Approach</i>	20
12.2.3. <i>Strumenti per il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti</i> 20	
12.2.3.1. <i>Rafforzamento competenze trasversali</i>	20
12.2.3.2. <i>Competenze sulla mission e sui valori aziendali della Committente</i>	20
12.2.3.3. <i>Piano di comunicazione proattiva</i>	20
12.2.3.4. <i>Modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello</i>	21
13. RAPPORTO "OPERATORI:TEAM LEADER"	22
14. SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'UTENZA MEDIANTE CONDIVISIONE DELLO SCHERMO	22
15. SISTEMA DI MONITORAGGIO	22
15.1. INSIGHT DASHBOARD.....	23
15.2. OMNICHANNEL REAL TIME DISPLAY	23
15.3. REPORTING E DASHBOARD PERSONALIZZATE	23

16. METODOLOGIE E SOLUZIONI ADOTTATE PER GESTIRE I RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER	25
16.1. MODELLO OPERATIVO E STRUMENTI	25
16.2. ASPETTI OGGETTO DI ANALISI PER IL SINGOLO RECLAMO.....	26
16.3. GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI, AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE	27
17. STRUMENTO IVR.....	28
18. LIVELLI DI SERVIZIO	28
19. SOLUZIONI IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ	28
19.1. MISURE INERENTI LA SOLUZIONE ORGANIZZATIVA	29
19.2. MISURE INERENTI LA SALUTE E IL BENESSERE ADOTTATE NELLA/E SEDE/I IN CUI SONO SVOLTI I SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO	29

1. PREMESSA

Il presente Documento costituisce la Relazione Tecnica in risposta alla procedura di Gara per l'aggiudicazione dell'appalto specifico per il servizio di Contact Center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center. **Numero Blu, con la presente Relazione Tecnica, dichiara che tutte le soluzioni ivi descritte sono completamente rispondenti ai requisiti minimi ed alle prescrizioni tutte riportate nell'intera documentazione di Gara e nelle risposte ai chiarimenti fornite ed anzi, in larga parte, ne costituiscono evidente miglioramento.**

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

La presente offerta è sottoscritta da Luca Leopizzi, [REDACTED], in qualità di Legale Rappresentante ed Amministratore Delegato della Società Numero Blu Servizi S.p.A. sede legale in Roma in via Monte Carmelo n. 5 con P. Iva e Cod. Fisc. 08898571008. Numero Blu:

- è una realtà italiana leader nell'offerta di soluzioni e servizi di Contact Center e Ricerche di Mercato per Aziende ed Amministrazioni;
- ha scelto di non delocalizzare all'estero credendo fermamente nel reciproco vantaggio Cliente-Fornitore derivante dalla prossimità;
- gestisce annualmente più di 15 milioni di contatti telefonici e richieste ricevute attraverso differenti canali di contatto.

Numero Blu è in grado di predisporre una soluzione che garantisca a Consip il pieno perseguimento dei propri obiettivi tramite, fra l'altro:

- **Sede di Roma:** Numero Blu propone la propria sede di Roma, non solo per la disponibilità di ambienti operativi e strutture tecnologiche già collaudate, ma anche per la presenza di risorse con Know How specifico sulle attività oggetto di Gara.
- **Governo del Servizio:** disponibilità di risorse di alto profilo professionale con esperienza pluriennale nello stesso ruolo.
- **Risorse operative:** che per scolarizzazione, esperienza e continuità nel ruolo assicurano elevati standard qualitativi.
- **Formazione:** team specializzato che attua programmi formativi generali e di commessa operando secondo metodologie consolidate.
- **Struttura ICT interna:** disponibilità di una funzione aziendale preposta alla predisposizione e conduzione dell'infrastruttura tecnologica per una più immediata soddisfazione delle esigenze Cliente.

3. CERTIFICAZIONE

Numero Blu dichiara di essere in possesso della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 per "Progettazione ed erogazione di servizi di contact center e ricerche di mercato". Ente di certificazione: Bureau Veritas Italia S.p.A. accreditato da ACCREDIA – N. Certificato: IT308796 – Data della certificazione originale: 04/09/2003 - Data di emissione e di inizio del presente ciclo di certificazione: 10/08/2021 – Data di scadenza 01/09/2024.

4. MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

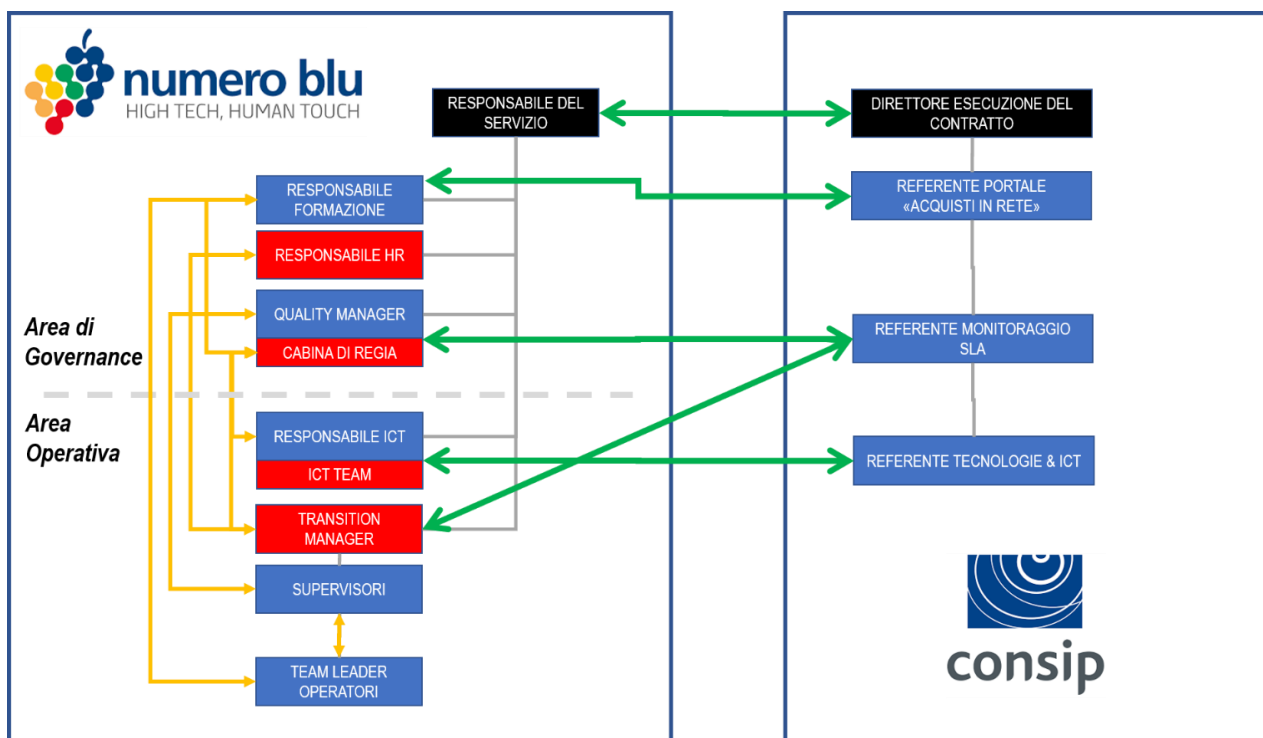
4.1. Modello della struttura organizzativa

Numero Blu propone un'organizzazione mirata al presidio costante dell'equilibrio tra performance quantitative e livello di qualità offerta in funzione degli obiettivi strategici e degli elementi caratterizzanti di seguito descritti:

OBIETTIVI STRATEGICI	ELEMENTI CARATTERIZZANTI
PERFORMANCE - <i>Rispetto dei livelli di servizio attraverso la governance centralizzata di tutti i processi</i>	STRATEGIA - <i>Condivisione con Consip della strategia del modello di servizio e delle principali logiche operative e organizzative</i>
FLESSIBILITA' - <i>Assicurare la flessibilità della struttura per rispondere prontamente alla variabilità dei volumi di traffico sui vari canali e all'eventuale necessità di incremento strutturale del presidio</i>	GOVERNANCE - <i>Governance puntuale e strutturata al fine di garantire un alto livello di servizio</i>
SODDISFAZIONE UTENTI - <i>Aumentare la qualità percepita garantendo esaustività, tempestività e correttezza delle risposte</i>	CUSTOMER EXPERIENCE - <i>L'evoluzione del servizio e dell'esperienza utente, attraverso concetti di multicanalità e comunicazione coerente, accompagnano il servizio verso un'esperienza sempre più personalizzata in base al profilo, ai «sentiments» e alle aspettative degli utenti</i>
EVOLUZIONE TECNOLOGICA ED ORGANIZZATIVA - <i>Innovazioni tecnologiche utili al miglioramento del servizio e assicurazione della diffusione bidirezionale delle informazioni per trasmettere indicazioni strategiche dall'area Governance a quella Operativa e, viceversa, raccogliere gli input dalla base</i>	IMPEGNO DEL GRUPPO DI LAVORO - <i>Il raggiungimento e miglioramento continuo dei livelli di servizio, richiede un forte impegno e una continua collaborazione all'interno del gruppo di lavoro</i>
	IT MANAGEMENT - <i>Il modello operativo, fortemente integrato con gli strumenti e le basi informative Consip, richiede un costante presidio tecnico per supportare le evoluzioni della tecnologia</i>
	RISORSE UMANE - <i>L'obiettivo d'eccellenza prefissato, richiede una forte componente di competenza e aggiornamento continuo del personale operativo.</i>

Il modello organizzativo messo in campo da Numero Blu è stato adottato con successo in progetti Governance2Business (G2B) di analoga dimensione e complessità; a tal proposito gli operatori resi disponibili hanno maturato significative esperienze su clienti di rilevante importanza quali Cassa Depositi e Prestiti (Assistenza alle aziende sull'erogazione fondi PNRR) ed Invitalia (Assistenza sulle iniziative di sovvenzioni pubbliche).

Numero Blu mette a disposizione una struttura organizzativa in grado di fornire la **massima qualità di supporto ed interazione con i Referenti di Consip nel seguito indicati**, in linea con quanto già adottato nella gestione di servizi di analoga complessità e rilevanza. Il modello organizzativo proposto è articolato in **due MACRO-AREE**: quella di **Governance** (gestione manageriale, tecnico – amministrativa e contrattualistica dei servizi) e quella **Operativa** rappresentata da tutte le unità dedicate ai servizi, che collaborano per l'erogazione delle singole attività. I ruoli evidenziati in azzurro sono quelli espressamente contemplati in Capitolato Tecnico, mentre colorati quelli in rosso sono **ruoli aggiuntivi che Numero Blu rende disponibili per il tempo necessario all'espletamento delle relative funzioni al fine di migliorare l'interfacciamento con Consip ed assicurare una più puntuale ed efficace governance sui servizi erogati**:



Nel seguito sono descritti in dettaglio i ruoli svolti dalle **figure coinvolte** e le **modalità di interfacciamento tra di esse e con gli omologhi individuati dalla Committente**.

AREA DI GOVERNANCE

Responsabile del Servizio (anche **Responsabile del Contratto**). È il referente del Contratto e costituisce **interfaccia privilegiata ed ultima verso il Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC) nominato da Consip per ogni aspetto contrattuale**. È responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi ed a lui sono demandati, per conto di Numero Blu, poteri decisionali in merito all'organizzazione, esecuzione e gestione per tutte le questioni rilevanti riguardanti la risoluzione di eventuali criticità. Supporta i ruoli di responsabilità in ambito operativo favorendo e abilitando le sinergie tra i Gruppi di lavoro e da/verso i supporti di staff. Assicura quindi che i Responsabili dispongano di tutti gli strumenti e le risorse necessarie all'esecuzione dei servizi di competenza. Si avvale della collaborazione delle figure professionali di supporto alla governance di seguito descritte. Convoca e presiede, in collaborazione con le strutture del Committente, i **Comitati di Governance**, sulla base di un calendario concordato e in occasione di qualsiasi situazione per la cui soluzione lo ritiene necessario. In aggiunta, infine:

- è dotato di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale;
- **riferisce al DEC Consip** qualsiasi criticità sorta in relazione al Contratto ed all'esecuzione dei servizi e, in caso di incidenti, predispone una relazione dettagliata avente ad oggetto le cause dell'incidente, le soluzioni individuate in relazione a tale incidente e la proposta delle misure da adottare al fine di evitare ulteriori incidenti;
- predispone annualmente un report riguardante i servizi che contiene: la misurazione dei SLA raggiunti nell'anno precedente, la descrizione di tutti gli incidenti verificatisi, l'indicazione dei servizi la cui qualità è a rischio degrado, gli interventi di miglioramento già effettuati e le misure di futura attuazione proposte.

Quality Manager. È responsabile nei confronti dell'Amministrazione (**interfacendosi con il "Referente Monitoraggio SLA"**) di tutti gli aspetti inerenti il monitoraggio ed il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti nel rispetto dei SLA attesi. Coordina la Cabina di Regia che

lo supporta nella verifica del costante rispetto dei livelli di servizio contrattuali. È dotato di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità al fine di assicurare la gestione autonoma del controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati, predisposti dalla Cabina di Regia;
- 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 Supervisor);
- implementazione di azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati.

Cabina di Regia. Struttura a supporto del Responsabile del Servizio e del Quality Manager dal quale è coordinata; è preposta alle attività di reportistica e rendicontazione. Svolge un costante monitoraggio real-time su tutti gli indicatori che evidenziano gli aspetti prestazionali e qualitativi del servizio svolto. Raccoglie, verifica e sistematizza i dati di produttività e di qualità percepita provenienti dall'Area Operativa, presentandoli al Responsabile del Servizio nonché all'Amministrazione nei formati prestabiliti per soddisfare le esigenze di contabilizzazione periodica e di informazione costante sull'andamento della Fornitura. Tra le sue attività c'è anche la programmazione dei turni di lavoro per ciascuno dei servizi oggetto di analisi. Il Team della Cabina di Regia è composto da risorse afferenti alle aree:

- **Quality Service:** si interfacciano con il Quality Manager ed hanno la responsabilità del monitoraggio della qualità dei servizi erogati, nonché dell'aderenza ai processi di gestione e alle policy di comunicazione dell'Amministrazione. Sono deputate ad assicurare una gestione del contatto di elevata qualità, attraverso affiancamenti, o, dove previsto, tramite ascolto puntuale (in diretta o in differita) delle registrazioni delle chiamate gestite dagli Operatori, nonché tramite l'analisi delle attività che costoro svolgono e analisi delle ricerche attivate dai singoli operatori sul Portale "Acquisti in Rete".
- **Administration Support:** profili professionali che si interfacciano direttamente con il Responsabile del Servizio ed hanno la responsabilità dell'analisi dei dati, del monitoraggio e del reporting dei servizi. Sono presenti in numero tale da garantire, insieme agli altri riferimenti di Governance, il continuo presidio del servizio per la segnalazione di eventuali problemi riscontrati ed il coinvolgimento dei ruoli preposti che devono impegnarsi per la rapida risoluzione (Responsabile ICT per gli aspetti di natura tecnologica, Responsabile Risorse Umane per le questioni inerenti il personale, Transition Manager/Responsabile Operativo per problemi di natura funzionale e logistica).

Responsabile HR. Si occupa della gestione, della selezione e dello skill inventory del personale da impiegare. Presiede al processo di ricerca e selezione del personale, confrontandosi con il Responsabile del Servizio e con il Transition Manager/Responsabile Operativo per definire il fabbisogno di operatori in termini di quantità e profilo. Gestisce l'intero processo di recruiting (pubblicazione delle offerte di lavoro, screening dei CV, colloqui di lavoro, gestione dell'aspetto contrattuale, etc.). Collaborando con gli addetti all'amministrazione del personale, oltre a supervisionare e garantire il regolare ciclo delle paghe e degli adempimenti connessi, il Responsabile HR cura le relazioni sindacali e coordina gli avanzamenti di carriera e le procedure di dimissioni e licenziamento. Ha la responsabilità di gestire al meglio il capitale umano, favorendo percorsi di cambiamento nell'organizzazione di Fornitura, sempre in linea con lo sviluppo e l'evoluzione delle tendenze nel mondo dei servizi di Contact Center. In collaborazione con il Responsabile della Formazione elabora il piano di sviluppo del personale al fine di potenziare le competenze delle risorse, contribuendo alla individuazione del gap formativo (AS IS vs. TO BE) e quindi dei fabbisogni da soddisfare con la pianificazione della formazione. Se necessario, pianifica interventi volti a migliorare le performance lavorative dei dipendenti, interrogandoli anche sul grado di soddisfazione nell'ambito della Fornitura. Si occupa infine della valutazione del personale controllandone il rendimento.

Responsabile della Formazione. È responsabile nei confronti di Consip (*interfacendosi con il "Referente Portale Acquisti in Rete"*) di tutti gli aspetti inerenti allo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o di follow-up, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti. È dotato di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma della formazione attraverso le seguenti attività:

- valutazione delle competenze e delle capacità delle risorse da impiegare;
- continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa;
- definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati;
- verifica, per tutte le risorse, del raggiungimento degli obiettivi previsti dai piani di crescita personali correttivi;
- identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato con proposta di azioni correttive;
- organizzazione dei follow up formativi periodici.

AREA OPERATIVA

Responsabile ICT. Si interfaccia con il "*Referente tecnologie & ICT*" di Consip ed ha la responsabilità di assicurare la corretta erogazione dei servizi interni correlati alla infrastruttura logistica, ai sistemi informativi a supporto alle infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati ed alla integrazione di sistemi informativi. Cura:

- l'allestimento delle sale operatori del primo livello di front office (postazioni operatore, sale corsi, sale riunioni, etc.);
- l'infrastruttura ICT delle sale operatori (server, rack, LAN, etc.);
- la conduzione operativa di tutti i sistemi informatici, di rete locale e per le telecomunicazioni delle sale operatori (es. CRM, integrazione CTI, etc.).

È responsabile del servizio di gestione, assistenza e conduzione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa, sottesa all'erogazione dei servizi ne garantisce il perfetto funzionamento, in rispondenza alle prestazioni attese e concordate. Coordina il Team ICT e supporta attivamente l'operato degli specialisti interni di Ricerca ed Innovazione e dei partner esterni. Realizza le soluzioni tecnologiche per la messa in esercizio dei servizi, dei sistemi di reportistica e di monitoraggio. Ha la responsabilità di gestione di tutti i supporti tecnologici e di connettività, funzionali all'erogazione del servizio. Ha la responsabilità della sicurezza informatica. Cura la connettività e la necessaria integrazione dell'infrastruttura tecnologica di Numero Blu con i sistemi e gli strumenti applicativi resi disponibili da Consip, quali ad esempio il sistema di CRM ed il sistema di SSA per la verifica on-line dei dati relativi alle registrazioni degli utenti. È responsabile dell'effettuazione, in modalità "near-real time" delle 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). **ICT Team.** Team di tecnici specialistici ICT con pluriennale esperienza specifica nel ruolo e negli specifici ambiti tecnico-funzionali correlati alla presente Fornitura: postazioni di lavoro, server, LAN, CRM, CTI, connettività, gestione della configurazione, gestione, installazione e aggiornamenti del software di base, sicurezza informatica, etc.. È coordinato dal Responsabile ICT e dispone delle seguenti figure professionali: analista, programmatore, sistemista, tecnico di collaudo.

Transition Manager (anche Responsabile Operativo). Risorsa proveniente dal Management di Numero Blu, costituisce riferimento durante le fasi di transizione in ingresso e in uscita per l'elaborazione dei piani di subentro e rilascio (**phase-in, phase-out**) e per la verifica del pieno rispetto delle attività proposte. Durante l'erogazione a regime dei servizi ricopre il ruolo di Responsabile Operativo, a capo dell'intera Area Operativa. **Si interfaccia con il "Referente Monitoraggio SLA" nominato da Consip** per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Supporta il Responsabile del Servizio nel monitoraggio della corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occupa di segnalargli tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:

- eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
- regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
- ogni altro elemento richiesto dal Responsabile del Servizio.

In caso di mutate esigenze organizzative e al variare dei vincoli e dei requisiti dei servizi nel tempo, **supporta il processo di cambiamento nella redazione di piani e documentazione per la transizione (in conformità allo standard ITIL Service Transition)**. Ha la responsabilità dell'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando siano rilevabili in fase di pianificazione dell'attività, consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reclutamento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;
- aumenti di volumi non prevedibili, non rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico.

Supervisori. Sono deputati al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, Team Leader, intervistatori). Riportano al Responsabile Operativo e sono a loro volta responsabili del perseguimento dei risultati da parte del team di propria competenza, della gestione dei servizi, oltre che della reportistica e della sua analisi. Si avvalgono della collaborazione dei Team Leader per la comunicazione/variazione dei turni degli operatori (a garanzia del corretto dimensionamento in relazione al flusso di contatti e del perseguimento dei livelli di servizio contrattuali), per l'analisi dei dati (prodotti dai sistemi di reportistica gestionale) per il monitoraggio della qualità del servizio e per l'attivazione di eventuali interventi correttivi.

Team Leader. Hanno un ruolo di coordinamento e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare. Hanno la responsabilità degli aspetti organizzativi e gestionali relativi al field; in particolare a questa figura professionale sono demandate le seguenti attività:

- programmazione della capacità di erogazione del servizio di Contact Center finalizzata a garantire il soddisfacimento dei volumi attesi di domanda di servizio;
- schedulazione dell'utilizzo delle risorse umane/tecnologiche ottimizzate per l'erogazione dei servizi conformemente alla programmazione;
- implementazione delle azioni di miglioramento del servizio.

I Team Leader sono anche responsabili dell'attuazione dei processi formativi, sotto il coordinamento del Responsabile della Formazione; hanno esperienza pluriennale su servizi di Contact Center e sono specializzati nell'erogazione della formazione iniziale e ricorrente dei gruppi operativi dei quali avranno poi il coordinamento. Consip eroga a tali figure la formazione specifica di contesto in modalità *Train the Trainers*, successivamente i Team Leader / Formatori trasferiscono i contenuti alla restante parte delle risorse da impiegare nella Fornitura, coordinandosi supportare gli affiancamenti e gli interventi in sala. Riportano al Responsabile della Formazione per tutti gli aspetti inerenti allo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Operatori. Hanno il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio. La valutazione delle competenze e delle attitudini delle risorse in funzione dello specifico Servizio costituisce la base di partenza del ciclo di selezione allo scopo di individuare il personale maggiormente adatto al soddisfacimento della specifica esigenza dell'Utente e dei livelli di qualità del servizio richiesti. Gli operatori rappresentano risorse/unità operative, organizzate in gruppi, che si relazionano con il proprio Team Leader per tutti gli aspetti di competenza sulla materia trattata, per avere un costante supporto e per essere coinvolti in sessioni di approfondimento formativo volte alla risoluzione di alcune dinamiche correttive nell'ambito di ciascun aspetto operativo riguardante il servizio specifico. Si relazionano con il team Leader anche per tutti gli aspetti organizzativi, di turnazione e di relazione con l'azienda. Sono risorse selezionate e formate, con analoga capacità di intervento sulle richieste sincrone, in voce e/o digitali, e asincrone. Dominano perfettamente gli strumenti tecnologici utilizzati e sono in grado di rilevare ed evidenziare carenze nei supporti procedurali disponibili, attivando l'intervento del Team Leader di riferimento. Sono valutati nella qualità della prestazione e coinvolti nei piani di aggiornamento normativo / interventi al fine mantenere sempre attiva la loro attenzione sull'attività per la quale sono stati preposti. Concorrono attivamente al miglioramento continuo della qualità percepita, con impegno e proattività.

4.2. Aderenza della struttura organizzativa ai processi sottesi all'erogazione dei servizi

Il modello della struttura organizzativa adottato da Numero Blu e sopra descritto è **particolarmente idoneo all'implementazione ed alla supervisione dei processi sottesi all'erogazione dei servizi come descritti nel Capitolato Tecnico di Gara**. Nella tabella che segue, in particolare, **per ciascun processo individuato sono riportate le figure chiave della struttura organizzativa ed il loro grado di coinvolgimento secondo una Matrice RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)**. Con riferimento ai suddetti processi sono individuate inoltre le seguenti responsabilità trasversali, come in dettaglio descritte nel § 4.1:

- Responsabile del Contratto: A
- Quality Manager / Cabina di Regia: I/C
- Responsabile Risorse Umane: I
- Responsabile della Formazione: I
- Formatore: C

Processo sotteso all'erogazione dei servizi di Contact Center	Figure coinvolte	Matrice RACI	Note
Gestione chiamata	Responsabile ICT / ICT Team	I	Integrazione CTI, IVR / allestimento sale operatori
	Supervisore	I	Monitoraggio del corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza
	Team Leader	R/I	Coordinamento e supporto di un gruppo ristretto di operatori
	Operatore	R	Gestione della comunicazione con utenti
Gestione identificazione utente	Responsabile ICT / ICT Team	I	Gestione CRM
	Supervisore	I	Monitoraggio del corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza
	Team Leader	R/I	Coordinamento e supporto di un gruppo ristretto di operatori
	Operatore	R	Creazione anagrafica utente, verifica congruenza dei dati
Gestione richieste	Responsabile ICT / ICT Team	I	Gestione CRM
	Supervisore	I	Monitoraggio del corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza
	Team Leader	R/I	Coordinamento e supporto di un gruppo ristretto di operatori
	Operatore	R	Apertura SR, analisi, risoluzione "one call solution", innesco team specialistico, escalation II livello
Gestione controllo	Supervisore	R	Monitoraggio attività, individuazione SR in lavorazione, intervento in caso degrado SLA, riesame periodico
	Team Leader	C	Supporto al Supervisore nel verificare cause di degrado
	Operatore	C	Supporto al Supervisore nel verificare cause di degrado
Gestione riassegnazione	Supervisore	I	Verifica corretta applicazione delle policy di riassegnazione
	Team Leader	R/I	Innesco team specialistico, escalation II livello
	Operatore	R	Innesco team specialistico, escalation II livello
Gestione chiusure	Supervisore	I	Monitoraggio delle attività
	Team Leader	R/I	Chiusura SR e verifica con utente
	Operatore	R	Chiusura SR e verifica con utente

La seguente tabella riporta infine la matrice RACI che mette in correlazione i ruoli sopra descritti con le funzioni tipiche dei servizi di governo:

Ruoli	Funzioni				
	PROGRAMMAZIONE	CONTROLLO	MONITORAGGIO	SUPPORTO ALLE ATTIVITA' FORMATIVE	GESTIONE DELLA FORZA LAVORO
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	A/R	A	A	A	A
QUALITY MANAGER	C	C	R	C	I
RESPONSABILE FORMAZIONE	C	I	I	R	C
RESPONSABILE ICT	C	C	I	I	I
RESPONSABILE RISORSE UMANE	C	I	I	C	R
TRANSITION MANAGER / RESPONSABILE OPERATIVO	C	R	C	C	C
SUPERVISORI	I	C	I	I	C

5. PIANO DELLE ATTIVITÀ

5.1. Logiche e modalità con le quali si intende strutturare il Piano della attività

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, Numero Blu si impegna a redigere il "Piano delle attività" che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività specifiche sia in riferimento alla fase di avvio dei servizi sia in riferimento all'intera durata contrattuale, in accordo con quanto richiesto da Consip e con quanto offerto nella

presente. Numero Blu si impegna ad aggiornare il Piano, o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni verificatesi durante l'erogazione del servizio stesso, quali ad esempio la pianificazione delle campagne outbound laddove attivate da Consip nel corso della durata contrattuale. Numero Blu adotta un approccio metodologico basato su best practices consolidate di IT Service Management, in conformità al framework ITIL. Si prevedono quindi attività di analisi (Strategy) e pianificazione (Design), per poi entrare nel vivo della Transizione (Transition) e pervenire infine alla fase di erogazione a regime dei Servizi affidati (Operation).

Numero Blu propone che il **Piano delle Attività** sia suddiviso in 3 macro-sezioni:

1. **Presa in carico dei servizi e rilascio a fine Fornitura**
2. **Erogazione a regime – processi operativi**
3. **Erogazione a regime – processi di gestione**

Di seguito si riporta la struttura di dettaglio prevista per il Piano delle attività:

PIANO DELLE ATTIVITÀ	
1 Presa in carico dei servizi e rilascio a fine Fornitura	2.1.1 Gestione chiamata
1.1 Presa in carico	2.1.2 Gestione identificazione utente
1.1.1 Analisi del contesto	2.1.3 Gestione richieste
1.1.2 Addestramento del personale	2.1.4 Gestione controllo
1.1.3 Implementazione dell'infrastruttura tecnologica	2.1.5 Gestione riassegnazione
1.1.4 Ottimizzazione dei processi	2.1.6 Gestione chiusure
1.1.5 Verifiche intermedie e finali	2.2 Servizi Operatori Outbound
1.2 Rilascio a fine Fornitura	2.3 Conduzione e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica
1.2.1 Ricognizione della documentazione	3 Erogazione a regime – processi di gestione
1.2.2 Trasferimento della conoscenza	3.1 Programmazione
1.2.3 Affiancamento operative	3.2 Controllo
1.2.4 Passaggio di consegne	3.3 Monitoraggio
2 Erogazione a regime – Processi operativi	3.4 Formazione
2.1 Servizio Operatori Inbound	3.5 Gestione della forza lavoro

5.1.1. Presa in carico dei servizi e rilascio a fine fornitura

Le attività per la presa in carico saranno realizzate sulla base di standard di processo e best practices consolidati da parte di Numero Blu nell'ambito di molteplici commesse, di dimensioni e complessità analoghe o superiori a quella in esame. La ownership della presa in carico sarà del Responsabile del Servizio per quanto attiene all'Accountability (A), e del Transition Manager per quanto attiene alla Responsibility (R). La figura professionale di **Transition Manager**, che ha maturato significative competenze ed esperienze in materia, opererà in collaborazione con il Responsabile Operativo di Consip per l'allestimento e lo start up del progetto di Fornitura. Alla presa in carico sarà dedicato uno speciale **Transition Team** comprendente risorse di provata professionalità ed esperienza, dimensionato in maniera adeguata a far fronte a tutte le esigenze di in questa fase iniziale. Il Transition Team sarà coordinato dal Transition Manager e sarà composto dai seguenti referenti:

- *Responsabile ICT* - Focal point nella definizione dell'implementazione e configurazione dell'infrastruttura tecnologica utilizzata per l'erogazione del servizio, Focal point per la connettività e l'integrazione, Focal point per la fase di collaudo;
- *Responsabile HR* - Focal point per il recruiting interno/esterno e definizione dei passaggi relativi alla clausola sociale con la definizione di eventuali assunzioni ed accordi sindacali;
- *Responsabile Formazione* - Focal point per la formazione di base e specifica in modalità "train the trainer";
- *Supervisor* - Focal point nella definizione delle attività di pianificazione del servizio;
- *Referente Business Analysis (in staff nella Cabina di Regia)* - Focal point nella definizione dei cruscotti di reportistica;
- *Quality Manager (coordinatore della Cabina di Regia)* - Focal Point nella condivisione degli standard di qualità da perseguire nel rispetto dei livelli di servizio.

Le "Attività preliminari" sono finalizzate a garantire un rapido e fluido avvio di inizio fornitura e a concordare tutte le opportune sinergie tra i molteplici attori coinvolti nell'avvicendamento contrattuale. Per velocizzare i tempi di presa in carico dei servizi, Numero Blu effettuerà immediatamente dopo l'aggiudicazione definitiva, ancor prima della firma del contratto:

- la nomina del Responsabile di Progetto, del Transition Manager e degli altri referenti coinvolti nella presa in carico;
- l'individuazione di ulteriori risorse tecniche da impegnare nell'affiancamento di inizio avviamento del servizio.

Di seguito sono sinteticamente descritte le attività del processo di presa in carico.

Analisi del contesto e Pianificazione. La fase di Analisi si pone l'obiettivo di definire in modo completo ed esaustivo il servizio e le soluzioni da realizzare, in particolare è orientata all'individuazione dei processi di cui è composto il servizio, alle modalità con cui tali processi risultano erogati all'utente. Si tratta della prima fase del progetto dedicata all'approfondimento di tutti i dettagli tecnico attuativi necessari per la corretta implementazione dei requisiti di business all'interno dei processi di gestione operativi che verranno realizzati. L'output della fase di assessment è la stesura di un **Piano di dettaglio attività** che recepisce e formalizza il deployment dei requisiti di ciascuna tipologia di attività all'interno dell'architettura informatica e organizzativa di Numero Blu. In particolare, la fase di analisi e pianificazione prevede di raggiungere i seguenti obiettivi inerenti alla definizione:

- del perimetro di progetto di dettaglio e dimensionamento;
- dei flussi informatici di Input e di Output in collaborazione con Consip;
- delle eventuali integrazioni con i sistemi di Consip;

- della reportistica di dettaglio standard;
- del piano di implementazione di dettaglio;
- del piano di training di dettaglio.

La pianificazione persegue dunque gli obiettivi generali di formalizzare le attività principali della presa in carico, di organizzare le attività medesime e il gruppo di lavoro, di concordare con Consip e il Fornitore uscente le procedure di subentro e le modalità di presa in carico e di acquisizione di tutti i documenti correlati. Entro 20 giorni dalla stipula del Contratto, Numero Blu predispose un Piano di Dettaglio attività e lo consegna al Responsabile Operativo di Consip, al fine di conseguire l'approvazione. Tale documento è conforme alle attività richieste nella documentazione tecnica di gara e contiene la formalizzazione dettagliata di attività, deliverable, risorse impiegate, tempi, stime di impegni.

Addestramento del personale. L'attività di addestramento ha lo scopo di comunicare e approfondire tra le risorse del gruppo di lavoro il know-how del contesto organizzativo, applicativo, tecnologico ed operativo del contratto. L'azione formativa si organizza e si dispiega così come dettagliatamente descritto nel § 6.

Implementazione Infrastruttura. Durante la presa in carico sono iniziate le attività di predisposizione: i) dell'infrastruttura logistica; ii) 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; iii) dell'integrazione con i 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, il sistema di SSA per la verifica on-line dei dati relativi alle registrazioni degli utenti) messi a disposizione da Consip; iv) le infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati.

Ottimizzazione dei processi. Si analizzano i processi operativi attraverso i quali avviene l'erogazione dei servizi di Fornitura, e attraverso un'analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats). Si esaminano attentamente i punti di forza, quelli di debolezza, le opportunità e le minacce, per procedere eventualmente ad una reingegnerizzazione dei processi e quindi pianificare adeguatamente la crescita dell'organizzazione.

Verifiche. Numero Blu adotta una politica di massima trasparenza e condivisione, con Consip, delle attività di presa in carico e delle scelte strategiche connesse; intende offrire la più ampia disponibilità a supportare l'Amministrazione nell'ambito delle verifiche di conformità ai sensi dell'art. 102 del D.lgs. 50/2016, adoperandosi per minimizzare gli eventuali impedimenti all'accettazione dei servizi sì da procedere più speditamente all'avvio dell'erogazione dei servizi. Al fine di garantire la massima completezza ed efficienza del processo di presa in carico, Numero Blu prevede di effettuare anche delle **Verifiche Intermedie**, così da evidenziare tempestivamente la necessità di eventuali azioni correttive o aggiuntive. Nell'ambito di tali passaggi intermedi, i responsabili di Numero Blu e di Consip esamineranno il Piano di dettaglio delle attività e ne verificheranno il rispetto delle tempistiche e delle milestone ivi previste, definendo e concordando le soluzioni per le eventuali scostamenti emersi. La **Verifica Finale** delle attività preliminari è principalmente finalizzata a verificare i risultati conseguiti e a formalizzare la conformità tecnica e numerica di tutte le componenti fornite: risorse umane e relativa formazione, infrastruttura tecnologica, connettività, ecc.; ne accerta il corretto funzionamento e la rispondenza prestazionale alle specifiche richieste. L'esecuzione dei test avrà lo scopo di accertare la piena fruibilità delle funzionalità previste. Durante la fase di collaudo Numero Blu fornisce supporto alle strutture competenti di Consip, per la predisposizione dell'ambiente di collaudo con particolare riferimento a:

- installazione dei prodotti software facenti parte della Fornitura;
- supporto al test dell'ambiente predisposto;
- spiegazione del sistema;
- correzione degli eventuali malfunzionamenti riscontrati.

Gli esiti del collaudo saranno formalizzati in un **Verbale di collaudo** e l'avvio del servizio sarà autorizzato da Consip, solo in caso di esito positivo. In particolare, il verbale di collaudo, oltre ad evidenziare tutte le specifiche dei test eseguiti, conterrà:

- la mappatura necessaria alla gestione dell'asset tecnologico con identificativo univoco, collocazione fisica, Mac Address dell'interfaccia di rete utilizzata per il collegamento, requisiti HW e SW;
- le specifiche tecniche del collegamento realizzato tra le due sedi del Fornitore e quella del Committente.

Project Schedule. La schedulazione del progetto di presa in carico, o Project Schedule, è la raccolta delle date d'inizio e di fine di tutte attività, che sono messe anche in relazione le une con le altre. Il Project Schedule ha l'obiettivo di fornire una visione sintetica, ma completa, dell'andamento temporale del progetto. Sulla base delle informazioni raccolte ed elaborate dal gruppo di lavoro della presente proposta verrà costruito il Project Schedule dell'avvio del progetto.

Quanto di seguito riportato è l'esplicitazione temporale delle attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi del progetto, che è il risultato dell'ottimizzazione ottenuta in particolare con i seguenti interventi:

- compressione della schedulazione mediante interventi di parallelizzazione (fast tracking);
- compressione della durata di alcune attività specifiche (crashing).

Il Transition Manager verificherà costantemente lo stato di avanzamento lavori (SAL) mediante incontri ricorrenti con i Referenti delle varie aree interessate ed attivando processi di escalation nel caso riscontri scostamenti dal GANTT o emergano elementi di criticità.

Il processo di exit management. Numero Blu propone l'implementazione di una metodologia di exit management per la gestione Piano di Rilascio in occasione della scadenza contrattuale. La fase conclusiva della fornitura comprende tutte le attività necessarie al passaggio delle consegne per le aree di competenza ed al trasferimento del know-how sul servizio erogato a un fornitore subentrante o al personale di Consip, in modo da garantire una fluida transizione nell'erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura. Tale fase contempla infatti i seguenti aspetti:

- fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- diritti di proprietà intellettuale: accordi necessari, licenze, ecc.;
- due diligence: definizione della documentazione/contenuti da trasferire e definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- contratti e licenze se necessario;

- policy e procedure di sicurezza informatica;
- piano di comunicazione.

Numero Blu si impegna a garantire, al fine di un'efficace pianificazione ed erogazione delle attività di exit management, l'assenza durante la fase finale e fino al termine del periodo contrattuale di:

- impatti o interruzioni dei servizi causati specificamente dalle attività di passaggio di consegne e trasferimento del know-how;
- decadimenti dei livelli di servizio, specificamente imputabili al trasferimento del know-how e all'affiancamento del personale di Numero Blu con quello subentrante;
- dal punto di vista dell'utente finale, significativi cambiamenti, specificamente imputabili al passaggio di consegne e trasferimento del know-how, che possano inficiare le attività operative.

In analogia con quanto proposto per la presa in carico dei servizi, anche le attività di trasferimento finale del know-how sono svolte in base ad un modello di processo standard e mediante l'adozione di consolidate best practices di Numero Blu, in maniera da conseguire l'immediata capacità operativa del fornitore subentrante e, soprattutto, un avvicendamento contrattuale del tutto trasparente per gli utenti del Portale www.acquistinretepa.it. Di seguito viene schematizzato il modello di processo in questione, che sarà adottato per eseguire il trasferimento del know-how per i servizi oggetto del Contratto.



La responsabilità delle attività di trasferimento del know-how è assegnata direttamente al **Transition Manager**: tale approccio punta a riutilizzare appieno le esperienze e le conoscenze specifiche del contesto contrattuale da questi acquisite

nell'ambito della presa in carico iniziale dei servizi e nel corso dell'intero periodo contrattuale (nella sua qualità di Responsabile Operativo).

In relazione al termine della fornitura, il Transition Manager si fa carico di costituire e dirigere il gruppo di lavoro dedicato al trasferimento, definirne obiettivi, attività e responsabilità. Il suo ulteriore compito è quello di formalizzare il piano delle attività di transizione. A tale scopo deve preventivamente rilevare le esigenze di Consip ed eventualmente del soggetto subentrante nella Fornitura, e definire le modalità di trasferimento più adeguate a colmare i gap di preparazione individuati. Il risultato delle attività di Pianificazione è formalizzato in un **Piano di affiancamento di fine fornitura** che viene consegnato a Consip nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati nella Documentazione di gara. Nel Piano sono riportate tutte le attività previste in termini di tempi, risorse impiegate, punti di verifica e controllo dei risultati attesi e criteri di accettazione (sia del trasferimento di know-how che del rilascio della documentazione), rischi, cadenza degli incontri per la verifica di avanzamento delle attività. Nella Progettazione, il gruppo di lavoro coinvolto predispone quanto necessario ad assicurare il rapido e ottimale svolgimento delle attività di passaggio di consegne e trasferimento del know how, per ognuno dei servizi interessati. Stabilita la specificità e lo spessore dell'intervento, viene effettuata una ricognizione della documentazione a supporto dell'erogazione dei servizi, con eliminazione dei dati sensibili al fine di renderla fruibile all'esterno e utile per un programma di trasferimento e strutturato ad hoc per servizio e tematica. La documentazione, così verificata, concorre alla formazione dei deliverable:

- **Guida ai processi di servizio** che descrive i processi da svolgere per ogni servizio e costituisce una sorta di vademecum della documentazione ufficiale, alla quale rimandare per gli approfondimenti del caso;
- **Criticità e soluzioni** che fornisce una presentazione delle criticità e dei problemi emersi durante la fornitura e descrive le soluzioni approntate per ogni servizio erogato in modalità continuativa.

Numero Blu consegna quindi l'intera documentazione di progetto e si impegna a trasferire il know-how necessario alla presa in carico del servizio. Tutto il materiale preparato viene reso disponibile in formato elettronico. Le attività di **Affiancamento** sono diverse per scopo e modalità di svolgimento, distinguendosi in presentazione del servizio ed affiancamento operativo. L'affiancamento ai team di Numero Blu consente ai destinatari del know-how di verificare e di prendere dimestichezza con le procedure operative e gli strumenti a supporto: durante l'affiancamento sono mostrate le modalità di erogazione dei servizi ed è analizzata la documentazione gestionale di dettaglio. Il Riesame finale ha lo scopo di:

- verificare il trasferimento della documentazione operativa;
- formalizzare il **passaggio di consegne** delle attività e dei servizi con la sottoscrizione del Verbale di Subentro (in prossimità della scadenza del Contratto, la Consip comunicherà la data esatta per il passaggio di consegne dei servizi e cessazione delle attività) da parte del fornitore entrante che prende in carico il patrimonio oggetto del presente contratto (software, beni, documentazioni, ecc.) e sostituisce Numero Blu nella responsabilità della erogazione dei servizi.

5.1.2. Erogazione a regime – processi operativi

Per la fase di erogazione a regime dei servizi di Fornitura, Numero Blu si impegna a definire puntualmente le procedure/protocolli che dovranno essere inserite nel Piano delle attività. Grazie all'organizzazione descritta nel § 4, saranno pedissequamente implementati i principali processi del Contact Center descritti nei loro aspetti fondamentali all'interno del Capitolato Tecnico: **gestione chiamata, gestione identificazione utente, gestione richieste, gestione controllo, gestione riassegnazione, gestione chiusura**. Per la esecuzione delle attività lavorative connesse al servizio di Contact Center gli operatori seguiranno tali procedure/protocolli, ivi rappresentati con protocolli esemplificativi e che, in caso di modifiche migliorative, saranno condivisi con Consip. I protocolli esecutivi saranno finalizzati in stretta sinergia con il Responsabile del Contratto durante la fase di avvio. Numero Blu si impegna a dettagliare opportunamente tutte le attività, coinvolgendo attivamente tutte le figure di riferimento. In aggiunta, si impegna a produrre i relativi **"manuali operativi"** indispensabili affinché tutti gli operatori seguano le stesse modalità attuative e per ridurre al minimo la possibilità di errore.

5.1.3. Erogazione a regime – processi di gestione

Per entrambe le aree organizzative, di Governance e Operativa, sono presenti strutture dedicate all'attività oggetto di fornitura e strutture aziendali specialistiche di supporto, che operano in staff alle precedenti, con il beneficio del riuso di utili soluzioni ed esperienze maturate su analoghe problematiche. Tale metodologia consente di mettere a punto modelli organizzativi e soluzioni tecnologiche ottimali per le diverse esigenze di servizio. Il Piano delle attività riporterà il dettaglio (es. organigramma/funzionigramma) di quanto specificato al § 4.

Gestione della Forza Lavoro. Nella Fase di Pianificazione il Responsabile delle Risorse Umane, in collaborazione con il Team preposto alla Cabina di Regia, determinerà il corretto dimensionamento delle attività, massimizzando l'efficienza operativa attraverso un modello di turnistica finalizzato a garantire la migliore aderenza dello staffing alla curva di distribuzione dei volumi di traffico. A tal fine Numero Blu si è dotata di un **WorkForce Management System** che fornisce ausilio al processo di pianificazione.

Supporto alle attività formative in itinere. Numero Blu garantirà l'attivazione degli opportuni interventi di formazione periodica (almeno ogni 3 mesi) per tutto il personale impiegato (cfr. § 9). In Numero Blu è attivo un processo di valutazione continua delle competenze, che monitora le capacità tecniche e relazionali degli operatori rispetto alle esigenze del ruolo operativo assegnato. Gli esiti derivanti dalla verifica sono raccolti e processati dal Responsabile della Formazione, diventando obiettivo per la risorsa, nel Personal Responsibility Plan. La stretta integrazione del sistema di valutazione e formazione continua del personale, con il sistema di pianificazione e controllo dell'operatività è alla base del miglioramento del servizio, per l'innalzamento dei livelli qualitativi / quantitativi dello stesso. Nello specifico, la formazione continua tiene conto anche delle variazioni/personalizzazioni richieste dal Committente, come pure dell'entrata in esercizio di adeguamenti tecnologici ed implementazioni applicative.

Knowledge Management. Al fine di assicurare il trasferimento e la corretta ricezione real-time delle informazioni fornite dai propri Committenti, Numero Blu istituisce all'interno di ogni Gruppo di Lavoro la funzione di **"Gestore della Conoscenza"**. Per la presente Fornitura, il ruolo è assolto dai Team Leader e riveste un'importanza fondamentale nel corretto trasferimento delle informazioni dal Committente all'Azienda in quanto – sotto il costante coordinamento delle funzioni preposte del Committente - ha il task di alimentare il sistema di conservazione e gestione delle informazioni di supporto ossia di gestione della base dati di conoscenza messo a disposizione da Consip con le informazioni e gli aggiornamenti necessari al corretto svolgimento del servizio. Per la verifica dell'avvenuto riallineamento procedurale la Cabina di Regia si avvale del monitoraggio, realizzato dai Team Leader direttamente in fase operativa. Questo processo ha carattere sistematico per consentire il continuo aggiornamento dei servizi disponibili verso l'esterno, supportare il processo di gestione delle conoscenze e garantire la condivisione dell'esperienza ed un'unica visione logica dei dati. A fronte di un evento imprevisto, che genera situazioni di elevato traffico, occorre tenere in debita considerazione gli aspetti di variazione procedurale che questi potrebbero richiedere. Ogni variazione nel trattamento del contatto comporta anche la necessità di diffusione, verso gli operatori di tale informativa, con la verifica della corretta e piena assimilazione da parte degli stessi.

6. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

Numero Blu garantisce un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con particolare attenzione alle fasi 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 ed l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi. Nell'organizzazione e nella gestione di un'attività come quella oggetto di offerta, soggetta ad aumenti di volumi sia prevedibili sia non prevedibili (curve di traffico irregolari, campagne estemporanee, coperture straordinarie di eventi, etc.), è necessario porre particolare attenzione alla **flessibilità, condizione che sarà garantita sia a livello operativo che a livello strutturale**, assicurando un **approccio adattativo in grado di rispondere con soluzioni e contro-misure integrate nel modello organizzativo ed operativo**. Numero Blu ha una profonda esperienza di queste dinamiche ed ha sviluppato un **processo interno per la pianificazione della turnistica**, che viene applicato nel rispetto della normativa vigente, delle esigenze della Committente e del benessere organizzativo. In normali condizioni di esercizio, alla base del processo ci sono due elementi che impattano sulla valutazione quantitativa delle risorse da mettere in operativo ed in particolare:

- **valutazione iniziale del fabbisogno:** viene definito il fabbisogno di risorse, inteso come numero di FTE (Full Time Equivalent) necessarie per il corretto svolgimento del servizio.
- **programmazione operativa:** sviluppo della turnistica e delle matrici dei turni in copertura delle esigenze di risposta, sia in considerazione dei volumi e delle curve di traffico previsti, sia degli SLA da rispettare. In base ai tempi di reazione dell'organizzazione rispetto all'evento è possibile classificare l'aumento del carico di lavoro in:
 - **prevedibile**, ovvero che rientra nell'ambito di applicazione ordinaria della pianificazione con possibilità di schedulazione in anticipo del recruitment e della formazione del personale necessario; rientrano in tale casistica le variazioni in aumento del volume di chiamate richieste dalla Committente con il preavviso concordato con la medesima; in tal caso viene predisposta la formazione di avviamento al servizio di personale di nuovo inserimento, attivando il processo di recruitment e formazione, articolato in:
 - analisi della domanda di servizi attuale;
 - previsione dell'evoluzione della domanda, in base agli andamenti storici del servizio e alle indicazioni specifiche fornite dalla Committente;
 - dimensionamento dell'intervento e definizione degli step temporali;
 - avvio del processo e verifica di eventuali necessità di adeguamento tecnologico.La misura è applicabile a medio/lungo termine e idonea a fenomeni duraturi;
 - **non pianificato**, ovvero una situazione di criticità in cui può manifestarsi il rischio di non poter assorbire completamente l'aumento dei volumi, con la pianificazione ordinaria.

6.1. Strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste

In caso di aumento di volumi **non pianificato**, adotta più soluzioni operative, sulla base dell'entità del fenomeno, della sua durata e dell'importanza strategica che riveste rispetto al servizio, del preavviso ricevuto. Tutte le azioni adottate, sono rivolte all'aumento della capacità produttiva nel breve/brevissimo periodo, per garantire la massima flessibilità gestionale e minimizzare i rischi legati a possibile riduzione della qualità percepita dagli utenti. Grazie alle misure organizzative ed operative di seguito descritte, **Numero Blu è in grado di gestire un aumento dei volumi fino ad un massimo del 35% rispetto alla pianificazione concordata con Consip.** Di seguito si riportano le principali procedure specifiche adottate da Numero Blu, che consentono di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche dei flussi di lavoro che possono presentarsi.

1. Diverso impiego delle risorse impegnate sul Servizio (Job Rotation):

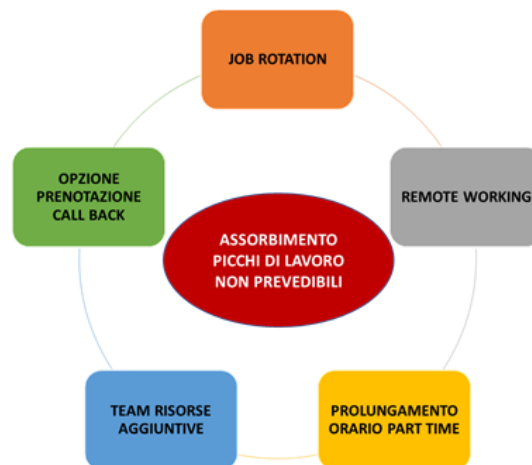
all'interno del team, i gruppi dedicati alla gestione dei contatti asincroni e delle campagne outbound, possono supportare gli operatori inbound sospendendo temporaneamente la gestione della propria attività fino alla conclusione della condizione di emergenza o all'adozione di differenti misure di contenimento. Tali gruppi posticipano la gestione delle attività, sempre nel rispetto degli SLA previsti da contratto, recuperando l'attività con successive ore supplementari, al di fuori degli orari di servizio. In caso di emergenza possono intervenire **anche i Team Leader**, fino a risoluzione della criticità. **La misura è immediata e di facile applicazione, utile per situazioni di breve durata.**

2. Impiego di operatori assunti con contratto part-time: la soluzione, insita nella natura dei contratti di lavoro utilizzati, consiste nel favorire l'assunzione e assorbimento di operatori con contratto part-time, in numerosità tale da garantire in ciascun periodo, le ore necessarie alla corretta e puntuale copertura dei servizi, nel rispetto dei livelli di performance contrattualmente fissati. Questo consente la massima flessibilità e puntualità:

- nel seguire con precisione la curva di traffico giornaliera, settimanale e mensile;
- nella ottimale alternanza che consente l'erogazione di interventi di formazione continua;
- nel far fronte ad improvvise indisponibilità di operatori;
- nel saturare le postazioni di lavoro e quindi la capacità produttiva, richiedendo a tutti gli operatori, lavoro supplementare in caso di aumenti di volumi non prevedibili.

La misura è idonea a situazioni improvvise e consente la copertura, in attesa di eventuali interventi diversi.

3. Impiego del "Team Aggiuntivo": utilizzo di ulteriori risorse che sono state anch'esse a suo tempo sottoposte alla formazione iniziale e che intervengono, a fronte di emergenza, in ausilio degli operatori stabili. Garantiscono disponibilità in tempi brevi e adeguata competenza sugli argomenti trattati. Anche le risorse del Team Aggiuntivo sono aggiornate periodicamente sui Servizi oggetto di gara, per non disperdere le conoscenze e garantire la qualità in caso di intervento. L'impiego è veloce, soprattutto se limitato all'utilizzo nel trattamento di uno specifico argomento, solitamente causa dell'incremento. **La misura è applicabile con time-lag massimo di 48 H.**



Nella tabella che segue sono sintetizzati i dati prestazionali massimi delle azioni volte alla gestione dei volumi concordati, mantenendo i livelli di qualità attesa anche qualora dovessero presentarsi contestualmente situazioni di criticità dovute all'aumento imprevisto del carico di lavoro:

Azione applicata	Benefici attesi
Diverso impiego delle Risorse	Incremento capacità +25%
Operatori Part-Time	Incremento capacità +75%
Team Aggiuntivo	Incremento capacità +100%

Numero Blu inoltre è in grado di garantire ulteriore flessibilità operativa mediante l'implementazione una metodologia di lavoro che prevede, nei momenti di elevato traffico telefonico, **l'attivazione della funzione di Call Back** (prenotazione di una chiamata all'utente, da parte di un operatore di Front End). L'adozione di questa modalità permette di categorizzare le richieste e scegliere il pool di agenti più adatto per il trattamento della specifica richiesta. La possibilità di scelta, da parte dell'utente, di un appuntamento, anche in orari di fuori servizio, facilita il decongestionamento delle richieste telefoniche, **limitando l'effetto del retry behaviour**. **La misura è immediata e di facile applicazione.**

Numero Blu infine, con l'obiettivo di tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori (a seguito dei piani di emergenza applicati durante la fase pandemica Covid-19) e garantire contestualmente la continuità operativa, ha implementato e reso operativo un progetto di **remotizzazione parziale delle postazioni (Remote Working)** operative presso le abitazioni dei propri operatori. Tale condizione consente una bilanciata distribuzione del lavoro in funzione dei carichi di lavoro presenti. In virtù di questa condizione, nei casi di picchi non previsti, è possibile l'attivazione immediata di ulteriori risorse, in forza al servizio, che per naturale turnazione, condizione di recupero godimento di ferie o permessi, si trovino presso la propria abitazione, nella condizione di disponibilità ad attività straordinaria.

Strumenti di messaggistica istantanea per la gestione dell'operatività in sala produzione

Per una giusta condivisione di contenuti e informazioni in sala, viene utilizzato, come principale strumento di messaggistica, l'applicativo **BIG ANT**, che permette attraverso le sue funzioni, di poter supportare in maniera istantanea le esigenze del servizio. L'applicativo permette di creare gruppi di lavorazione differenti in modo tale da poter supportare particolari gestioni dedicate, oltre che condividere attraverso funzioni idonee, le informazioni prioritarie che rimangono memorizzate come elementi principali nella piattaforma dedicata. Lo strumento in questione prevede l'invio di una notifica istantanea sullo schermo di ogni operatore, mostrando il contenuto del messaggio in maniera permanente.

Allestimento monitor di sala per notifiche immediate agli operatori

Per garantire ulteriormente la diffusione delle informazioni, le sale dedicate al servizio saranno allestite con **monitor di grandi dimensioni** per la notifica immediata di nuovi contenuti, variazioni di normative e/o modalità di erogazione del servizio. Per la verifica dell'avvenuto riallineamento procedurale la Cabina di Regia si avvale inoltre del monitoraggio, realizzato dai Team Leader direttamente in fase operativa, con:

- ascolti in doppia cuffia, in cui verranno effettuati mediamente 5 ascolti per ogni operatore;
- verifica delle risposte scritte, mediante controllo di almeno 5 risposte fornite da ogni operatore di Back Office;
- compilazione di schede di valutazione delle performance.

7. TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Numero Blu si impegna a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea almeno triennale.

8. ESPERIENZA DELLA FIGURA PROFESSIONALE DI SUPERVISORE - ANNI DI ESPERIENZA

Numero Blu si impegna a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo.

9. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE E STRUMENTI ADOTTATI PER LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

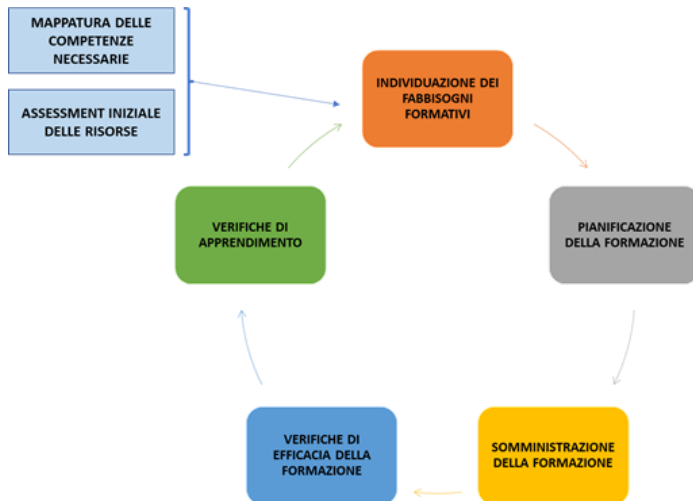
9.1. Modalità formative

9.1.1. Approccio alla formazione

Conclusasi la fase di formazione erogata da Consip, Numero Blu attiverà la formazione *in house* articolata in:

- un ciclo di **formazione iniziale (di start-up)**;
- un piano di **formazione permanente** (sessioni periodiche di aggiornamento, i.e. **follow up formativi**).

Numero Blu, nel corso della propria attività, ha maturato la convinzione che un approccio metodologico esaustivo al problema della formazione non debba limitarsi al "che cosa" (programma e percorso didattico), ma debba analizzare di pari passo il "come", vale a dire la scelta delle migliori strategie didattiche. **La formazione per essere efficace deve produrre cambiamenti comportamentali e il cambiamento richiede che sia sviluppata la presa di coscienza.**



Nel caso specifico, l'efficacia delle modalità formative proposte per il trasferimento del know-how tra personale formato da Consip e personale deputato all'erogazione del servizio è fondamentale per garantire un livellamento delle competenze delle risorse coinvolte nell'erogazione del servizio, adeguato al servizio da svolgere. Numero Blu, al fine di garantire l'efficacia del processo formativo, ritiene di agire su due fronti:

- individuare gli **strumenti** che consentano di rendere sempre disponibili e fruibili a tutte le risorse le nozioni, le informazioni, e le best practice direttamente espresse da Consip nella formazione iniziale.
- garantire un **metodo di trasferimento** delle nozioni efficace al personale di Fornitura che assicuri parità di formazione tra risorse.

L'approccio di Numero Blu alle attività di formazione è raffigurato nella figura a lato.

L'**individuazione dei fabbisogni formativi**, che concorre significativamente alla definizione dei contenuti didattici, scaturisce a sua volta dall'espletamento di due attività propedeutiche:

- 1) la **mappatura delle competenze necessarie** alla efficace ed efficiente erogazione dei servizi (*TO BE*), Intesa come la individuazione delle nozioni, delle conoscenze di contesto, tecnologiche e di processo, delle capacità personali di ascolto ed interazione con gli Utenti, oltre a una serie di competenze complementari (cc.dd. soft skill);
- 2) la **valutazione (Assessment) delle competenze effettivamente** possedute dalle risorse a disposizione (*AS IS*).

Una volta individuati i fabbisogni, si può procedere alla **pianificazione della Formazione** in termini di definizione dei contenuti didattici, modalità di somministrazione, durata, modalità di verifica, etc..

La fase esecutiva contempla l'**espletamento dell'attività didattica** con il coinvolgimento di tutti gli attori individuati nello schema organizzativo: il Responsabile della Formazione, i Team Leaders / Formatori, eventuali ulteriori figure esterne aggiuntive (Responsabile ICT, Quality Manager, etc.).

La **fase di verifica** delle attività didattiche riveste particolare importanza, sia per valutare l'efficacia dell'azione formativa (percezione e gradimento da parte dei fruitori), sia per monitorare gli effetti che tale azione ha avuto sulle risorse formate, in termini di riduzione del gap formativo e produzione di concreti e apprezzabili cambiamenti nella erogazione quotidiana dei servizi. Il processo sopra descritto assume **carattere ciclico, in un'ottica di Miglioramento Continuo**, prevedendo sessioni continue di aggiornamento a cadenza periodica (i c.d. follow

up formativi richiesti nel Capitolato Tecnico) che, per assicurare la massima efficacia dell'azione formativa, saranno eseguite anche laddove Consip non ne facesse richiesta ed avranno il fine di garantire la continuità nel tempo delle competenze anche in assenza di aggiornamenti da parte di Consip.

9.1.2. Procedure e strumenti per il recepimento ed il successivo trasferimento della formazione impartita da Consip

Numero Blu provvederà a raccogliere, ordinare e sistematizzare opportunamente il know-how acquisito direttamente da Consip, affinché:

- non vi sia alcuna dispersione di informazioni nella fase di successivo trasferimento da parte delle risorse inizialmente formate da Consip vs. le altre risorse di Numero Blu da formare;
- ogni risorsa possa acquisire “senza filtri” le informazioni fornite da Consip;
- ogni risorsa possa beneficiare dell'insieme organico di tutto il materiale fornito da Consip nella fase di avvio, nonché delle informazioni fornite nel corso di svolgimento del servizio (quali istruzioni provenienti dai preposti al coordinamento delle attività, informazioni o news specifiche, ecc.).

Le risorse selezionate per la fase iniziale di formazione a cura di Consip, con il preventivo consenso di quest'ultima, registreranno le sessioni formative a cui parteciperanno; lo stesso dicasi per le informazioni acquisite da parte del Fornitore uscente. Il materiale registrato verrà, successivamente, fedelmente elaborato da parte di dette risorse e catalogato con riferimento ai relativi Domini di servizio. Parimenti, si procederà alla conservazione e catalogazione per domini del materiale eventualmente fornito da Consip nella fase di avvio, e del materiale che potrà essere distribuito in corso di Fornitura.

9.1.3. Mappatura delle competenze

Si garantiscono le competenze necessarie per l'erogazione efficace dei servizi di Fornitura evidenziate nel Capitolato Tecnico:

- gli aspetti normativi e i principali contenuti del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. attuato da Consip su incarico del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- lo scenario di riferimento: il mondo della P.A. e le Imprese fornitrici, tutti i servizi che possono essere disponibili attraverso il Portale;
- le modalità di navigazione e i contenuti del portale www.acquistinretepa.it;
- gli strumenti di e-Procurement e le modalità di funzionamento della piattaforma;
- gli strumenti di acquisto e negoziazione come PA (MePA, Convenzioni, Accordi quadro, Sistema Dinamico di Acquisizione – SDAPA, gare in ASP);
- gli strumenti e le procedure a disposizione delle Imprese (partecipazione a procedure di gara, presentazione delle offerte, ammissione a MePA/SDAPA, gestione del Catalogo).

Sulla scorta dei fabbisogni formativi individuati in fase di assessment iniziale, la formazione iniziale potrà essere integrata da contenuti inerenti le conoscenze e le tecnologie base, le tecniche di comunicazione, la gestione delle richieste, la riservatezza delle informazioni e le regole per la privacy, l'ambiente di lavoro.

La mappatura delle competenze in oggetto sarà completata e particolareggiata a seguito dell'approfondita analisi di contesto che Numero Blu potrà effettuare in caso di aggiudicazione della presente Fornitura e dalla conoscenza di ulteriori informazioni oggi non ancora rese disponibili.

9.1.4. Assessment delle risorse umane

I profondi cambiamenti in ambito economico e l'emergere di nuove configurazioni organizzative portano a riconoscere come fondamentale il contributo che il “capitale umano” può apportare nel costruire un vantaggio competitivo, se dotato di flessibilità e dinamicità e se inserito nel ruolo appropriato. Ciò è maggiormente vero nel contesto in oggetto, ossia per l'erogazione di un servizio in cui il fattore umano è determinante. Numero Blu ritiene che una valutazione corretta delle risorse a partire dalla fase stessa di selezione (assessment delle competenze e del potenziale), e poi in itinere (assessment delle competenze e della performance), e la progettazione di percorsi formativi adeguati, concorrano a individuare quelle risorse che possiedono i requisiti o il potenziale adeguati a ricoprire la posizione di operatore del servizio.

Nel contesto organizzativo dei Servizi offerti, la **Valutazione del Potenziale** tramite **Assessment Centre (AC)** diventa uno strumento che permette a Numero Blu di individuare in modo sistematico e strutturato le risorse più idonee, con riferimento alla missione, nonché alle competenze e valori definiti e mappati per dominio, per realizzare i propri obiettivi, nonché un valido strumento di monitoraggio degli addetti. Essenzialmente, l'assessment risponde alle domande:

- *Che cosa può fare la persona nel ruolo assegnatole?*
- *Sarà efficace in un altro ruolo?*
- *Per quale ruolo è più adatta?*

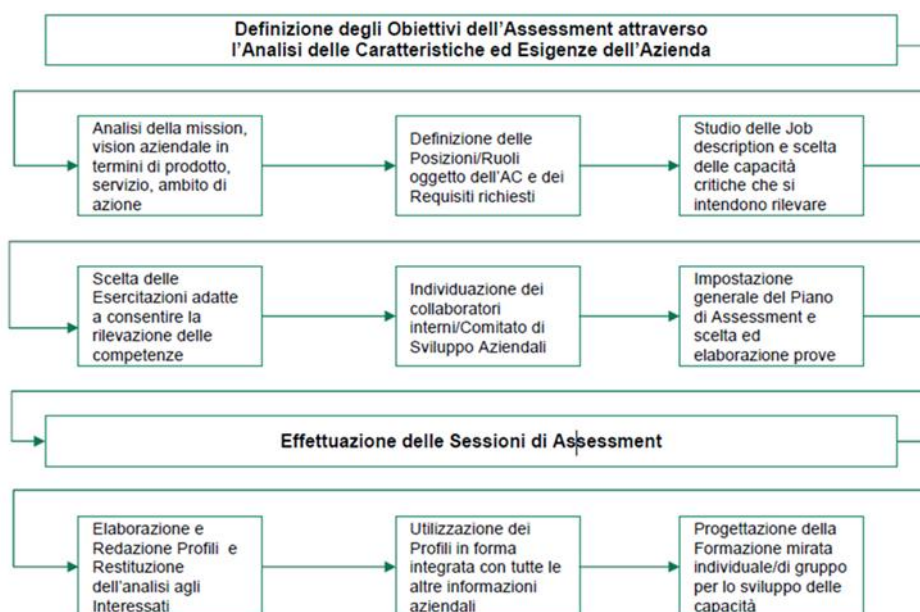
Numero Blu intende implementare questo processo di diagnosi della congruenza tra attitudini personali e caratteristiche psicoattitudinali possedute dalle risorse, e quelle che scaturiscono dalla mappatura delle competenze, in termini di copertura ottimale del relativo ruolo organizzativo. In altre parole, mediante la rilevazione del potenziale tramite il proprio AC, Numero Blu individuerà l'insieme delle caratteristiche peculiari del singolo individuo indipendentemente dal fatto che possano essere espresse nella posizione occupata, e quindi potrà fare una previsione sulla possibilità di ricoprire efficacemente il ruolo affidatogli, o potrà orientarne lo sviluppo verso diverse posizioni presenti e future più congruenti nell'ambito del contesto organizzativo di Fornitura. L'AC sarà composto dal **Responsabile delle Risorse Umane, dal Responsabile della Formazione, dal Transition Manager / Responsabile Operativo e dai Supervisor**. La valutazione del potenziale è dunque un processo predittivo circa il saper fare ed il saper essere in futuro dei valutati, basato su prove individuali e di gruppo consistenti in test reattivi psicologici e simulazioni che riproducono il contesto di fornitura in oggetto. La valutazione del potenziale avrà inoltre per oggetto le competenze ed i valori che Numero Blu considera caratterizzanti e fondamentali per il suo successo, nel contesto competitivo in cui è chiamata ad operare. Inoltre, i requisiti chiave ed i valori di riferimento saranno definiti in collaborazione con i Referenti Consip (cfr. § 4) per essere coerenti con la cultura, i valori e gli obiettivi di Fornitura.

Obiettivi. Obiettivo principale del piano di valutazione delle competenze sarà quello di individuare il personale maggiormente adatto, per capacità relazionali e competenze (tecniche, linguistiche e di altra natura), all'erogazione dei differenti servizi richiesti. Gli obiettivi in sintesi sono:

- per Numero Blu: conoscere capacità e motivazioni dei collaboratori su cui investire per pianificare interventi gestionali coerenti con le necessità di Fornitura e con le potenzialità individuali; suddividere le risorse nei vari Domini di servizio (incrociando i dati rivenienti dalla mappatura iniziale di fabbisogni, competenze, capacità, con i risultati dell'assessment), e preconstituire i gruppi di lavoro
- per i Valutati: conoscere le proprie capacità attuali (punti di forza e di debolezza) e potenzialità in modo da svilupparle e orientare le proprie scelte nella direzione più consona.

Metodologia. L'assessment sarà preceduto da un'analisi della mission di Fornitura nonché dei profili professionali richiesti, che permetteranno di ricostruire la job description e quindi le caratteristiche cognitive e comportamentali che si intendono indagare. Seguirà la definizione dei mezzi di indagine individuali (test, interviste, autovalutazioni, simulazioni, etc.) e collettivi (discussioni di gruppo, giochi di ruolo, simulazioni di negoziazione, etc.). Le fasi del piano di valutazione delle competenze sono illustrate nella figura precedente.

Le sessioni di assessment saranno effettuate: in sede di reclutamento delle risorse, dopo la formazione iniziale, con cadenza trimestrale, a valle della formazione periodica, fatta salva la valutazione di Numero Blu di prevedere sessioni con cadenza diversa a seconda delle esigenze ed in accordo con Consip. Esse produrranno, di conseguenza, il **periodico aggiornamento della valutazione delle capacità relazionali e delle competenze**, unitamente all'**aggiornamento ed affinamento dei fabbisogni formativi** da tenere come riferimento nella pianificazione delle successive sessioni di formazione periodica.



9.1.5. Piano della Formazione

Il Piano Formativo adottato da Numero Blu Servizi, salvo diverse esigenze, si basa su una metodologia "Train-the-Trainers" che viene applicata in funzione del livello specialistico richiesto e delle tempistiche inerenti allo svolgimento dell'intero iter formativo e di affiancamento. Tale Piano, successivo alle procedure preliminari di formazione sui Regolamenti Aziendali e sulla Sicurezza sul luogo di lavoro (D.lgs. 81/08), coinvolge tutte le risorse operative fin dal loro ingresso in Fornitura e consiste, nei seguenti moduli: **formazione propedeutica, formazione iniziale, formazione follow up su richiesta Consip, formazione follow up in proattività.**

La formazione sarà erogata a tutti gli operatori che saranno impiegati anche a seguito di indisponibilità o aumenti del carico di lavoro. In caso di inserimento di nuovi operatori, la struttura di formazione di Numero Blu, provvederà all'erogazione della formazione nelle medesime modalità. Nel caso in cui Consip optasse per la formazione di Gruppi di Lavoro dedicati (ad es. Imprese, PA, etc.) sarà cura di Numero Blu prevedere sessioni di formazione dedicate, a cui i Team Leader / Formatori (Trainers) veicoleranno gli specifici contenuti appresi; le sessioni saranno svolte separatamente ma in uno stesso arco temporale, al fine di rispettare le tempistiche di apprendimento per ciascuna delle attività, evitando inizialmente per le risorse coinvolte, l'acquisizione contemporanea di conoscenze. I Trainers verranno inizialmente coinvolti nel completamento, nella raccolta del materiale fornito da Consip, preparando per ciascun operatore un **KIT formativo** esclusivo e, se necessario, personalizzato per gruppi di Operatori. Dopo la fase di formazione iniziale del servizio, i formatori svolgeranno un'attività di coaching per verificare che i risultati del percorso di apprendimento degli operatori rispecchino gli standard di qualità di erogazione del servizio prefissati. La formazione iniziale degli operatori coinvolge sempre un numero di risorse maggiore di quelle risultanti dal dimensionamento operativo al fine di garantire l'erogazione dei servizi senza soluzione di continuità; la parte eccedente delle risorse formate, andrà a costituire il c.d. **Team Esteso**, allo scopo di garantire il rispetto della qualità e dei livelli di servizio concordati, in caso di:

- turn over, ovvero per sostituzioni temporanee in presenza di ferie, malattie e permessi vari;
- flussi di picco di traffico in alcune ore del giorno ovvero in alcuni periodi;
- sostituzione immediata di uno o più operatori al termine della formazione ovvero durante lo svolgimento dell'attività (anche su richiesta di Consip).

Nel seguito è descritto il **Piano Formativo**, adottato da Numero Blu Servizi.

FORMAZIONE PROPEDEUTICA. Numero Blu provvederà per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire efficacemente le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

Modulo Base. Prevede l'addestramento sui principali strumenti del Contact Center:

✓ Telefono, barra telefonica, utilizzo chat	✓ Manualistica on line
✓ Applicativi per la registrazione delle telefonate	✓ Applicativi di customer care & applicativi di outbound e di back office
✓ Modulistica	

Modulo Comunicazione – Phone Skills. Ha la finalità di sviluppare le tecniche di gestione del contatto telefonico anche a fronte di obiezioni o criticità, sviluppando le capacità e le metodologie di risoluzione finalizzate al customer care a Clienti/Utenti, per consolidare e sviluppare le abilità relazionali, incentrandosi in particolare su:

✓ Tecniche di comunicazione telefonica	✓ L'ascolto e l'empatia
✓ Le aspettative del cliente/utente	✓ La struttura di una telefonata
✓ Il servizio	✓ I reclami
✓ la comunicazione	

Modulo tecniche di ascolto. Numero Blu propone un modulo di formazione incentrato sul consolidamento di tecniche di ascolto e comunicazione efficace e sulla capacità trasversale di analisi dei diversi tipi di cliente, sulla sintonizzazione emotiva e creazione di valore. Gli obiettivi del percorso formativo sono i seguenti:

- sviluppare negli operatori la capacità di **Customer Satisfaction e Caring proattivo**, coerenti con il ruolo e con la cultura del cliente;
- collegare al maggior numero possibile di "richieste" del cliente altrettante "soluzioni" che vadano oltre la semplice risposta tecnica, suggerendo al cliente ulteriori servizi o componenti di offerta che costituiscano un valore per l'azienda e per il cliente;
- potenziare l'uso dell'**Intelligenza Emotiva** di ogni operatore, per motivare il proprio ruolo, sviluppare strategie di conversazione basate sull'ascolto attivo, costruire rapporti di fiducia con il cliente ed aumentare le abilità personali nell'uso del rispecchiamento empatico e nelle tecniche di vendita telefonica, per una migliore finalizzazione della chiamata.

Modulo Privacy. Tutte le risorse operative in Numero Blu provvedono all'autoformazione sul codice della privacy tramite piattaforma e-learning. I contenuti previsti dal modulo, di cui viene richiesto un test di valutazione al termine di ogni sessione sono di seguito elencati:

✓ Privacy e Sicurezza Informatica	✓ La sicurezza dei dati e dei sistemi
✓ Il codice in materia di protezione di dati personali	✓ La privacy del dipendente
✓ Regole generali per il trattamento dei dati	✓ Sicurezza informatica

Modulo Formatore. Numero Blu propone un modulo di formazione incentrato sulle tecniche di formazione allo scopo di massimizzare nei formatori la capacità di recepire la formazione impartita da Consip e successivamente trasferirla agli operatori. I contenuti previsti dal modulo, di cui viene richiesto un test di valutazione al termine di ogni sessione sono di seguito elencati:

✓ Tecniche di comunicazione	✓ Comunicazione efficace
✓ Capacità relazionali	✓ Tecniche formative: role playing, giochi d'aula, esercitazioni pratiche, problem solving, etc.
✓ Progettazione di interventi formativi	✓ Gestione delle dinamiche di gruppo e dei conflitti
✓ Organizzazione di sessioni di formazione	✓ Ascolto attivo ed empatia
✓ Capacità relazionali	

Formazione Iniziale. In considerazione della complessità e dell'evoluzione continua della materia degli acquisti pubblici, in termini di normative, servizi e prestazioni erogate da Consip, la pianificazione del training iniziale specialistico sarà effettuata in piena collaborazione con l'Amministrazione, al fine di individuare i contenuti necessari e sufficienti per garantire una corretta erogazione dei servizi di Fornitura. A titolo indicativo e non esaustivo, si indicano di seguito gli argomenti minimi di formazione sulla scorta delle tipologie di servizi erogati da Consip:

✓ Gli aspetti normativi e i principali contenuti del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. attuato da Consip su incarico del Ministero dell'Economia e delle Finanze.	✓ Gli strumenti di e-Procurement e le modalità di funzionamento della piattaforma
✓ Lo scenario di riferimento: il mondo della P.A. e le imprese fornitrici, tutti i servizi che possono essere disponibili attraverso il Portale www.acquistinretepa.it .	✓ Gli strumenti di acquisto e negoziazione come PA (MePA, Convenzioni, Accordi Quadro, Sistema Dinamico di Acquisizione – SDAPA, gare in ASP).
✓ Le modalità di navigazione e i contenuti del portale	✓ Gli strumenti e le procedure per le imprese per le imprese (partecipazione a procedure di gara, presentazione delle offerte, procedura di ammissione a MePA/SDAPA, gestione catalogo, la documentazione di disciplina).

A questa formazione, della durata di **32 ore (4 ore/giorno per 8 giorni)**, parteciperà il gruppo composto dai Team Leader / Formatori di Numero Blu. La sessione formativa, erogata dai Referenti Consip. La sessione consentirà anche di valutare l'effettiva competenza del personale considerando insieme a Consip la necessità di eventuali refresh su specifici argomenti.

Formazione follow up su richiesta Consip. La formazione follow up sarà eseguita con cadenza trimestrale prevedendo almeno 4 ore/giorno per n. 2 giorni. L'attuazione di tali interventi formativi non comporterà degrado del servizio stesso poiché per tutti gli interventi formativi che coinvolgono risorse attive sul servizio, in qualità di discenti o di docenti, il dimensionamento e la turnistica degli operatori, anche grazie alla flessibilità operativa garantita dal numero di operatori formati ed attivi sul servizio, verranno debitamente adeguati per garantire i livelli di servizio definiti contrattualmente, senza alcuna soluzione di continuità.

In aggiunta alle attività di coaching svolte in sala dai Team Leader dedicati al servizio, al fine di garantire un costante aggiornamento delle conoscenze degli operatori, i Supervisor ed i Team Leader avranno la responsabilità dell'aggiornamento del sistema di documentazione aziendale, sulla base degli aggiornamenti inviati da Consip, nonché dello svolgimento degli interventi formativi periodici.

Formazione follow up in proattività. In considerazione della durata dell'appalto e della significativa ampiezza delle tematiche trattate, Numero Blu eseguirà tramite i Team Leader una ulteriore formazione continuativa semestrale in modo proattivo con l'obiettivo di garantire nel tempo l'uniformità delle competenze nell'ambito degli operatori dedicati al servizio.

Nel corso dell'erogazione del servizio, per ogni operatore si prevedono sessioni di formazione con cadenza semestrale.

Le sessioni periodiche di aggiornamento sono dedicate all'approfondimento delle tematiche oggetto della formazione iniziale, della formazione follow up richiesta da Consip e delle seguenti tematiche:

- analisi e risoluzione delle problematiche riscontrate durante il servizio;
- affinamento delle tecniche di comunicazione e delle capacità relazionali;
- ulteriori contenuti individuati a seguito della valutazione delle competenze.

Formazione follow up specialistica. In considerazione della complessità e dell'evoluzione continua della materia in termini di normative, servizi e prestazioni erogati, Numero Blu eseguirà tramite un "Team di formatori esperti" di cui al successivo § 9.2.1 una formazione specialistica mirata con l'obiettivo di garantire nel tempo l'aggiornamento rispetto alle novità normative, nuove iniziative Consip, criticità ed esigenze dell'utenza. Nel corso dell'erogazione del servizio, per ogni operatore si prevedono sessioni di formazione con cadenza semestrale.

Le sessioni periodiche di aggiornamento sono dedicate all'approfondimento specialistico delle tematiche oggetto della formazione iniziale, della formazione follow up richiesta da Consip, della formazione follow up in proattività e delle seguenti tematiche:

- analisi e risoluzione delle problematiche riscontrate durante il servizio;
- ulteriori contenuti individuati a seguito della valutazione delle competenze.

9.1.6. Metodologia di apprendimento

I formatori di Numero Blu renderanno disponibile la documentazione del processo formativo sia in formato cartaceo che in formato elettronico sul sistema di knowledge management.

La metodologia utilizzata per la formazione degli operatori è volta al trasferimento/sviluppo della competenza alla specializzazione di Livello e di competenze: comprensione; applicazione; specializzazione. Si prevede quindi che le risorse passino da un livello di apprendimento con il **passaggio di conoscenze**, a un secondo livello di **costruzioni di capacità** e infine a un terzo livello di **sviluppo di esperienze**.

La metodologia di apprendimento prevede le seguenti modalità:

✓ Lezione frontale per trasferire le conoscenze necessarie ad un'efficace erogazione dei servizi ✓ Esercitazioni applicative, infrastrutture da gestire ✓ Gestione di casi reali ✓ Gestione di role playing	✓ Esempi di applicazione di processi, procedure e documentazione; ✓ Affiancamento sul progetto/incarichi ad hoc ✓ Monitoraggio delle attività operative e coaching on the job ✓ Affiancamento on the job con il personale già operativo
---	---

Nella fase finale del corso sarà eseguita la verifica dell'apprendimento. Questa condizione consentirà di operare eventuali interventi formativi specifici (ad personam o su argomento carente) per raggiungere il livello di competenza necessario ad operare in totale autonomia.

La formazione iniziale e l'eventuale affiancamento saranno completati entro il periodo di presa in carico; successivamente inizierà la gestione delle attività secondo gli SLA contrattualizzati anche per i gruppi appena formati. Per ogni ciclo di formazione Consip verificherà congiuntamente il livello di conoscenza acquisito sulla materia, sottoponendo gli operatori ad uno specifico test (questionario di verifica di apprendimento a fine corso). Gli operatori il cui test non risultasse soddisfacente (% di risposte corrette < 95%) non saranno inseriti nei team di lavoro dedicati al servizio.

9.2. Strumenti a supporto utilizzati

9.2.1. Team di formatori esperti

Allo scopo di aumentare l'efficacia della formazione ai propri Operatori, Numero Blu propone di **impiegare per un intervento di formazione continua (follow up) ulteriore rispetto a quello effettuato dai propri Team Leader/Formatori (formati da Consip), un team di docenti specializzati in appalti pubblici e strumenti di acquisto e negoziazione Consip**. Tali docenti, che vantano esperienza ventennale nell'ambito dell'attività formativa rivolta agli Enti Pubblici ed alle Imprese nell'utilizzo della piattaforma "Acquisti in Rete" e, più in generale, dei sistemi di e-procurement e degli appalti pubblici:

- hanno erogato centinaia di corsi di formazione nell'ultimo triennio inerenti le tematiche oggetto del servizio,
- operano costantemente a supporto di Enti Pubblici nell'utilizzo del MePA (esecuzione di Ordini Diretti sul Catalogo, impostazione di Trattative Dirette e Confronti di Preventivi, pubblicazione di RdO Semplici ed Evolute), del Sistema Dinamico di Acquisizione (creazione di Appalti Specifici), delle Convenzioni e degli Accordi Quadro (sia con rilancio competitivo che senza),
- affiancano molteplici Imprese nelle procedure correlate alla richiesta di ammissione sul Sistema Elettronico della Pubblica Amministrazione (SEPA) e nella risposta a RdO MePA e Appalti Specifici SDAPA,
- supportano nella loro attività di consulenza molteplici Enti nella predisposizione di documentazione di Gara,
- scrivono su molte testate di settore articoli in merito ad appalti pubblici, strumenti di e-procurement,
- conoscono i principali problemi riscontrati dagli Enti Pubblici nell'utilizzo degli strumenti disponibili sul Portale Consip e le soluzioni da utilizzare (es. gestione delle autorizzazioni sul MePA, etc.).

Tale intervento formativo, è in grado di trasferire agli operatori una pluriennale esperienza pratica specialistica nell'utilizzo dei sistemi di acquisto e negoziazione Consip e quindi contribuisce, anche attraverso reali simulazioni di procedure, a rendere maggiormente efficace l'attività formativa. Faranno parte dell'intervento formativo anche esercitazioni pratiche su casi di studio predisposti dai Formatori per stimolare la partecipazione attiva nonché verifiche periodiche di apprendimento fatte con test non solo sull'apprendimento ma su come i discenti affronterebbero casi analoghi. Il team di formatori esperti concorderà i contenuti dell'intervento formativo con gli stessi Team Leader.

9.2.2. Server per la distribuzione dei contenuti didattici

A garanzia dell'efficacia dell'attività formativa, Numero Blu propone, previa autorizzazione di Consip e senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione, l'installazione di un server di sua proprietà all'interno della LAN dedicata ai servizi in oggetto; naturalmente Numero Blu garantisce che tale rete resterà galvanicamente separata e che non saranno inficiati gli aspetti di sicurezza. Su tale server sarà possibile condividere tra tutti gli addetti del Contact Center la documentazione didattica. L'elaborazione organica di tutto il materiale, unitamente alla catalogazione per materia, consentirà ad ogni operatore - anche se non ha personalmente partecipato alle sessioni con Consip - di poter beneficiare delle medesime informazioni delle risorse selezionate come Trainers.

Inoltre, verranno catalogate e rese disponibili tutte le domande che le risorse selezionate hanno potuto formulare direttamente ai Docenti di Consip; queste costituiranno un'apposita sezione denominata "FAQ". Tale materiale sarà reso disponibile anche tramite le piattaforme di comunicazione e collaboration utilizzate da Numero Blu, con audiovisivi esplicativi per una più facile e immediata fruizione. Numero Blu ritiene, in tal modo, che il processo di formazione sia reso maggiormente efficace, senza ulteriori richieste di chiarimenti a Consip.

9.2.3. Risorse e spazi per la formazione

In ottica di learning center, Numero Blu, come già anticipato nei paragrafi precedenti, utilizza ambienti formativi volti ad ottimizzare la tipologia di training (propedeutico, specialistico, periodico) differenziati sia in base alla dimensione delle aule, variabili nelle capienze (con aule per ospitare più formazioni massive ed aule dedicate a formazioni specifiche su piccoli gruppi), sia in base agli strumenti a supporto presenti. L'erogazione della formazione è supportata da strumenti e materiali adatti a coadiuvare lo svolgimento dei corsi.



Presso gli ambienti formativi sono messi a disposizione: **presentazioni, dispense, materiale informativo, test di apprendimento, test di valutazione, strumenti di simulazione operativa** (telefoni, cuffie, PC, etc.).

In considerazione degli obblighi normativi legati all'emergenza sanitaria, Numero Blu ha attivato ambienti formativi, da impiegare in alternativa all'erogazione in presenza per creare *cicli formativi a distanza* (in audio-video conferenza e webinar) o tramite e-learning che permettono di mantenere inalterate le azioni necessarie per la corretta erogazione del piano formativo, e che al tempo stesso favoriscono la permanenza al corso, limitando gli spostamenti logistici, con una maggiore concentrazione verso i contenuti. Numero Blu si avvale dei principali **strumenti di comunicazione e collaboration** presenti sul mercato: MS Teams, Google Meet, GoToMeeting e GoToWebinar ma si dichiara disponibile ad impiegare anche altri sistemi proprietari proposti dal Committente.

9.3. Soluzioni per massimizzare la partecipazione attiva

Numero Blu intende, nell'ambito della formazione che i Team Leader formati dal personale Consip erogheranno agli Operatori (modalità "train the trainers"), **massimizzare la partecipazione attiva di questi ultimi e stimolarne l'attenzione**, anche considerando le caratteristiche che contraddistinguono l'oggetto dell'ambito formativo e l'ampia platea di discenti (sia perché appartenenti ad ambiti eterogenei sia perché in possesso di competenze ed esperienze personali differenti). **Numero Blu propone a tal proposito l'adozione di innovative tecnologie di Rapid Learning (insieme di applicativi software c.d. Authoring Tools che consentono la produzione e la rapida erogazione di contenuti informativi) che costituiscono un efficace complemento al tradizionale training d'aula e che sono maggiormente in grado di attrarre i discenti.** L'adozione di tali strumenti si presta perfettamente al soddisfacimento delle esigenze formative in quanto consente una rapida acquisizione delle competenze, la trattazione di un'ampia gamma di contenuti complessi e la gestione di pre-requisiti di ingresso (skill baseline) eterogenei. Numero Blu prevede a tal fine di utilizzare **strumenti software leader di mercato** in grado di produrre sia **contenuti da fruire in modalità individuale sia in modalità sincrona/live** (nel caso si ravveda la necessità di organizzare un percorso didattico più rigido a fronte della percezione di barriere culturali/organizzative alla fruizione di contenuti in modalità e-learning). Tali software possiedono le seguenti **caratteristiche principali**:

- possibilità di importare vari formati per l'acquisizione dei contenuti;
- compatibilità con dispositivi mobile;
- possibilità di registrare video o di importarli;
- sintesi vocale con funzionalità di narrazione fuori campo e conversione del testo scritto in audio di alta qualità;
- apprendimento immersivo con esperienze di realtà virtuale immersive;
- creazione di quiz completi.

Elemento fondante della metodologia implementata da Numero Blu è costituito dalla **redazione dello storyboard** all'interno del quale si descrive la sceneggiatura della lezione, con il dettaglio dei contenuti e la descrizione delle interazioni, delle animazioni e delle immagini con il loro

- **Tutorial stile fotografico** (argomenti esposti in maniera sequenziale attraverso l'uso combinato di testo scritto, parlato, immagini, animazioni; adatto per la trasmissione di conoscenze teoriche, permette di mantenere un ancoraggio alla realtà).
- **Video stile cartoon** (uno dei più efficaci metodi di comunicazione che consente di creare innumerevoli personaggi/storie e di trattare efficacemente argomenti complessi o tediosi, alleggerendone la trattazione e favorendone la comprensione e la memorizzazione).
- **Simulazione di procedure** (simulazioni delle fasi ad attività, dettagliate step by step nei vari passaggi logici che caratterizzano il ciclo di vita della procedura; la visualizzazione simulata del flusso e delle fasi di approvazione consente di apprendere la corretta modalità operativa per la gestione dell'operatività).
- **Business Case** (incentrato sulla visione di casi aziendali focalizzati su temi critici - es. teamworking, gestione del feedback -, cala direttamente il discente nell'attività lavorativa).
- **Simulazioni di software** (centrato sull'insegnamento all'utilizzo del SW e sulle simulazioni d'ambiente, consente di prendere confidenza con l'applicativo apprendendo visivamente le corrette procedure tramite simulazioni che limitano il rischio di errori in produzione).
- **Motion Graphics** (incentrato sulla esemplificazione di situazioni proprie dell'attività lavorativa, consente di decontestualizzare la narrazione rispetto alla realtà, pur permettendo di emulare situazioni proprie del contesto lavorativo).
- **Digital Assessment** (fornisce ai discenti quesiti in chiave gamificata al fine di verificarne le competenze).
- **Business Game** (le tipologie di situazioni proposte sono tali da coprire le casistiche più frequenti o più complesse che devono essere gestite nell'operatività quotidiana. Il discente potrà sperimentare soluzioni diverse ogni volta che si confronta con altri personaggi virtuali previsti nel game, con gli oggetti, i documenti, i test, le prove di abilità e competenza presenti nelle diverse scene).

In Numero Blu è attivo un processo di valutazione continua delle competenze, che monitora le capacità tecniche e relazionali degli operatori rispetto alle esigenze del ruolo operativo assegnato; tale processo comprende anche le verifiche a valle delle sessioni formative, i cui esiti sono raccolti e processati dal Responsabile della Formazione, diventando obiettivo per la risorsa, nel Personal Responsibility Plan. La stretta integrazione del sistema di valutazione e formazione continua del personale, con il sistema di pianificazione e controllo dell'operatività è alla base del miglioramento del servizio, per l'innalzamento dei livelli qualitativi / quantitativi dello stesso. Nello specifico, la formazione continua tiene conto delle variazioni/personalizzazioni richieste dal Committente, come pure dell'entrata in esercizio di adeguamenti tecnologici ed implementazioni applicative. Per il perseguimento dell'obiettivo qualitativo prefissato, occorre necessariamente la reiterazione sistematica di somministrazioni formative che coprano tutti gli aspetti/ambiti coinvolti nel servizio, come quelli procedurali e tecnico-specialistici. Per valutare l'efficacia della formazione vengono analizzati i 4 differenti livelli: **Reazione, 2) Apprendimento, 3) Trasferimento, 4) Risultato finale**. I primi due livelli sono considerati durante il processo formativo per evidenziare lo sviluppo delle prestazioni professionali dei partecipanti, misurando la percezione, l'atteggiamento e l'applicabilità oltre alla conoscenza dei processi di lavoro e di contenuti relativi al prodotto/servizio. Il livello 3 e il Livello 4 sono valutati nel breve-medio periodo dal termine della fase formativa. La misurazione viene effettuata sul trasferimento degli apprendimenti e la messa in atto di conoscenze, atteggiamenti e skill sul lavoro e gli sviluppi delle persone nel loro complesso e nel contesto organizzativo in cui sono inserite.

Comunicazione e relazione (gestione della chiamata); Capacità procedurale (conoscenza dell'argomento; Competenza tecnica (utilizzo applicativi).

Un esempio grafico di tale scheda è riportato nella figura a fianco.

Age Group	Percentage
18-24	15%
25-34	20%
35-44	25%
45-54	30%
55-64	35%
65-74	40%
75-84	45%
85+	50%

10. PIANO DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI

Come anche descritto nel paragrafo precedente, Numero Blu **garantisce la disponibilità di un piano di valutazione delle competenze degli operatori**, aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti.

11. GIORNATE DI FORMAZIONE DEGLI OPERATORI TELEFONICI

Numero Blu si impegna, in fase di esecuzione, a garantire agli operatori telefonici lo stesso di numero di ore di formazione iniziale richiesto per i Team Leader.

12. ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE ATTE A MASSIMIZZARE I VOLUMI DELLE SERVICE REQUEST RISOLTE AL PRIMO LIVELLO

12.1. Gestione della qualità

Come evidenziato anche nel successivo § 18, Numero Blu si impegna ad efficientare l'erogazione dei servizi, in particolare massimizzando i volumi delle Service Request (SR) risolte al primo livello. Questo fondamentale obiettivo viene perseguito, oltre che grazie all'efficacia ed alla completezza della struttura organizzativa rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi (cfr. § 4.2), anche attraverso adeguati processi di controllo ed assicurazione della qualità.

Il **modello di performance management** di Numero Blu, adottato su tutte le commesse di analoga tipologia, è basato su processi dinamici di comunicazione tra le aree produttive interne volti in corso d'opera allo sviluppo delle competenze, al miglioramento continuo ed all'eccellenza nella relazione con l'Utente. Ogni progetto, mirato al miglioramento della qualità, non può prescindere dal raggiungimento degli obiettivi generali del servizio attraverso opportune linee di azione:

OBIETTIVI	LINEE D'AZIONE
Centralità degli Utenti	Assicurare risposte tempestive, predisposizione all'ascolto, tracciatura/monitoraggio del processo di risoluzione, verifica della esaustività della risposta, etc.
Flessibilità organizzative e adattabilità alle esigenze della Committente	Proattività nella definizione dei fabbisogni (Demand Management), reattività a fronte di esigenze sopravvenute ed urgenti, best practice di workforce management, scalabilità dell'infrastruttura tecnologica, etc.
Comunicazione efficace, processi di comunicazione circolari, bidirezionali e aperti	Protocolli di escalation chiari e condivisi, comunicazione strutturata e tracciata, strumenti di collaboration, etc.
Unitarietà della Customer Experience	Cortesia, competenza, positività, problem solving, rafforzamento delle soft skill improntate alla relazione empatica, etc.
Intercettazione interessi degli Utenti,	Best practice di Customer Engagement, clusterizzazione, data analytics, fidelizzazione, etc.
Monitoraggio e rispetto dei tempi di evasione delle richieste	Istituzione della Cabina di Regia, processi e strumenti di monitoraggio, analisi dei dati, gestione dei Livelli di Servizio, etc.

Tra le procedure operative che Numero Blu ha definito e, nel tempo, consolidato sulla base dell'esperienza, riveste importanza fondamentale quella relativa al controllo della qualità erogata, su cui sono coinvolte più strutture aziendali. La metodologia adottata da Numero Blu per il controllo, applicata ad ogni Commessa del settore, è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi generali di: centralità dei Clienti; flessibilità organizzativa e adattabilità alle esigenze; comunicazione efficace; processi di comunicazione circolari, bidirezionali e aperti; condivisione della Customer Experience; intercettazione degli interessi dei Clienti; monitoraggio continuo per il rispetto e il miglioramento dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi. L'approccio di Numero Blu per il controllo della Qualità, si basa su distinte **soluzioni organizzative**, la cui applicazione sinergica tende al miglioramento continuo della qualità del servizio:

- **Tempestività di risoluzione**, attraverso la verifica della conoscenza dei processi operativi ed integrazione con le best practices consolidate nel corso della pluriennale attività svolta da Numero Blu;
- **Capacità di risoluzione**, con particolare attenzione alle soluzioni codificate nel Sistema di Knowledge Management (KMS) e la verifica delle competenze delle risorse. È importante anche la verifica della facilità d'uso del KMS e della dimestichezza acquisita durante la fase di presa in carico del servizio;
- **Comunicazione tempestiva ed efficace con gli utenti**, attraverso il controllo delle competenze delle risorse in ambito di comunicazione efficace e delle capacità relazionali possedute (cortesia, accoglienza, chiarezza, predisposizione all'ascolto, ecc.), codificando chiari e semplici protocolli di colloquio tali da contribuire alla rapida finalizzazione dell'interazione, minimizzando il rischio di misunderstanding;
- **Processi di gestione delle attività richieste**: verifica degli esiti e della relativa comunicazione all'Utente. Commitment delle risorse, attraverso la sensibilizzazione e responsabilizzazione in merito alla ownership dei singoli processi;
- **Registrazione e tracciatura di tutte le richieste**: verifica della dimestichezza con l'applicazione software per la gestione del "workflow" di registrazione (sulla base delle indicazioni della Committente) al fine di rendere semplice e intuitiva la tracciatura dei ticket.

Il **Sistema Qualità** di Numero Blu è conforme ai dettami della ISO 9001, si basa sull'implementazione di un sistema integrato di gestione della qualità che poggia su una fase di pianificazione e di progettazione e su responsabilità ben definite per quanto riguarda l'implementazione del sistema e la sua documentazione. L'analisi dei dati complessivi permette di individuare rapidamente le aree critiche di intervento e le aree di eccellenza da riproporre come riferimento. I risultati sono condivisi internamente e, in totale trasparenza, con la Committente (riunioni periodiche

di verifica del Comitato di Governo e SAL) al fine di esaminare l'andamento degli indicatori, i possibili sviluppi delle attività ed individuare le macro azioni necessarie per il miglioramento dei servizi. I principali benefici attesi dall'applicazione di questo processo possono essere sintetizzati in:

- innalzamento del livello di competenza e capacità degli operatori;
- miglioramento della proattività nel recepire le esigenze del Committente e nel prevenire eventuali elementi di criticità;
- rafforzamento dello spirito di squadra e dare uniformità ed organicità alla erogazione delle varie linee di servizio;
- supporto nella codifica e standardizzazione delle procedure operative, di comunicazione e di escalation;
- instaurazione di una cultura aziendale improntata al miglioramento continuo;
- assicurazione di una qualità dei servizi in linea con le aspettative degli Utenti, mitigando la criticità;
- ottimizzazione dei processi/servizi, salvaguardando allo stesso tempo la qualità e l'efficacia dei risultati.

Come già accennato in precedenza (cfr. § 4.1), la **Cabina di Regia** svolge un costante monitoraggio real-time su tutti gli indicatori che evidenziano gli aspetti prestazionali e qualitativi del servizio svolto (SLA/KPI). Le risorse della Cabina di Regia sono deputate ad assicurare una gestione del contatto di elevata qualità, attraverso affiancamenti, o, dove previsto, tramite ascolto puntuale (in diretta o in differita) delle registrazioni delle chiamate gestite dagli Operatori, nonché tramite l'analisi delle attività che costoro svolgono e analisi delle ricerche attivate dai singoli operatori sul Sistema istituzionale della Consip. Inoltre, gli **audit interni** possono essere realizzati dai Team Leader direttamente in fase operativa, con:

- ascolti in doppia cuffia, *in cui verranno effettuati mediamente 5 ascolti per ogni operatore*;
- verifica delle risposte scritte, *mediante controllo di almeno 5 risposte fornite da ogni operatore di Back Office*;
- compilazione di schede di valutazione delle performance.

12.2. Strumenti per massimizzare i volumi delle SR risolte al primo livello

Le analisi e gli interventi mirati messi in campo, nel seguito descritti, contribuiscono ad incrementare i tassi di **FCR (First Call Resolution)**, indicatore della contattosità ripetuta). **Nel 2021 il KPI FCR registrato da Numero Blu nella gestione di Servizi di Contact Center a favore di primari Clienti ha avuto un incremento del 4% rispetto all'anno precedente.** Grazie agli interventi implementati da Numero Blu e di seguito descritti è stato possibile ottenere i risultati citati ed in particolare:

1. **Miglioramento della customer experience** con riduzione dei ricicli di chiamate per il medesimo argomento; evitare il ricontatto telefonico infatti rappresenta da sempre un'ottimizzazione dei tempi del contact center ed è il principio fondamentale sul quale si basa il miglioramento della relazione con l'utente;
2. **Monitoraggio qualitativo degli operatori**: i Team Leader monitorano real-time il tasso di risoluzione delle SR al I livello e questo permette di intervenire con affiancamenti mirati o refresh formativi su tutto il gruppo di lavoro, per uniformare e migliorare le competenze acquisite;
3. **Condivisione delle analisi con la Committente**: l'output delle attività è un momento cruciale per evidenziare i motivi per i quali non si sia riusciti ad essere autonomi nella gestione della chiamata (per carenza di formazione o per motivazioni legate agli strumenti operativi).

12.2.1. Metodologia "One Stop Solution"

Le linee di azione sopra descritte, arricchite dal contributo innovativo di una specifica soluzione informatica prodotta dal settore sviluppo software di Numero Blu, sono alla base della metodologia di miglioramento denominata **"One Stop Solution" e dedicata esplicitamente all'aumento dei valori di FCR.** Tale metodologia, basata sull'approccio ciclico di Deming (PDCA – Plan, Do Check, Act), viene implementata con successivi affinamenti, in una **logica di miglioramento continuo al fine di minimizzare le SR risolte al primo livello.**

PLAN. Nella definizione del relativo processo si ravvisa l'esigenza di adottare una soluzione organizzativa finalizzata alla creazione di un gruppo interfunzionale in ambito Numero Blu, formato dalla componente operativa e da quella tecnica. Obiettivo del gruppo è di stendere le specifiche funzionali e di dettaglio di un tool informatico in grado di raccogliere, per successiva analisi, tutto lo storico delle informazioni necessarie a comprendere i motivi ostativi alla FCR delle SR. Con la disponibilità dei dati è possibile iniziare l'analisi attraverso la categorizzazione delle problematiche emerse per consentire la successiva fase di definizione delle specifiche azioni da intraprendere per invertire la tendenza ed incrementare il numero di casistiche gestite al primo livello.

DO. La metodica della raccolta e dell'analisi dati prevede:

1. **Intervista a tutto il team dedicato alla commessa**: ad ogni operatore, a seguito della gestione della chiamata, è richiesta la compilazione di un questionario all'interno del quale riportare i motivi per i quali non si è riusciti a gestire l'esigenza del cliente in One Stop Solution.
2. **Inserimento all'interno del tool del codice identificativo dell'Utente**: ciò permette il monitoraggio sullo storico dell'Utente, garantendo così un'analisi più dettagliata della gestione complessiva.
3. **Audit interno condotto dal Team Leader sulla gestione operativa dei singoli agenti**: per valutare in real-time la qualità dell'operato degli assistenti telefonici; in particolar modo con questo monitoraggio è possibile verificare lo stato qualitativo della preparazione degli agenti rispetto ai seguenti punti:
 - competenze di dominio;
 - competenze sui processi interni (escalation, comunicazione, utilizzo strumenti a supporto, etc.);
 - capacità relazionali (ascolto, accoglienza, predisposizione al problem solving, etc.);
 - commitment sulla risoluzione della richiesta.

CHECK. La matrice dei risultati dell'Audit permette di monitorare organicamente sui seguenti aspetti:

- **Tempestività di risoluzione**: i) verifica della conoscenza dei processi operativi ed integrazione con le best practices consolidate nel corso della pluriennale attività svolta dall'Azienda, ii) verifica delle modalità di escalation in coerenza con i flussi di transito dei Ticket tra il Front-end ed il Back-Office (i.e. Operatori e risorse specialistiche di back-office).
- **Capacità di risoluzione**, con particolare attenzione alle soluzioni codificate nel Sistema di Knowledge Management (KMS): i) verifica

delle competenze delle risorse, se in linea con le esperienze pregresse e con quanto approfondito tramite l'attività di formazione iniziale e periodica; ii) verifica della dimestichezza con il KMS già acquisita durante la fase di presa in carico del servizio.

- **Comunicazione tempestiva ed efficace con gli utenti:** i) controllo delle capacità delle risorse in ambito di comunicazione efficace, e delle capacità relazionali possedute (cortesia, accoglienza, chiarezza, predisposizione all'ascolto, ecc.); ii) definizione di chiari e semplici protocolli di colloquio tali da contribuire alla rapida finalizzazione dell'interazione, minimizzando il rischio di misunderstanding.
- **Processi di gestione delle attività richieste:** verifica degli esiti e della relativa comunicazione all'Utente i) commitment delle risorse, attraverso la sensibilizzazione e responsabilizzazione in merito alla ownership dei singoli processi; ii) corretta applicazione delle policy e dei processi di qualità definiti e condivisi a cura del Quality Manager.
- **Registrazione e tracciatura di tutte le richieste:** i) verifica della dimestichezza con l'applicazione software per la gestione del "workflow" ii) controllo dell'impostazione di form di classificazione delle richieste (sulla base delle indicazioni della Committente) al fine di rendere semplice e lineare la registrazione e la tracciatura dei ticket.

ACT. L'approccio metodologico del modello proposto è finalizzato a costruire una relazione stabile e continuativa con gli utenti, prevedendo l'identificazione dei principali motivi per i quali le richieste non sono risolte al primo livello, spesso correlati all'erogazione del servizio, alla comunicazione con Terze Parti, nonché ad aspetti di natura amministrativa e di processo. Le azioni che seguono consentiranno a Numero Blu di migliorare e rendere il servizio sempre più "compliant" con i desiderata della Committente, in forza dei risultati raggiunti nelle precedenti esperienze.

In prima istanza, dunque, si lavorerà per limitare al massimo i motivi della richiamata e/o ricorso al II livello e quindi operare in termini di **First Call Resolution**. Questo, oltre a soddisfare le attese degli Utenti, permetterà un minor numero di chiamate al Contact Center e conseguentemente la possibilità di raggiungere l'operatore con tempi di attesa contenuti.

12.2.2. Welcome Call Approach

Numero Blu intende inoltre adottare metodologie di **Welcome Call Approach** già adottate per progetti di analoga complessità che prevedono l'instaurazione di tecniche per l'implementazione di un rapporto di fiducia con l'utente chiamante (dimostrazione di competenza da parte dell'operatore, capacità di ascolto, chiarezza espositiva, etc.). Un processo di Welcome degli Utenti eseguito correttamente può generare vantaggi significativi di breve termine (in termini di fiducialità dell'operatore) e di lungo termine (che riguardano invece l'impostazione che dà il tono all'intero percorso ed esperienza dell'utente e può quindi aumentare la fedeltà e migliorare il referral dei clienti).

12.2.3. Strumenti per il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti

12.2.3.1. Rafforzamento competenze trasversali

Un buon livello di competenze trasversali consentirà agli operatori di comunicare meglio con gli utenti. È fondamentale pianificare programmi che rafforzino non solo le **capacità tecniche**, ma migliorino anche le **competenze trasversali** ed in particolare: ascolto attivo, comunicazione chiara, linguaggio attivo, persuasione ed empatia. L'obiettivo si prefigge di mettere in grado gli agenti di comunicare con più efficacia con l'utente, contribuendo ad una più rapida ed efficiente risoluzione della richiesta.

12.2.3.2. Competenze sulla mission e sui valori aziendali della Committente

Numero Blu ritiene importante formare gli operatori su ciò che il Committente mira a raggiungere con i propri servizi di business. Questo non solo darà una direzione al servizio, ma farà sentire apprezzata la forza lavoro, incoraggiandola a spingersi nella direzione data. Il Contact Center è il primo livello di interazione con gli Utenti e per tale motivo deve interiorizzare, nella sua azione di conversazione, la visione, la missione e i valori dell'Azienda committente. Affinché il programma formativo sia quanto più efficace possibile si ritiene di utilizzare tecniche di apprendimento miste che, utilizzando più metodi per coinvolgere i team di agenti, si configurino come altro elemento essenziale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. A tale proposito si propone il **framework 70:20:10**; si reputa infatti che il livello di apprendimento sia migliore se il 70% della formazione potrà essere **esperienziale**, sfruttando la simulazione in ambiente protetto, il 20% potrà seguire logiche sociali quali la creazione di gruppi di lavoro che operano congiuntamente con scambio di best practice e feedback reali, programmi di tutoraggio (training on the job) e giochi di ruolo in aula. Il restante 10% potrà essere incentrato sulla **formazione formale** che include sessioni di formazione condotta con trainer principalmente in ambiente d'aula oltretutto, se disponibile, arricchito da apprendimento in e-learning. Infine, potrà essere valutata, ove necessario e se ritenuta appropriata, anche la modalità di **formazione basata su scenari**. Quest'ultima modalità presenta alcuni vantaggi non trascurabili poiché aiuta ad aumentare l'efficacia e l'impatto del programma di formazione. Le simulazioni sono la forma più comune di apprendimento basato su scenari. Ulteriori vantaggi includono feedback istantaneo e la possibilità di monitorare i progressi degli operatori, offrendo l'opportunità di trovare modelli o aree di intervento.

12.2.3.3. Piano di comunicazione proattiva

La comunicazione proattiva con gli Utenti è un metodo collaudato per costruire relazioni durature e prevenire la formulazione di richieste. Qualora di interesse, Numero Blu dichiara la propria disponibilità a supportare azioni di comunicazione attraverso i canali funzionali agli obiettivi che di volta in volta potranno essere concordati, quali a titolo esemplificativo:

- **Email:** Messaggi di posta elettronica periodici personalizzati con il nome, ragione sociale e URL di contenuto di interesse del cluster Utenti selezionato;
- **SMS:** per fornire informazioni e consigli pertinenti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la pubblicazione di una nuova RdO che sia di interesse per lo specifico utente;
- **chiamata Outbound:** per fornire chiarimenti o informazioni e ribadire la disponibilità del Contact Center e per anticipare problematiche che potrebbero dare origine a richieste.

12.2.3.4. Modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello

Numero Blu si è dotata delle seguenti **procedure di escalation** che **consentono di ridurre i volumi di SR inoltrate al II livello**; tali procedure definiscono:

- l'elenco e le caratteristiche delle attività di dettaglio da mettere in campo all'atto (eventi di innesco):
 - A. della **presenza di una richiesta utente non gestita**;
 - B. della **rilevazione in merito all'abbassamento della qualità di servizio attesa**, a seguito di rilevazione proattiva da parte di Numero Blu o di una esplicita segnalazione di Consip;
 - C. dell'**insorgere di problematiche di natura tecnologica** sull'infrastruttura dedicata all'erogazione dei servizi Consip anche in assenza di decadimento della qualità di servizio attesa;
- le **azioni da intraprendere** sino alla completa rimozione delle cause del problema, al ripristino delle condizioni originali di funzionamento e alla compilazione del **KEDB (Known Error DataBase)** che costituisca una base dati storica alla quale attingere nel caso di ripetizione di eventi analoghi;
- le **figure professionali**, che debbono intervenire ciascuna per quanto di propria competenza, all'interno dell'organizzazione della quale Numero Blu si è dotata,
- gli **ambiti specifici di intervento**, i ruoli e le responsabilità, delle figure professionali sopra definite.

Ciascun specifico evento di innesco, generalmente, individua una diversa procedura di escalation da applicare:

- A. **Presenza di una richiesta utente non gestita.** Nel caso in cui un Operatore non sia in grado di gestire in maniera completa una richiesta utente, la procedura di escalation prevede, nell'ordine:
 - consultazione del KEDB;
 - ingaggio Team Leader;
 - ingaggio del supporto specialistico interno (Numero Blu propone, **al fine di ridurre sensibilmente il ricorso al secondo livello gestito da Consip, la creazione di un ulteriore "livello di escalation interno" inerente i temi che sarebbero, appunto, di competenza del succitato secondo livello Consip.** Tale livello di escalation potrà **avvalersi dell'expertise e dell'intervento delle risorse specialistiche che Numero Blu utilizza anche in fase di formazione specialistica ed esperte nell'utilizzo del Portale "Acquisti in Rete"** (cfr. 9.2.1). Tali risorse sono in grado di **operare in tempi rapidi in caso di incapacità degli Operatori di risolvere la tematica proposta dal chiamante** e:
 - risolvere la problematica, senza l'innesco del secondo livello Consip;
 - in caso di quesito particolarmente complesso e/o "out of scope", schematizzare la problematica proposta, rigirando al secondo livello Consip quesiti più diretti e pertanto più semplici da trattare/risolvere;
 - attivazione II livello.

La procedura di cui sopra viene innescata dallo stesso operatore ovvero dal Team Leader di riferimento. Se l'oggetto del problema è stato oggetto della formazione erogata da Consip e/o eventuale integrazione di Numero Blu, ciò costituirà input per l'avvio di un intervento formativo straordinario.
- B. **Rilevazione in merito all'abbassamento della qualità di servizio attesa.** Nel caso in cui, sia a seguito di rilevazione proattiva da parte di Numero Blu o di una esplicita segnalazione di Consip, si evidenzia un degrado della qualità di servizio attesa, la procedura di escalation prevede, nell'ordine:
 - coinvolgimento di un **Crisis Team** composto da (in maniera tale da costituire un **centro di competenze trasversale organizzativo/tecnologico/servizio**):
 - Numero Blu (Team Leader, Supervisore, Responsabile ICT, Responsabile del servizio);
 - referenti Consip.

Ciascun intervento del Crisis Team termina con la **redazione di una "relazione di intervento"** che sarà sempre a disposizione di Consip, contenente informazioni di dettaglio sulle cause e sulle soluzioni individuate, inoltre costituenti fonti alimentanti del KEDB;
 - **individuazione della causa di degrado ed applicazione delle relative contromisure:**
 - dimensionamento inadeguato ► Numero Blu procede all'implementazione di adeguamenti organizzativi e re-staffing;
 - problematiche inerenti all'infrastruttura tecnologica (cfr. punto C);
 - aumento di volume delle chiamate non previsto ► attività di cui al § 6.1;
 - carenza formativa ► sessione formativa straordinaria.
- C. **Insorgere di problematiche di natura tecnologica.** La procedura di escalation è innescata nell'ambito dei processi di **Event management** (dedicato alla definizione ed alla implementazione di tutte le attività in grado di evidenziare ed individuare qualsiasi evento che caratterizza l'erogazione del servizio) e **Incident management** (viene implementato con lo scopo di minimizzare il tempo di disservizio e, di conseguenza, il degrado della qualità di servizio attesa). Il Referente IT di Numero Blu costituisce il focal point di tali attività, occupandosi di garantire il rispetto dei livelli di servizio interni concordati (inerenti all'infrastruttura tecnologica) e la risoluzione dei malfunzionamenti occorsi. La procedura di escalation prevede, nell'ordine:
 - coinvolgimento del Responsabile ICT;
 - attivazione referenti tecnici Consip (se necessario);
 - attivazione del Crisis Team in caso di problematiche gravi.

Numero Blu prevede inoltre di effettuare l'**analisi storica delle richieste pervenute al Contact Center e per le quali si è reso necessario l'inoltro al secondo livello Consip e/o l'intervento dell'escalation interna** Numero Blu al fine di **evidenziare le problematiche ricorrenti** e, nel caso si ritenga necessario, **programmare ed effettuare interventi spot e/o periodici di formazione agli Operatori con esercitazioni pratiche su casi di studio predisposti dal Formatore o tratti appunto dai casi concreti rilevati.**

13. RAPPORTO "OPERATORI - TEAM LEADER"

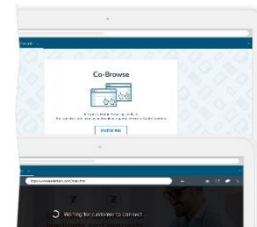
Numero Blu si impegna ad utilizzare per la presente Fornitura un numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto Operatori: Team Leader pari a 6:1.

14. SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'UTENZA MEDIANTE CONDIVISIONE DELLO SCHERMO

Sulla piattaforma di Contact Center proposta, Numero Blu utilizza e rende disponibile ai propri clienti anche la **funzione di Co-Browsing**, basata sull'utilizzo integrato del prodotto LogMeln di Rescue Inc., che permette la collaborazione tra agente ed utente, nella navigazione ed utilizzo di un qualsiasi portale.

La funzione, attivabile su richiesta dell'utente o su iniziativa dell'agente, consente la navigazione congiunta delle pagine di un sito, offrendo insieme l'attivazione di un canale audio video per la facilità di collaborazione. Utile per comprendere con l'utenza le difficoltà incontrate nella navigazione, risolve dubbi ed errori in modo definitivo. Questo, oltre a lasciare agli utenti una esperienza estremamente positiva sul servizio, riduce nel tempo le richieste avanzate, trasmette anche la filosofia di approccio alle funzioni e rendendo più facilmente intuitivo l'utilizzo delle stesse.

L'applicazione, per la sua attivazione ed utilizzo non richiede alcun intervento sul software del sito su cui operare, né sulla piattaforma di Contact Center utilizzata per il servizio.



Caratteristiche e funzionalità "user-friendly"

L'attivazione ed utilizzo del servizio è estremamente semplice, non richiedendo alcuna competenza specifica. Durante una sessione già attiva di assistenza, operata attraverso uno qualsiasi dei canali previsti dal servizio l'agente, sulla base delle proprie valutazioni di opportunità o su esplicita richiesta dell'utente, può proporre di continuare l'interazione esistente, affiancandosi alla navigazione del sito e della pagina oggetto della richiesta di assistenza (condivisione del contenuto dello schermo, condivisione del mouse e della tastiera). L'avvio avviene attraverso la semplice trasmissione all'utente di un link univoco per quella occorrenza, attraverso un qualsiasi canale compatibile con le disponibilità dell'utente (mail, sms, chat, whatsapp). L'avvio della sessione congiunta avviene su esplicito consenso dell'utente che, se lo desidera, può parallelamente attivare anche la videochat.

In sintesi, i vantaggi offerti dall'attivazione di questo strumento sono:

- ottenere un vantaggio competitivo grazie a un servizio rispettoso e altamente personalizzato che piace agli utenti;
- costruire un rapporto di fiducia con gli Utenti, rafforzando la relazione con la clientela grazie ad esperienze che ne tutelano la privacy;
- ridurre il volume delle chiamate aumentando l'autonomia degli Utenti rendendoli capaci di risolvere problemi simili da soli in futuro;
- favorire l'alfabetizzazione digitale mostrando agli Utenti come utilizzare, in autonomia, le risorse digitali;
- dare maggiori possibilità a tutti i team: chiunque interagisca direttamente con gli Utenti potrà fornire assistenza individuale online;
- risolvere più problemi alla prima chiamata, aggiungendo in tutta semplicità la dimensione visiva a tutte le interazioni telefoniche o via chat, per evitare fraintendimenti e risolvere i problemi rapidamente.

Numero Blu propone senza alcun onere aggiuntivo, l'avvio di un tavolo tecnico congiunto per l'analisi dei benefici derivanti dall'attivazione dello strumento e, se di gradimento del Committente, l'attivazione e l'avvio in esercizio del modulo LogMeln per un primo blocco di 5 licenze concorrenti.

15. SISTEMA DI MONITORAGGIO

Numero Blu si impegna a 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.

Tale sistema, che recepisce tutte le funzionalità richieste dal Capitolato Tecnico ed anzi presenta diversi aspetti migliorativi, è integrato nella piattaforma di Contact Center **Tvox Cloud**, che Numero Blu intende utilizzare per l'erogazione dei servizi di Fornitura, la quale permette agli utenti abilitati un semplice ed efficace accesso alle attività di governo, monitoraggio e controllo.

Tutte le funzionalità sono accessibili tramite **dashboard intuitive e di facile utilizzo** che consentono **anche a utenti non dotati di particolari skill tecnici di interagire con la Piattaforma Tvox Cloud**. Tra le funzioni di gestione disponibili si citano a titolo esemplificativo:

- creazione utenze dei singoli operatori;
- creazione skill con definizione delle tipologie di contatto e dei relativi canali gestibili dallo skill;
- associazione degli operatori ai singoli skill;
- creazione dei servizi di gestione (e.g. reclami, informazioni commerciali);
- associazione dei servizi di gestione agli skill.

Tutte le **funzioni di gestione, controllo e monitoraggio** sono raggruppate in una apposita sezione, **personalizzabile dall'utente con il semplice set di parametri presentati in forma di pannelli di configurazione** e memorizzabili in un archivio di predisposizioni. Sarà quindi possibile, ad esempio, creare e richiamare velocemente modelli di rappresentazione dei dati già impostati, attivare macro che automatizzano il trattamento dei risultati ed esportare quanto ottenuto nei principali formati di uso comune (es. Excel, .pdf, .txt, etc.).

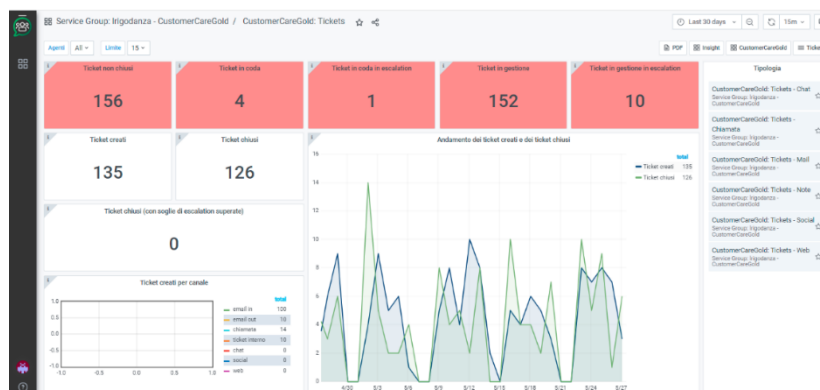
Il **look & feel adottato per le form e per i comandi previsti è allineato e periodicamente aggiornato per seguire le tendenze dei più diffusi e usati ambienti di interfacciamento**, con l'intento di mantenere costante l'intuitività e la facilità di utilizzo della sezione di monitoraggio.

15.1. Insight Dashboard

La Piattaforma Tvox Cloud permette, tramite lo strumento delle **Insight Dashboard**, di monitorare in tempo reale gli SLA dei servizi. È possibile definire quali sono gli SLA da monitorare, gli intervalli di osservazione, selezionare i singoli SLA e i relativi valori di soglia e i relativi valori obiettivi. È possibile anche definire i livelli di aggregazione degli indicatori, ad esempio se per singolo servizio o per raggruppamento di servizio, oppure ad esempio per Service Team di risposta o per Micro Service Team; il caso estremo di Micro Service Team, applicando comunque i vincoli di processo e di utilizzo del dato previsto dalle normative in tema di tele controllo dei lavoratori, è quello del Micro Service Team costituito da un singolo operatore.

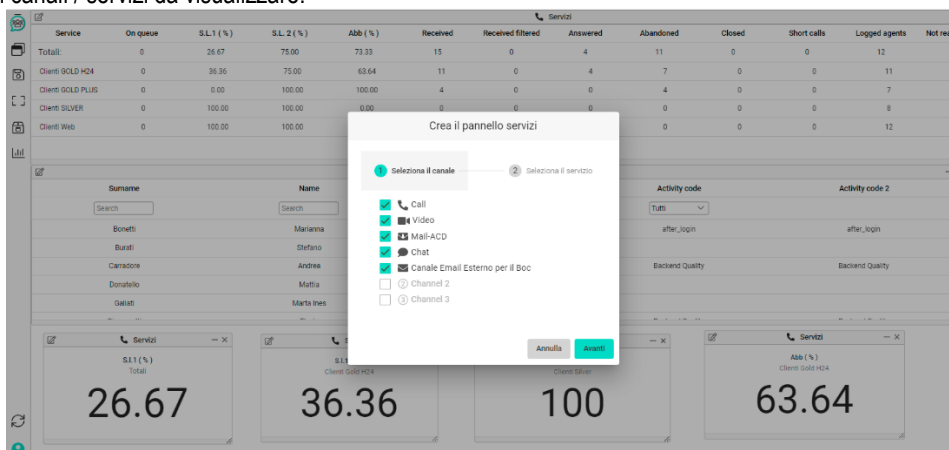
Il contenuto di una Dashboard può essere immediatamente

condiviso (via E-mail, o tramite canali di messaging quali ad esempio **Whatsapp**) direttamente dalla interfaccia utente della Dashboard utilizzando al solito la funzione “Condividi” messa a disposizione tramite l’ormai universale icona “condividi”. Sempre tramite le funzioni disponibili direttamente dalla interfaccia utente della Dashboard è possibile **esportare** il contenuto della dashboard in formato .pdf semplicemente andando a selezionare l’icona “Documento PDF”. Nella figura seguente un esempio di Dashboard con il suo *look & feel* generale.



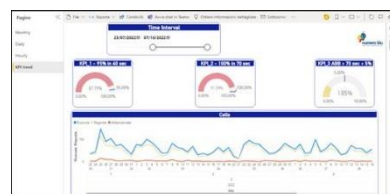
15.2. Omnichannel Real Time Display

La piattaforma Tvox Cloud rende inoltre disponibile l'**Omnichannel Real Time Display (RTD)** che **consente, in una unica vista sinottica, di avere tutte le informazioni in tempo reale dello stato di tutti i servizi / canali di accesso che si vogliono monitorare**. Il caso d'uso tipico è quello della presentazione dei dati, **oltre che sulla postazione di lavoro dei Supervisor, anche su Wall Display di sala**. Anche in questo caso la definizione di quali canali di accesso includere nella visualizzazione real time e quali indicatori riportare è realizzabile facilmente dal Supervisore senza l'intervento di specialisti della funzione ICT. Di seguito è raffigurato un esempio di Real Time Display con aperto il pop up menù di selezione dei canali / servizi da visualizzare:



15.3. Reporting e Dashboard personalizzate

La piattaforma di Numero Blu dispone di una ampia libreria di report standard e permette di predisporre report personalizzati (report generator) sulla base delle caratteristiche del servizio e delle esigenze di rappresentazione del Committente, utilizzando, elaborando e presentando tutte le grandezze disponibili. Per le modalità di presentazione dei dati, il modulo integra ed alimenta la soluzione di mercato **“PowerBi” (inclusa nella proposta)** che offre all'utente abilitato, **funzioni estremamente semplici per visionare, analizzare (drill down e scelta intervalli temporali) ed elaborare (confronti ed incroci) i dati pubblicati alla massima granularità (mezz'ora)**. L'utente sarà pertanto in grado di personalizzare l'intervallo di osservazione.



Gli utenti locali e remoti, profilati e autenticati accedono all'area cloud dove sono **pubblicati i report richiesti, continuamente aggiornati con la frequenza concordata con Consip**. L'utente può anche essere abilitato all'esportazione dei dati (nei più comuni formati) verso applicazioni esterne di analisi e diversa rappresentazione delle informazioni.

La piattaforma prevede anche l'integrazione con ambienti esterni per la collezione complessiva dei dati. Inoltre, sarà 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.

Nella seguente tabella sono riepilogati i **principali report resi disponibili**:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management)
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti
- minuti di conversazione telefonica per operatore
- numero chiamate gestite per operatore
- distribuzione oraria delle chiamate gestite per intervalli temporali di almeno 30 minuti
- numero chiamate inviate in coda all'operatore
- numero chiamate che hanno abbandonato la coda
- numero chiamate terminate su messaggio per coda completa
- tempo medio durata chiamata nel sistema
- tempo medio di servizio del posto operatore
- tempo medio di permanenza in coda al posto operatore
- tempo medio di gestione dei contatti asincroni
- percentuale di chiamate risolte al primo contatto
- percentuale di chiamate inoltrate agli operatori interni di Consip
- numero di ticket evasi per canale in un dato periodo
- numero di contatti utente accolti ed evasi per tipologia di servizio/canale
- percentuale di contatti chiusi per livello
- numero di abilitazioni ai servizi online lavorate
- tempo di lavorazione per tipologia di abilitazione ai servizi online
- chat (numero e percentuale chiusura entro n ore)

Numero Blu realizzerà per Consip una dashboard personalizzata, (nell'immagine un esempio) accessibile da web, per la visualizzazione in tempo reale dei principali indicatori di performance e qualità del servizio. Tutti questi dati potranno essere oggetto di integrazione o di semplice raccolta al fine di customizzare particolari modalità di rielaborazione degli stessi con l'obiettivo di integrare analisi specifiche sui singoli servizi.



Lo strumento è di estrema utilità per la funzione di monitoraggio e rendicontazione (Cabina di Regia) in quanto permette di effettuare analisi e interventi mirati sia a livello di gruppo che individuale. In particolare, i dati relativi all'andamento di gruppo sono condivisi in tempo reale anche con la sala di produzione mediante l'utilizzo di **wall board**; la condivisione dei dati in real time crea motivazione e sensibilizzazione, aumentando l'attenzione sul raggiungimento dei KPI.

Al fine di **ottimizzare le operazioni di rilevazione qualitativa, infine, e per massimizzare l'ottimizzazione e l'efficacia del monitoraggio della qualità del Servizio erogabile anche in remote working**, i Team Leader di Numero Blu garantiscono:

- l'utilizzo continuo del sistema aziendale di live chat per il feedback degli operatori in real time su items specifici richiesti dall'utenza;
- la condivisione bisettimanale - nelle riunioni interne di Stato Avanzamento Lavori - dei risultati delle analisi di cui ai precedenti punti per valutare eventuali azioni da intraprendere nell'immediato.

Eventuali opinioni, segnalazioni e suggerimenti forniti a caldo dagli Utenti vengono raccolte in modo anonimo dagli operatori all'interno del sistema di Knowledge management. Questo permette tempestivamente di poter disporre del sentiment dell'utenza da sottoporre come case history al Committente. Una rielaborazione dei feedback in modalità Storyboard (quali, quando e quanti) confluisce nel **Report Feedback settimanale** analizzato congiuntamente durante le riunioni periodiche di Stato Avanzamento Lavori.

Ad ulteriore integrazione delle attività di monitoraggio Numero Blu, avvalendosi delle competenze e dell'expertise della propria **"Divisione Ricerche di Mercato"**, è in grado di **progettare e realizzare indicatori compositi di monitoraggio**, con un output



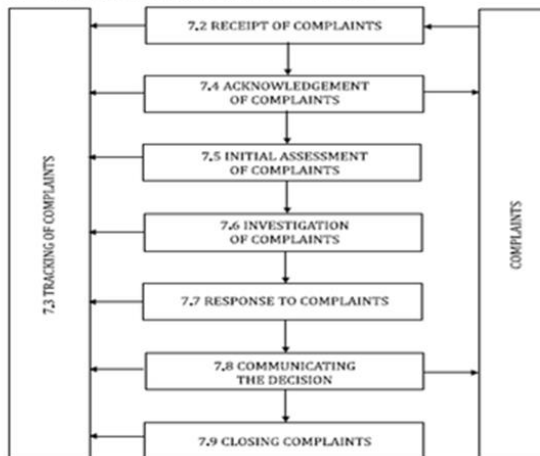
semplice in grado di fornire alla Governance uno strumento di valutazione immediata delle diverse operazioni di monitoraggio (analisi di Customer Satisfaction, Mystery call, etc.) condotte contemporaneamente. Numero Blu è in grado di gestire indagini qualitative e quantitative effettuando interviste telefoniche, online, personali e focus group in risposta alle esigenze specifiche della Committente. La divisione - i cui responsabili di ricerca sono affiliati e aderiscono ai Codici e alle Linee Guida di ESOMAR (Società Europea per l'Opinione e la Ricerca di Marketing, è un'istituzione internazionale, dedicata al miglioramento costante dello studio dei mercati, nonché del processo decisionale) è composta da psicologi, sociologi, statistici con specifiche competenze nei settori: Pubblica Amministrazione, bancario, assicurativo, farmaceutico, consumer. Numero Blu utilizza la **suite applicativa, sviluppata internamente, denominata CAI – Computer Assisted Interview**, che supporta tutte le modalità di rilevazione delle interviste: CATI (telefonico), CAWI (web), CAPI (face-to-face). L'insieme delle informazioni, raccolte e rappresentate nelle forme più intuitive e facilmente interpretabili, diventa l'input per la fase di analisi e confronto in sede di SAL periodico del servizio. In questa fase l'analisi puntuale, gli andamenti degli indicatori quanti/qualitativi, il sentiment rilevato dalle interazioni con gli Utenti, il clima interno del gruppo di lavoro ed il risultato operativo complessivo, vengono discussi tra i principali attori che governano la commessa, producendo una serie di indicazioni, eventuali azioni, e/o richieste di approfondimento, sempre nell'ottica del miglioramento continuo della performance. I risultati e le decisioni vengono diffusi secondo un preciso **Piano di Comunicazione**, personalizzato all'atto della fase di pianificazione operativa, per il coinvolgimento e la motivazione personale e professionale di tutta la struttura operativa.

16. METODOLOGIE E SOLUZIONI ADOTTATE PER GESTIRE I RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

16.1. Modello operativo e strumenti

Complaints-handling flowchart

Figure E.1 illustrates the steps of handling individual complaints.



Nell'ambito dello specifico sistema di controllo della qualità per il presente appalto, Numero Blu si impegna ad applicare sin dall'avvio della Fornitura i principi e le regole contenuti nella norma **ISO 10002** (nella figura a fianco il workflow di gestione), in merito alla gestione dei reclami e delle segnalazioni di disservizio presentate dagli Utenti. I benefici attesi sono:

- fornire al reclamante l'**accesso ad un processo di trattamento dei reclami** aperto e reattivo;
- **incrementare la capacità di Numero Blu di risolvere i reclami in maniera coerente, sistematica e reattiva**, in modo che sia l'organizzazione sia il reclamante siano soddisfatti;
- **aumentare le capacità dell'Azienda nell'identificare tendenze ed eliminare le cause alla base dei reclami**, migliorando le attività operative dell'organizzazione;
- **supportare l'organizzazione di Fornitura nel creare un approccio focalizzato sull'utente** per la risoluzione dei reclami e incoraggiare il personale a migliorare le proprie abilità nel rapporto con i fruitori del servizio;
- **fornire una base per il riesame e l'analisi continui del**

processo di trattamento e risoluzione dei reclami e dei miglioramenti apportati al processo stesso.

La soluzione proposta dal Numero Blu si basa su buone prassi maturate e consolidate in contesti di analoga complessità del settore pubblico e privato; essa prevede i seguenti passaggi fondamentali, da attuare con implementazione ciclica in ottica di miglioramento continuo:

- 1) **Elaborare delle procedure di reclamo formalizzate e condivise**, volte ad incoraggiare la soluzione rapida dei problemi e la responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo stesso. Numero Blu dichiara sin da ora la completa disponibilità a collaborare con la Committente per la elaborazione di procedure corrette ed effettivamente utili, che:
 - siano scritte in un linguaggio semplice e comprensibile;
 - siano semplici da seguire sia per gli utenti che per gli operatori;
 - favoriscano una veloce risoluzione dei casi;
 - fissino/monitorino le tempistiche di accoglimento della risposta e dell'aggiornamento sulle iniziative intraprese per risolvere il problema;
 - contengano l'indicazione di tutti i passaggi;
 - coprano tutti gli ambiti (rispetto delle tempistiche, efficacia della risoluzione della richiesta, ascolto e cortesia dell'operatore, etc.);
 - siano riviste periodicamente.
- 2) **Creare una struttura organizzativa per la gestione dei reclami**. Numero Blu individua, nell'ambito della propria organizzazione di Fornitura, specifiche figure di operatori che per competenza, esperienza soft skill e capacità comportamentali sono più idonee all'attività di *Complaint Handling*; tali figure sono sottoposte a formazione specifica attinente a:
 - ambiti e natura delle segnalazioni;
 - segnalazioni ricorrenti;
 - tecniche di accoglienza, ascolto e comunicazione con gli utenti;
 - modalità di utilizzo della strumentazione a supporto;
 - protocolli di colloquio con i Referenti Consip delle Direzioni competenti per le decisioni del caso.

Numero Blu, inoltre, si rende disponibile a collaborare con la Committente per la predisposizione di appositi **modelli** (cfr. paragrafo successivo) che possano essere reperiti e compilati agevolmente da parte degli Utenti per la presentazione scritta del reclamo/suggerimento; tale impostazione agevola l'attività di registrazione e catalogazione dei reclami, popolando nel tempo una banca dati che possa costituire un valido supporto alla risoluzione delle segnalazioni ricorrenti.

- 3) **Redigere report e analisi sui reclami**, garantendo la verifica in base alle segnalazioni pervenute, delle identificate "aree di disservizio" e il conseguente processo di miglioramento. Numero Blu si impegna a redigere tali report con le informazioni relative ai reclami, e a consegnarli ai Referenti Consip responsabili/decisori (tecnici e amministrativi), per:
 - individuare chiaramente il volume di reclami, suddivisi secondo le diverse categorie;



- includere raffronti con gli standard di servizio promessi e con i risultati raggiunti in periodi precedenti;
 - comprendere un'analisi qualitativa dei "temi chiave", per illustrare i dati quantitativi e illuminare le aree critiche;
 - proporre azioni per il miglioramento.
- 4) **Prevedere delle modalità di risposta** definendone con precisione i termini e tempi. Nel momento in cui gli Utenti si sentono coinvolti in un processo di gestione, in loro si creano delle aspettative che riguardano soprattutto la possibilità che la loro opinione sia realmente considerata e possa essere concretamente utile. Per questo motivo è necessario dare un feed back all'Utente che ha inviato una segnalazione, e permettere, entro tempi certi e stabiliti, di avere un riscontro sul reclamo presentato e sulle azioni intraprese in tal senso dall'organizzazione. La risposta può avvenire secondo diverse modalità: per telefono o per e-mail, e nei casi più complessi attraverso un incontro su piattaforma on line.
- 5) **Informare l'utente sugli standard di servizio** nei casi di inosservanza e sulle modalità attraverso le quali è possibile presentare un reclamo (indicando i canali e le persone a cui rivolgersi), incoraggiare il reclamo e rimuovere le barriere anche attraverso la previsione di punti di raccolta delle segnalazioni molto visibili. Per agevolare gli utenti nella espressione dei loro reclami e suggerimenti Numero Blu propone di predisporre una breve informativa da integrare nell'IVR, che illustri le modalità di reperimento, compilazione e presentazione dei modelli di reclamo, oltre alla varietà di canali disponibili per l'invio. L'informativa dovrà chiaramente specificare che: i) i reclami sono bene accettati; ii) verranno approfonditi attentamente; iii) se appropriati, verrà data loro una risposta; iv) le informazioni saranno utilizzate per migliorare il Servizio; v) il fatto di avere "protestato" non provocherà ritorsioni o discriminazioni da parte dell'Azienda. Numero Blu, inoltre, si impegna a dedicare particolare attenzione al tema dell'accessibilità alle segnalazioni (ad esempio tenendo conto delle minoranze linguistiche, delle persone con limitate possibilità di accesso, o con scarse competenze in ambito telematico, etc.).
- 6) **Curare l'atteggiamento degli operatori nei confronti del reclamo:** Numero Blu ha ben chiaro che la funzionalità di un sistema di gestione dei reclami è garantita non solo dalla procedura formale, ma anche dall'atteggiamento degli operatori, che devono comprendere che la gestione dei reclami è una parte integrante sia dell'attività di cura degli utenti, sia dell'attività specifica di ogni operatore, riconoscendo i benefici di un buon sistema di gestione dei reclami e intendendo il reclamo come un'opportunità sia per migliorare la percezione del singolo utente, sia per migliorare il servizio nel suo complesso.

16.2. Aspetti oggetto di analisi per il singolo reclamo

Quale che sia il canale di veicolazione (posta, e-mail, telefono, web e in prospettiva anche social e instant messaging), Numero Blu intende assicurare la massima considerazione per i reclami, che saranno analizzati con attenzione facendo il possibile per cercare e individuare soluzioni ai disagi espressi dall'utenza. Infatti, Numero Blu considera i reclami un'importante opportunità di sviluppo e di miglioramento delle proprie capacità; per questo motivo sono attentamente analizzati e monitorati. Come già esposto all'inizio della trattazione, Numero Blu utilizza un processo di rilevazione e gestione dei reclami riguardanti il servizio di Contact Center, conforme alla UNI ISO 10002:2006, con l'intento di soddisfare le aspettative dell'utenza. Data la molteplicità delle esigenze e aspettative che si intendono soddisfare, la complessità dei servizi offerti, può capitare che incomprensioni o inconvenienti generino motivi di insoddisfazione. Numero Blu garantisce a Consip che ogni reclamo, avanzato in modo civile e costruttivo, sarà attentamente valutato e che saranno adottate tutte le misure possibili per risolvere, tempestivamente ed efficacemente, le situazioni di disagio. Per reclamo si intende: *l'espressione di insoddisfazione rivolta all'organizzazione riguardante servizi forniti per cui si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione (UNI ISO 10002:2006).*

Si propone una **classificazione** secondo l'entità o gravità del danno arrecato all'utente e delle conseguenti ripercussioni per l'organizzazione:

RECLAMI GRAVI	Si riferiscono a mancanze importanti con gravi conseguenze per l'utente. Ad esempio: inadempienze contrattuali, danneggiamenti a prodotti di proprietà dell'Utente o alle persone stesse
RECLAMI LIEVI	Estemporanei, per mancanze tali da non compromettere il rapporto di fiducia nei confronti dell'Azienda, che non risultano, o almeno non lo sono ancora stati, ricorrenti
RECLAMI ORDINARI	Si riferiscono a problemi marginali, spesso noti e ricorrenti, per cui non è possibile una soluzione interna. Ad esempio, è il caso di inadempienze causate da mancanze o ritardi di soggetti esterni
RECLAMI GIUSTIFICATI	Si considerano giustificati i reclami originati da: • mancato soddisfacimento di un requisito contrattuale • mancato soddisfacimento di un requisito normativo • mancato rispetto di un impegno preso, più o meno formalmente • mancata rilevazione di una aspettativa/esigenza legittima non intesa che si sarebbe dovuta capire/tradurre in requisito
RECLAMI NON GIUSTIFICATI	Quelli che originano da aspettative non soddisfatte ma comunque: • non pertinenti ai servizi erogati • non contemplate negli accordi contrattuali del Servizio di Contact Center • non comprese tra i requisiti che l'organizzazione della Committente intende e dichiara di soddisfare attraverso la presente Fornitura

In questo contesto, **non sono considerati reclami** i casi di:

- suggerimenti, intesi come comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio ma quello di fornire indicazioni per la fornitura di servizi più adeguati alle aspettative;
- segnalazioni di disfunzioni, intese come comunicazioni di guasti, di cattivi funzionamenti o disservizi ripristinabili con normali procedure manutentive;
- dissensi rispetto alle modalità di gestione delle chiamate, ancorché rispettose dei vincoli contrattuali, delle minoranze etniche-culturali-di genere, della protezione dei dati personali, della dignità della Persona;
- lamentele che celano una implicita richiesta di attenzione e di ascolto.

Numero Blu dichiara la propria disponibilità a collaborare con la Committente per la messa a punto di moduli che gli Utenti potranno compilare, caratterizzati da una struttura chiara e definita secondo i seguenti passaggi chiave:

- pensare ad una intestazione in cui siano indicati l'azienda e il servizio interessato e in cui queste indicazioni siano facilmente visibili e identificabili (magari adottando il "logo" aziendale, o un particolare modo di scrivere che rappresentino il servizio);
- decidere come organizzare lo spazio all'interno del modulo. È importante lasciare sufficiente spazio per scrivere, soprattutto nel caso in cui il modulo serva per reclami o altre comunicazioni libere degli utenti. Invece, se ciò che deve essere scritto ha una lunghezza prevedibile (numeri di telefono, fax, età, data di nascita, etc.), è bene strutturare lo spazio in modo rigido, per facilitare l'inserimento delle informazioni (ad esempio, adottando delle caselle in cui si scrive all'interno);
- fornire chiare indicazioni sulle modalità di compilazione (in stampatello, con una penna, ecc.). È opportuno che queste indicazioni siano collocate nella parte superiore del modulo. Sia nelle spiegazioni che nel testo è bene usare parole di facile comprensione e costruire frasi brevi e semplici;
- cercare di evitare le note a piè di pagina per fornire chiarimenti sulla compilazione. Le spiegazioni devono essere collocate subito al termine della sezione interessata, per evitare che l'utente le vada a cercare per tutto il modulo (questo problema è particolarmente rilevante nel caso di moduli lunghi);
- è importante che la struttura del modulo sia molto semplice (è bene evitare colori troppo accesi, grafiche eccessivamente elaborate, etc.).

16.3. Gestione operativa dei reclami, azioni preventive e correttive

Per quanto attiene alla **gestione operativa del form ricevuto**, Numero Blu propone di integrare il template con una successiva area riservata a chi prende in carico, gestisce, risolve e chiude la segnalazione; tale sezione ha – unitamente alla chiara individuazione dei ruoli e delle responsabilità - lo scopo di raccogliere e rendere disponibili dati in merito a: prima risposta fornita alla segnalazione; pianificazione della soluzione; implementazione della soluzione; note di chiusura. Numero Blu intende utilizzare un processo di indicizzazione, analisi e verifica del reclamo/segnalazione pervenuto, che sarà seguito attraverso il sistema proprietario di Trouble Ticketing (TTS). All'arrivo di un reclamo, qualunque sia il canale di ingresso, si attiva la seguente *procedura gestionale*, alla quale partecipano i Team Leader, il Supervisore ed il Responsabile della formazione:

a) Analisi del reclamo con la delimitazione ed attribuzione del perimetro di competenza	e) Esaminare le cause del disallineamento e studiare le azioni correttive con il TL
b) Indicizzazione ed inserimento del reclamo nel sistema di gestionale preposto	f) Scegliere, unitamente alla Committenza, la modalità più idonea per il feed back all'utente o all'Amministrazione
c) Verifica della causa che ha scatenato il reclamo	g) Chiudere l'esito del reclamo sul sistema
d) Individuazione dell'operatore che ha gestito il contatto per analizzare congiuntamente l'accaduto	h) Report mensile delle segnalazioni/reclami pervenuti che verrà inviato alla Committenza

Oltre alla registrazione metodica dei reclami, il team di lavoro procede ad effettuare tutta una serie pianificata di azioni che sono volte principalmente a limitare il ripetersi di casi analoghi ed anche a perfezionare il livello di conoscenza della sala operativa. Nella tabella seguente si riassumono a titolo esemplificativo e non esaustivo le **azioni preventive e correttive** che Numero Blu propone di mettere in atto rispetto a ciascuna tipologia di reclamo in ambito del contesto di Fornitura.

TIPOLOGIA DI RECLAMO	AZIONI PREVENTIVE	AZIONI CORRETTIVE
Accoglienza, cortesia, educazione e predisposizione all'ascolto dell'Operatore	• Assessment delle soft skill comportamentali e individuazione del gap rispetto al fabbisogno effettivo • Recepimento nel Piano formativo iniziale e nei follow-up periodici dei contenuti relativi all'accrescimento e consolidamento delle soft skill • Campagne di informazione e sensibilizzazione sui principi di correttezza, integrità ed etica contenuti nel Codice Etico di Numero Blu	• Analisi e debriefing del reclamo (Quality Manager, Responsabile Formazione, Supervisore e Team Leader, unitamente all'operatore interessato) • Verifica della comprensione, da parte dell'operatore, degli atteggiamenti / comportamenti che hanno portato alla formulazione del reclamo • Percorso formativo di follow-up personalizzato In extrema ratio: sostituzione della risorsa coinvolta e/o applicazione di sanzioni disciplinari
Competenze specifiche dell'Operatore,	• Assessment delle hard skill e individuazione del gap rispetto alle competenze necessarie • Recepimento nel Piano formativo iniziale e nei	• Analisi e debriefing del reclamo, a cura di: Quality Manager, Responsabile Formazione, Supervisore e Team Leader, unitamente all'Operatore interessato

funzionali alla efficace ed efficiente risoluzione della richiesta	follow-up dei contenuti relativi all'accrescimento e consolidamento delle hard skill • Campagne di informazione e sensibilizzazione sul commitment da mantenere durante il Servizio, nonché sull'utilizzo del Sistema di Knowledge Management e dei Manuali Operativi a supporto dell'attività degli Operatori	• Verifica della comprensione, da parte dell'Operatore, del non efficace utilizzo delle competenze che ha portato alla formulazione del reclamo • Percorso formativo di follow-up personalizzato sulle hard skill da approfondire • Affiancamento temporaneo dell'Operatore interessato, da parte del Team Leader
Modalità e tempistiche di accesso al servizio (accessibilità e facilità di utilizzo dell'interfaccia IVR, disponibilità e continuità operativa della piattaforma telefonica, adeguatezza della forza lavoro a copertura dei volumi di traffico, etc.)	• Monitoraggio costante e real time dei livelli di servizio contrattuali • Rispetto dei requisiti espressi dalla Committente e dei principi di ergonomia nella configurazione dell'IVR • Implementazione delle modalità organizzative ed operative per la gestione e la manutenzione preventiva dell'infrastruttura tecnologica • Piano di Continuità Operativa/Disaster Recovery • Adeguata gestione della forza lavoro in funzione delle curve di traffico orarie, giornaliere, settimanali, mensili ed annuali	• Analisi e debriefing del reclamo a cura di: Quality Manager, Responsabile ICT, Responsabile Operativo, con individuazione della causa scatenante • Implementazione delle procedure di gestione in seno al Service Desk Aziendale (registrazione su sistema interno di TT, processo di Incident Management, eventuale attività di problem determination in caso di incidente ricorrente, etc.) • Applicazione delle corrette procedure di escalation • Applicazione delle procedure di manutenzione correttiva • Implementazione delle soluzioni di flessibilità della forza lavoro descritte nel § 6

17. STRUMENTO IVR

Numero Blu intende proporre l'utilizzo della piattaforma di Contact Center Omnicanale TVOX che ospita al suo interno sia le funzionalità di gestione dei canali di contatto, sia le funzionalità CTI di integrazione con sistemi e applicazioni esterne. **Numero Blu si impegna ad implementare un tool che consenta al personale della Committente di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo tutte le funzionalità di cui al Capitolato Tecnico ed almeno:**

- cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi;
- cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.

I messaggi di cui sopra esposti dall'IVR saranno letti da una voce sintetica.

Peculiarità di TVOX, infatti, è la possibilità di realizzare IVR dinamici in grado di accedere in tempo reale a informazioni presenti su basi dati esterne (SqlServer, MySql, etc.) o tramite API e di presentare menu e contenuti informativi dinamici.

Queste potenzialità native consentono di realizzare la funzionalità di *Gestione News*. Sempre tramite questa tecnica è possibile definire e attivare messaggi di emergenza; questo sarà realizzato semplicemente andando a definire e attivare tali messaggi in una console di gestione dello script IVR, il cui accesso sarà ovviamente profilato e consentito ai soli soggetti autorizzati di Numero Blu Servizi, e al personale della Committente. I messaggi saranno pre-registrati, per le situazioni standard prevedibili a priori, e definiti in tempo reale nella console di gestione, tramite banale input di stringhe di testo, utilizzando successivamente la funzione di text to speech. TVOX, inoltre, permette la gestione delle selezioni dei menu IVR, consentendo le opzioni di scelta dei menu IVR tramite selezione numerica da tastiera telefonica e tramite comandi vocali e riconoscimento.

18. LIVELLI DI SERVIZIO

Numero Blu si impegna a garantire i livelli di servizio migliorativi come da tabella seguente.

Livello di servizio	Miglioramento offerto (SI/NO)
• Tempo di risposta dell'operatore per ciascun canale sincrono (canale telefonico e chat): 92% di risposte entro 20 secondi • Tempo di gestione dell'operatore per il canale asincrono (canale email): 100% di risposte entro 4 ore	SI
Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante, entro le 4 ore lavorative	SI
Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante, entro le 12 ore lavorative	SI
Percentuale minima di richieste di servizio risolte al Primo Livello, ossia che non sono state inoltrate al secondo livello, pari al 92%	SI

19. SOLUZIONI IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ

Partendo dalle indicazioni presenti nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, Numero Blu ha deciso di perseguire e acquisire nella mission aziendale, l'Obiettivo n. 12 che si prefigge di **“garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo ovvero l'efficienza delle risorse e dell'energia, infrastrutture sostenibili, così come la garanzia dell'accesso ai servizi di base, a lavori dignitosi e rispettosi dell'ambiente per una migliore qualità di vita per tutti”**. Numero Blu ritiene strategico infatti un approccio integrato ai temi dell'efficienza energetica, il cui vantaggio diventa anche tangibile in termini di riduzione della spesa energetica, sia immediata che futura, grazie alla definizione di strategie di medio e lungo termine. Dal 2020 Numero Blu ha quindi intrapreso azioni volte ad un consumo energetico efficiente ed al miglioramento dell'ambiente lavorativo, sostenendo un processo di cambiamento culturale all'interno dell'Azienda basato sull'implementazione

di una politica di riduzione progressiva dei consumi basata su una **scelta per fornitori certificati**, una **politica dei consumi più oculata** ed una **formazione, per i propri dipendenti, legata al risparmio nei consumi**.

19.1. Misure inerenti la soluzione organizzativa

Numero Blu, oltre ad essere certificata **ISO 14001:2015**, è **iscritta con rating positivo sulla piattaforma Ecovadis** (organizzazione internazionale per la valutazione della sostenibilità aziendale) ed ha fissato come **obiettivo del secondo semestre 2023 la conclusione del percorso di certificazione per la conformità alle norme ISO 50001 e ISO 14067 (Carbon Footprint)**. Numero Blu ha **adottato un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (SGRS)**, conforme ai nove requisiti elencati dalla norma **SA8000** e relativi a temi quali il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di salute e sicurezza sul posto di lavoro.

Numero Blu è inoltre **associata ad “Anima per il Sociale nei Valori d’Impresa”**, associazione non profit promossa dall’Unione degli Industriali e delle imprese di Roma e del Lazio, volta a **diffondere tra le imprese del territorio la cultura della responsabilità sociale d’impresa e della sostenibilità, sul piano economico, sociale e ambientale**.

Nella seguente tabella sono riepilogate le certificazioni in possesso di Numero Blu:

ISO 9001:2015 Qualità	SA8000:2014 Responsabilità sociale	ISO 27001:2013 Sicurezza delle Informazioni
ISO 45001:2018 Salute e sicurezza sul lavoro	ISO 37001:2016 Anticorruzione	PCI DSS 3.2.1. Payment Card Industry Data Security Standard
ISO14001:2015 Ambiente	ISO 18295-1:2017 Centri di Contatto	ESOMAR World Association for Social, Opinion and Market Research

Numero Blu ha adottato inoltre le seguenti misure a livello organizzativo:

- **policy di efficientamento energetico** fra cui **PC power management**;
- utilizzo di **apparati a basso assorbimento di energia**; è stato in particolare avviato un progetto di **sostituzione dei corpi luminanti in favore di soluzioni Led** con un risparmio energetico calcolato **> 70** e per l'**introduzione di sistemi di accensione e spegnimento automatico dell’illuminazione delle zone servizi e degli impianti tecnici di climatizzazione ed alimentazione**;
- utilizzo di **sistemi di illuminazione ad alta efficienza energetica**;
- **policy per la raccolta differenziata**: presente in tutte le sedi di Numero Blu per sensibilizzare e responsabilizzare i lavoratori attraverso il corretto smaltimento dei rifiuti al fine del riciclaggio degli stessi;
- **utilizzo di carta certificata FSC**, secondo una logica di corretta tracciabilità dei lotti forestali per un consumo consapevole della carta nel rispetto dell’ambiente.

Per quanto attiene inoltre l’efficienza energetica delle apparecchiature da utilizzare nel Contact Center:

- il 100% di apparecchiature e sistemi, saranno conformi all’ultima versione approvata dello standard Energy Star;
- i sistemi di stampa **integreranno un’unità di fissaggio di nuova generazione e utilizzeranno la tecnologia di riscaldamento a induzione di leghe ferromagnetiche** (il materiale ferromagnetico impedisce il surriscaldamento dell’area di trasporto dove non transita la carta, mantenendo una temperatura di fissaggio costante, per consentire il fissaggio ad alta velocità; ciò elimina le rotazioni inutili del rullo in standby e garantisce un risparmio energetico ed un funzionamento più silenzioso).

19.2. Misure inerenti la salute e il benessere adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell’appalto

Numero Blu ritiene di fondamentale importanza il benessere e la soddisfazione dei propri collaboratori, che considera strategici rispetto alla qualità del servizio offerto ed al funzionamento dell’azienda stessa, sviluppando una serie di iniziative volte alla creazione e diffusione del benessere per tutti i lavoratori e predisponendo progetti di welfare, volti al miglioramento dell’attività lavorativa ed alla realizzazione di elementi sempre più vocati al work-life balance. In particolare:

- un progetto **“Plastic free”** che prevede la dismissione progressiva della plastica ed in particolare delle bottigliette d’acqua, provvedendo a dotare tutti i dipendenti e collaboratori di una borraccia di materiale Carbon Neutral per un uso di acqua consapevole e privo di plastica; per l’approvvigionamento di acqua è stata avviata una **partnership con player di settore per l’installazione in tutte le sedi di colonnine erogatrici di acqua, al fine di incoraggiare tutto il personale ad adottare buone abitudini per il sostegno ed il rispetto dell’ambiente sia interno che esterno**. Tutte le emissioni di CO₂ derivanti dalla produzione delle borracce, trasporto e packaging **sono compensate tramite progetti di riforestazione che coinvolgono diverse aree urbane internazionali**;
- tutela della salute/benessere dei dipendenti attraverso la realizzazione di **convenzioni con fondi sanitari, centri medici, palestre**;
- **ambienti di lavoro** confortevoli ed organizzati secondo accoglienti layout moderni utili a migliorare le condizioni di lavoro quotidiane (cura dell’allestimento di aree di lavoro e di aree break più confortevoli); in particolare sono state predisposte delle aree dedicate al relax in cui è possibile condividere il book crossing e la lettura;
- **convenzioni aziendali**: disponibilità di un portale dedicato ai dipendenti con sconti esclusivi su diverse categorie merceologiche per risparmiare sull’acquisto di beni e servizi (viaggi, assicurazioni, offerte culturali, etc.);



- **Eventi di Team Building**, quali la ricorrenza dell' "Happy Birthday" (nel giorno del proprio compleanno ogni risorsa viene omaggiata con un biglietto di auguri personalizzato a nome dell'Azienda), il workshop aziendale di fine anno o il contest sportivo "Health Challenge", per costruire senso di appartenenza, mantenere viva la relazione e prendere parte ad iniziative ad impatto sociale e ambientale positivo;
- **Remote working**: Numero Blu ha implementato e reso operativo un progetto di remotizzazione parziale delle postazioni operative presso le abitazioni dei propri operatori.
- La richiesta di flessibilità interna, le nuove esigenze dei Committenti e la volontà di individuare e coprire mercati del lavoro non saturi ha portato Numero Blu alla realizzazione nel corso del 2022 del "**progetto HUB**" che genera opportunità di lavoro agile per risorse residenti in aree d'Italia non ancora presidiate da sedi operative di Numero Blu (Latina, Novara, Terni, Pavia e Napoli) creando task force locali organizzate secondo la nuova logica "Smart" dell'Azienda.

È allo studio l'introduzione di politiche di facilitazione dello spostamento dei dipendenti verso la sede di lavoro (tragitto casa lavoro), attraverso la realizzazione di **convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale** e mediante la **realizzazione di iniziative di car pooling**.

Numero Blu effettua **campagne di sensibilizzazione sul corretto uso delle fonti energetiche** inviando sistematicamente agli Operatori **green - message** (a cadenza settimanale) ossia messaggi di sensibilizzazione sul corretto utilizzo energetico e delle risorse aziendali in generale:

- in caso di pausa, ogni risorsa dovrà procedere all'attivazione della funzione stand by o da tastiera o dalle impostazioni sistema operativo (ad es. su Windows: da Start - Pannello di Controllo - Opzioni di risparmio energia, si può regolare tempo di spegnimento monitor, della disattivazione dischi rigidi o della modalità standby o sospensione del PC) → Si consideri che un PC acceso 9 ore al giorno consuma circa 175 KWh in un anno. Con opzione risparmio energetico il consumo scende del 37%;
- l'eliminazione degli screen saver disattiva il segnale dal monitor e consente un reale risparmio di energia salvaguardando anche lo schermo;
- in caso di mancato utilizzo del PC per lungo tempo (oltre 30 min.), ogni risorsa dovrà procedere allo spegnimento. Alla fine della giornata di lavoro, si dovrà staccare la spina del computer → Si consideri che tale adempimento può portare un risparmio oscillante da 3W a 6W (range dell'assorbimento potenza elettrica del PC da spento). Ciò si tradurrà anche in un risparmio annuo di spesa energetica, da € 56 a € 112 per singolo PC, considerando il costo medio attuale (gennaio 2023) della fornitura di energia elettrica pari a 0,36 € per KWh.

Numero Blu ritiene che in merito alla sostenibilità del Contact Center il fattore umano gioca un ruolo determinante, e intende adottare misure comportamentali di sostenibilità, riassunte in un **vademecum** da consegnare formalmente a ciascun lavoratore, tese a:

- **Ridurre il fabbisogno di energia:**
 - impostare tutte le macchine in modalità di basso consumo;
 - alla fine dell'orario di lavoro, o comunque per pause superiori a 30 minuti, spegnere tutte le apparecchiature non attinenti alla sicurezza e/o alla continuità dei servizi, evitando di lasciarle in stand-by;
 - evitare di lasciare sotto tensione blocchi prese e/o ciabatte, se non strettamente necessario;
 - compatibilmente con le esigenze specifiche di illuminamento, prediligere il più possibile l'utilizzo della luce naturale;
 - alla fine dell'orario di lavoro, o in locali non presidiati, spegnere tutte le luci non attinenti alla sicurezza e/o alla continuità dei servizi;
 - limitare allo stretto necessario il consumo di acqua, e in particolar modo di acqua calda sanitaria.
- **Gestire correttamente gli scarichi**
 - adottare la modalità di scarico w.c. adatta alla necessità;
 - non versare negli scarichi alcuna sostanza chimica se non le schiume dei detersivi per la persona;
 - non gettare negli scarichi alcun corpo solido se non la carta igienica.
- **Gestire correttamente i Rifiuti**
 - suddividere i rifiuti negli appositi contenitori; riporre i rifiuti speciali (toner, cartucce stampanti, developer, batterie, ecc.) negli appositi contenitori e richiudere questi ultimi accuratamente;
 - evitare la riproduzione su carta di documenti già su supporto informatico, se non strettamente necessario;
 - utilizzare per quanto possibile la stampa e la copia fronte-retro;
 - per appunti e stampe ad uso interno impiegare fogli già stampati su un solo lato, preventivamente raccolti e conservati.

Tutti i provvedimenti di policy ambientale sopra descritti, unitamente alle richiamate misure comportamentali, sono **tema specifico nell'ambito del piano complessivo della formazione e saranno pertanto oggetto di verifica di apprendimento**.

ALLEGATO III

Capitolato tecnico

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID2579 - NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444

INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	OGGETTO.....	4
2.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND	5
2.1.1	Servizio Principale – Operatori Inbound	5
2.1.2	Servizi Opzionali	16
2.2	SERVIZI DI GOVERNO	21
2.2.1	Programmazione, controllo e monitoraggio	21
2.2.2	Supporto alle attività formative	24
2.2.3	Gestione della forza lavoro	25
3	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI	26
4	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	26
4.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	26
4.2	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	27
5	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	28
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	29
7	QUADRO NORMATIVO SPECIFICO	38

1 GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	La Consip S.p.A.
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).
CATI	CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing: tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte.
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 dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto del presente AS.
Consip S.p.A.	L'Amministrazione che usufruisce dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico, titolare del Contratto (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, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico, in Offerta Tecnica, nel contratto e nei suoi allegati.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni del Fornitore inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio. Nell'ambito della modalità Outbound l'operatore può essere anche definito "intervistatore".
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità (sondaggi di opinione, indagini statistiche, comunicazioni informative, ...).

TERMINI	DEFINIZIONI
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 Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound.
Stazione Appaltante	La Consip S.p.A.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati, le informazioni e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei Servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei Servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e l'Amministrazione attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.

2 **OGGETTO**

Oggetto del presente Appalto Specifico (di seguito per brevità anche "AS") è il servizio di Contact Center in Outsourcing per il Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.. I servizi richiesti da Consip 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, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi:

- Categoria merceologica 1: **Servizi di contact center Inbound**
- Servizio principale: Operatori Inbound

- Servizi Opzionali:
 - Infrastruttura logistica
 - Sistemi informativi a supporto
 - Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
 - Integrazione di sistemi informativi
 - Servizi Operatori Outbound.

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

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

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

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.

Il possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità, costituirà un elemento migliorativo oggetto di valutazione e garantirà l'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (criterio di valutazione A.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1). Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accredimento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento.

Inoltre, costituiscono elementi oggetto di valutazione, ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- il modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi (criterio di valutazione A.2, sub-criterio di valutazione ID 2.1);
- le soluzioni atte a minimizzare l'impatto dell'Appalto Specifico in materia di sostenibilità ambientale (criterio di valutazione G.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1).

2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 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.).

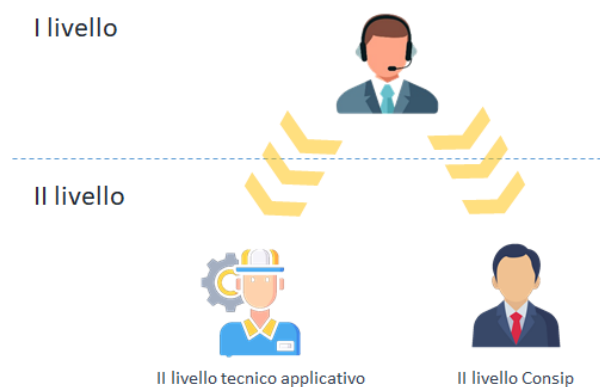
Inoltre, il servizio fornirà il supporto necessario alla risoluzione di quesiti e di problemi di natura tecnico-applicativa segnalati dagli utenti provvedendo anche all'eventuale inoltro a una struttura di II livello tecnico, quali ad esempio:

- 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 "Il 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.



acquistinretepa.it
Il Portale degli acquisti della Pubblica Amministrazione

Costituiscono elementi oggetto di valutazione, ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, l'organizzazione e le soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello (criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1).

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'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;
- 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.

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 Supervisor). I requisiti del personale impiegato (operatore, Team Leader e Supervisore) sono descritti nel Capitolato tecnico del bando istitutivo.

Inoltre, costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, l'esperienza lavorativa della figura professionale del Supervisore (criterio di valutazione B.1, sub-criterio di valutazione ID 2.1).

In accordo con quanto previsto nel 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 8:1 (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 8 operatori);

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

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 numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto Operatori/Team Leader pari a 6:1 (criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2).

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 è di 39 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, di cui al massimo i primi 3 mesi per la fase di avvio delle attività, di cui al successivo par 4.1.

Consip si riserva la possibilità di attivare delle campagne Outbound secondo quanto previsto nel paragrafo 2.1.2.5.

È richiesta l'erogazione del 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 che gli utenti possano accedere al servizio inbound anche attraverso i seguenti canali:

- canale chat (sincrono);
- canale mail (asincrono).

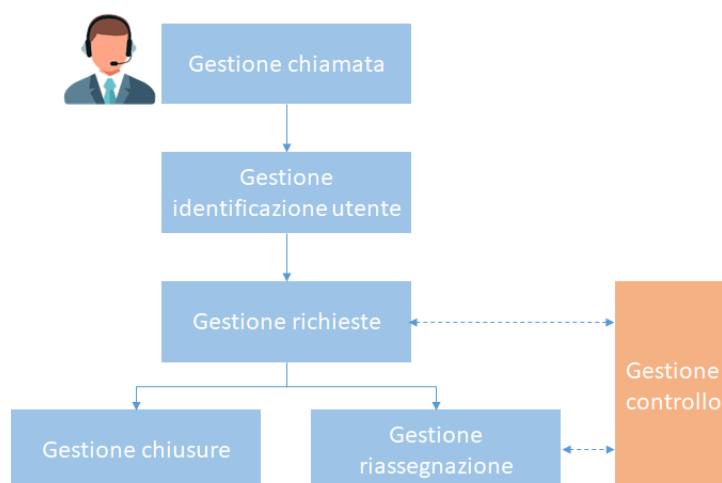
Inoltre sarà facoltà di Consip, durante l'esecuzione contrattuale, chiedere al Fornitore di attivare anche un servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC (considerato un servizio inbound asincrono), attraverso uno strumento messo a disposizione dal Fornitore,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

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, lo strumento per il servizio di supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo (criterio di valutazione E.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1).

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:

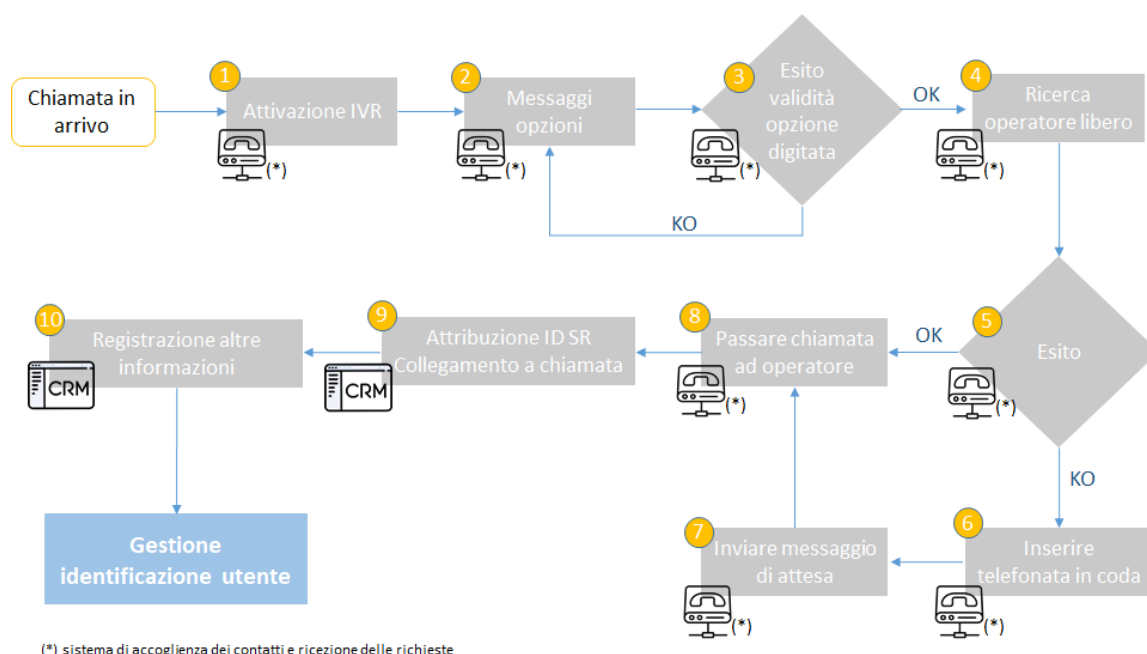
- Gestione chiamata;
- Gestione identificazione utente;
- Gestione richieste;
- Gestione controllo;
- Gestione riassegnazione;
- Gestione chiusure.



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. 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 2.2.1.1). 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.



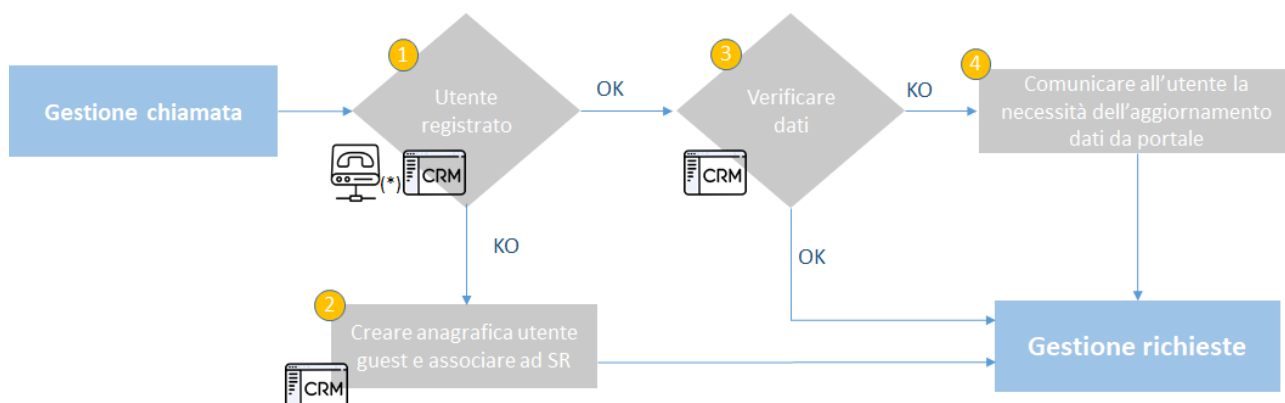
Il processo riguarda la gestione delle richieste provenienti dagli utenti tramite chiamata telefonica e l'identificazione del chiamante. Il processo viene attivato dalla chiamata telefonica dell'utente, che può necessitare di informazioni o di assistenza. L'applicativo a supporto del Contact Center (Sistema 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 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	Ricerca 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.

Gestione identificazione utente

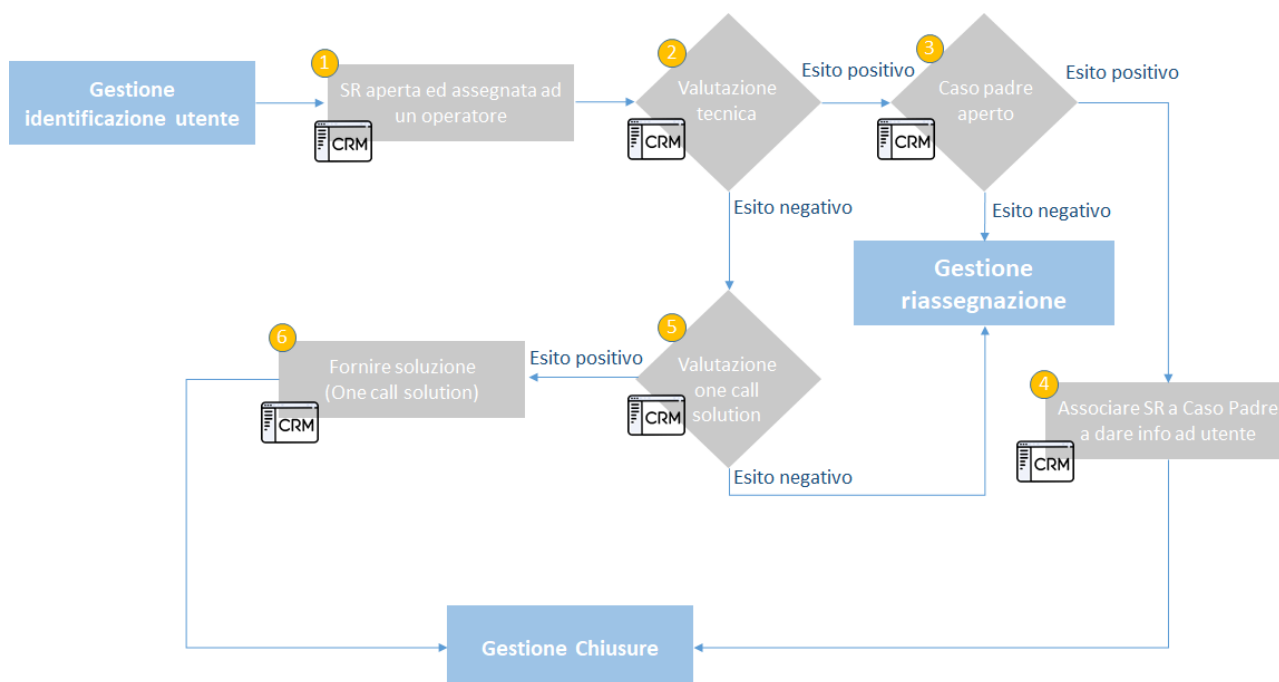


(*) sistema di accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste

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 contatto	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.

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).

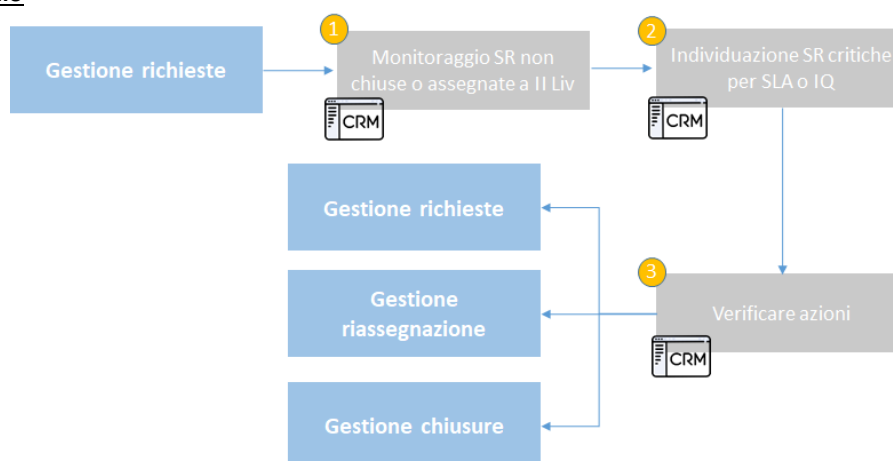
Qualora la richiesta necessiti dell'intervento di un altro gruppo specialistico competente (Il livello Consip o Il livello Tecnico), l'operatore passerà il ticket al processo "Gestione riassegnazione"; in tal caso, informa l'utente dei tempi previsti per la comunicazione di ritorno.

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 assocerà 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 soddisfacente, 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.

Gestione controllo



Il processo prevede che l'attività dell'intero Contact Center sia costantemente monitorata. Tale compito è affidato a un responsabile ad hoc individuato (es. Supervisor), 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. 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 critiche per SLA e IQ	Il responsabile del controllo estrapola, tra tutte le SR ancora aperte, quelle critiche che 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.

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 (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 chiusura

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 9.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì, escludendo le festività nazionali.

2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione

Per il servizio inbound erogato attraverso l'utilizzo del **canale telefonico** si stima un volume di minuti mensile pari a 292.000.

Nel corso della durata contrattuale Consip si riserva la possibilità di richiedere anche l'attivazione di canali chat ed email per l'erogazione del servizio.

Ai fini della determinazione del prezzo offerto da parte dei Concorrenti, in relazione a tali ulteriori canali, Consip ha stimato che in caso di attivazione si possa prevedere un volume mensile pari a:

- Canale chat: 2.500 sessioni di chat;
- Canale email: 3.000 email.

Si assume che le durate medie delle richieste gestite attraverso gli eventuali nuovi canali chat e email siano pari a:

- 5 minuti per ciascuna sessione di chat;
- 10 minuti per ciascuna email.

Si precisa che il servizio di Contact Center erogato tramite il contratto in corso alla data di indizione dell'AS prevede unicamente l'utilizzo del canale telefonico. Di seguito si riportano i volumi dei minuti mensili effettivi erogati nel corso del contratto attuale:

2020		2021		2022	
Mese	Minuti effettivi	Mese	Minuti effettivi	Mese	Minuti effettivi
-	-	1	104.376,32	1	85.250,63
-	-	2	113.070,33	2	122.002,20
-	-	3	119.488,40	3	133.567,52
4	114.473,33	4	98.374,32	4	139.686,87
5	118.487,30	5	104.218,43	5	206.469,22
6	127.192,03	6	97.165,85	6	316.920,94
7	127.716,77	7	90.961,57	7	428.949,91
8	81.083,25	8	57.475,52	8	258.886,20
9	140.068,50	9	106.235,45	9	329.417,58
10	128.583,18	10	92.699,97	10	288.611,50

11	124.124,28	11	109.212,95	11	283.142,57
12	115.812,57	12	85.486,28	-	-

Inoltre Consip, sempre nell'ottica di incrementare le possibilità di supporto agli utenti del servizio, si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore anche di attivare un servizio da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC. Il servizio sarà erogabile solo su appuntamento.

Ai fini della determinazione del prezzo offerto da parte dei Concorrenti, per tale ulteriore modalità di supporto agli utenti, Consip ha stimato che, in caso di attivazione, si possa prevedere un volume mensile pari a 75 richieste di supporto da erogare mediante la condivisione dello schermo. Si assume che la durata media delle richieste gestite per tale servizio sia pari a 10 minuti.

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 minuti 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 il conteggio del numero di minuti di servizio erogati per ogni richiesta partirà dalla risposta dell'operatore che prenderà in carico la chiamata e si considererà concluso 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 erogato 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 l'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 seguenti servizi opzionali per i quali è dedicata una voce di prezzo specifica: "Integrazione dei sistemi informativi" (paragrafo 2.1.2.4), "Servizi operatori Outbound" (paragrafo 2.1.2.5) e quanto di competenza del Fornitore in merito alle "Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati" (paragrafo 2.1.2.3).

Al Fornitore è quindi richiesto, in fase di offerta economica, di esprimere i seguenti prezzi per il servizio operatore inbound, che si intendono onnicomprensivi 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 email (email);
- prezzo a SR, per il servizio di supporto erogato mediante la condivisione dello schermo.

2.1.2 SERVIZI OPZIONALI

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 2.1.1.4 l'infrastruttura logistica di 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 Oracle Siebel Ver. 8.1.1.10. Mediante tale piattaforma sarà garantita, da parte di Consip, la messa a disposizione delle informazioni utili alla gestione delle richieste attraverso FAQ e moduli wiki, alimentati nel corso del tempo con le informazioni raccolte nella gestione del canale telefonico.

Si precisa che, durante la vigenza del contratto, potranno essere effettuati upgrade a patch/release/versioni successive del sistema. Inoltre, Consip sta valutando la possibilità di evolvere la piattaforma CRM dall'attuale sistema Siebel (piattaforma on-premise) a un sistema CRM in modalità cloud. Le tempistiche necessarie al passaggio a tale sistema non sono, al momento della indizione dell'AS, note. In caso di passaggio al nuovo sistema in corso di contratto, il Fornitore dovrà erogare i servizi richiesti attraverso la nuova piattaforma, per la quale sarà necessario procedere con nuove attività di integrazione, secondo quanto previsto al successivo paragrafo 2.1.2.4.

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.

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 dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio (criterio di valutazione E.3, sub-criterio di valutazione ID 3.1).

Modalità di remunerazione

In accordo con quanto previsto al precedente paragrafo 2.1.1.4 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 <i>Premium</i> a pagamento per le Imprese in caso di bisogno di informazioni.	

Tabella – Contatti telefonici Acquisti in rete P.A.

Si precisa che, in relazione al *Numero Premium*, Consip ha indetto una procedura aperta per l'acquisizione del servizio – ID 2612 e all'esito della aggiudicazione della stessa e della stipula del relativo contratto detta numerazione potrà pertanto cambiare.

Tutte le numerazioni saranno intestate a Consip. 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.

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 ed email, 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 dell'Amministrazione, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi in questione, pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto, 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 dell'Amministrazione.

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 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.

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 e, quando presente, apposita chiave di riconoscimento [PIN CODE]); 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.

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 ricorso al servizio di integrazione successivamente alla fase di avvio, 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.5), attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica. In caso di esito negativo della *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 potrebbero rendersi 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/livello 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.

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

2.1.2.5 Servizi Operatori Outbound

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, è richiesta al Fornitore la possibilità di attivare, su richiesta di Consip, delle campagne Outbound connesse al servizio Inbound che potranno avere come obiettivo varie attività tra cui:

- la divulgazione di informazioni;
- la raccolta di informazioni relative a liste di utenti;
- la promozione di servizi;
- sondaggi di rilevazione del gradimento dei servizi erogati.

Le campagne saranno effettuate tramite il supporto di operatori telefonici in modalità CATI e avranno indicativamente le seguenti numerosità e consistenze, differenziate sulla base della tipologia di campagna:

- campagna informativa:
 - numero di contatti medi previsti per singola campagna: 500
 - durata media del singolo contatto: 8 minuti
 - numero di campagne stimate all'anno: 20
- campagna per la rilevazione della customer satisfaction:
 - numero di contatti medi previsti per singola campagna: 800
 - durata media del singolo contatto: 15 minuti
 - numero di campagne stimate all'anno: 4.

È prevista una lista di nominativi da contattare (campione), che sarà fornita da Consip, corredata da recapito telefonico e questionario. Le linee guida operative specifiche verranno concordate per ogni singola campagna con Consip. In ogni caso, la richiesta più impegnativa, in termini di svolgimento della campagna, sarà di effettuare al **massimo tre tentativi** di contatto per ogni nominativo. Ogni tentativo di contatto effettuato sarà documentato in termini di esito, indicando una delle voci seguenti:

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

Il personale del Fornitore dovrà tracciare tutte le osservazioni e i commenti effettuati dall'intervistato. Gli strumenti e le infrastrutture necessarie all'erogazione delle campagne saranno messi a disposizione dal Fornitore.

La campagna si riterrà conclusa dopo aver effettuato tutti i tentativi di contatto e dopo che i risultati della campagna (interviste utili, informazioni raccolte, ...) saranno stati forniti a Consip. Le campagne telefoniche verranno svolte entro i seguenti limiti temporali (si veda anche SLA 14 – par. 6):

NUMEROSITÀ CAMPIONE	TEMPISTICA (GG LAVORATIVI)
0 - 100	3
101 - 200	6
201 - 300	9
301 - 400	10
401 - 500	12
501 - 600	14
601 - 700	15
701 - 1000	20

Destinatari delle campagne potranno essere indistintamente utenti PA, Imprese o qualsivoglia soggetto che possa, per qualche motivo interagire con il portale “Acquisti in rete P.A.”. Verrà considerato **contatto utile/intervista utile** un questionario che riceva **almeno il 90%** di risposte alle domande previste.

Il Servizio dovrà essere erogato secondo le indicazioni fornite da Consip, in ogni caso all'interno della fascia oraria 9.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì, escludendo le festività nazionali.

Si richiede che la chiamata relativa a ciascuna intervista avvenga solo mediante un operatore telefonico e non mediante supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette “chiamate mute”.

Modalità di remunerazione

Il servizio operatori Outbound sarà remunerato in ragione delle interviste utili effettuate, come in precedenza definite, sulla base dei due prezzi offerti per le suddette due tipologie di campagne previste. Si precisa che il corrispettivo per intervista utile include anche il traffico telefonico verso telefonia fissa e mobile necessario per contattare il campione da intervistare.

2.2 SERVIZI DI GOVERNO

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

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente 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”) che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività specifiche sia in riferimento alla fase di avvio dei servizi sia in riferimento all'intera durata contrattuale, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal Fornitore.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni verificatesi durante l'erogazione del servizio stesso, quali ad esempio la pianificazione delle campagne outbound laddove attivate da Consip nel corso della durata contrattuale.

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 in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo 2.2.2. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la 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 Supervisor);

- 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.

Fermo quanto sopra, costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- il titolo di studio del Responsabile del servizio (criterio di valutazione B.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1);
- le metodologie e le soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di Contact Center (criterio di valutazione E.2, sub-criterio di valutazione ID 2.2).

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.

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell’acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d’Oneri, il sistema di monitoraggio offerto (criterio di valutazione E.2, sub-criterio di valutazione ID 2.1).

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 (TL) 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. 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 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 effettuino – con le modalità di cui sopra – dei *follow-up* formativi inerenti eventuali aggiornamenti sui contenuti del servizio.

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

FORMAZIONE SPECIFICA			
Contenuti	Formazione iniziale	Follow up	Risorse coinvolte
	32 ore	1 <i>follow-up</i> di 8 ore/trimestre	100% TL
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.	4 ore/giorno per n. 8 giorni	4 ore/giorno per n. 2 giorni	Tutti i Team Leader che avranno poi il compito di formare gli operatori del servizio
Lo scenario di riferimento: il mondo della P.A. e le Imprese fornitrici, tutti i servizi che possono essere disponibili attraverso il Portale.			
Le modalità di navigazione e i contenuti del portale www.acquistinretepa.it .			
Gli strumenti di e-Procurement e le modalità di funzionamento della piattaforma.			

Gli strumenti di acquisito e negoziazione come PA (Mepa; Convenzioni; Accordi quadro; Sistema dinamico di acquisizione; Gare in ASP).			
Le possibilità per le Imprese (Partecipazione a procedure di gara; Presentazione delle offerte/Abilitazione a MEPA/SDAPA; Gestione Catalogo).			

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.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- le modalità di realizzazione e gli strumenti adottati per la formazione degli operatori (criterio di valutazione C.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1);
- la presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, da aggiornare con cadenza almeno semestrale, che consenta l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori (criterio di valutazione C.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2);
- la disponibilità del Fornitore a garantire agli operatori telefonici lo stesso numero di ore di formazione iniziale richiesto per i Team Leader (criterio di valutazione C.1, sub-criterio di valutazione ID 1.3). 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 fino ad un massimo del 30% rispetto alla pianificazione concordata con Consip (si faccia riferimento a quanto previsto al paragrafo 2.2.1.1). 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”.

A questo proposito, costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell’acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d’Oneri, la gestione della forza lavoro (criterio di valutazione A.3, sub-criterio di valutazione ID 3.2).

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.

Sostituzione del personale

Si rimanda all’articolo “Produttività delle risorse impiegate” dello Schema di contratto – condizioni speciali.

Si rimanda al par. 6 del presente documento per gli SLA e le relative penali.

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 e nell’Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra Consip e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo email.

4.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

L’avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 2.2.1.1. A tal proposito, il Fornitore dovrà inviare a Consip il suddetto documento entro 20 giorni solari 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 fornito dal Fornitore con il sistema CRM messo a disposizione da Consip dovranno concludersi entro 90 giorni dalla stipula del contratto, incluse le verifiche di conformità dei servizi.

Ai sensi del art. 102 del D.Lgs. 50/2016, Consip procederà ad effettuare le suddette verifiche di conformità, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e Consip, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

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 (cfr. par. 5), 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 verifiche 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, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore pari almeno a 30 giorni.

In tale periodo, l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e 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 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

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

Si specifica che durante il primo mese solare di esecuzione contrattuale successivo alla “Data di attivazione”, concordata per l'effettivo avvio dei servizi (cfr. par. 4.1), non verranno applicate penali. Con tale affermazione si intende che se il contratto viene attivato entro il giorno 20 del mese, compreso, per quel mese non verranno applicate penali (attivazione entro il 20 gennaio, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e saranno applicate dal mese di febbraio), se invece viene attivato dal giorno 21 compreso in poi non verranno applicate penali per quel mese e per il successivo (attivazione dal 21 gennaio incluso, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e per il mese di febbraio e saranno applicate dal mese di marzo).

SLA						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA01	Rispetto della pianificazione del tempo di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità previste in fase di avvio	Valore che esprime il rispetto della data di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità riportata dal fornitore nel piano delle attività (cfr. par. 4.1)	Data di disponibilità riportata nel Piano delle attività	Ad evento	$SLA01 = K1 - K2$ K1: Data effettiva di disponibilità del fornitore all'avvio delle verifiche di conformità. K2: Data di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità riportata dal fornitore nel piano delle attività.	
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 o migliorativo laddove offerto	mensile	$SLA02 = K1 / K2 \times 100$ 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 misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio.

SLA						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA03	Tempo di gestione dell'operatore per canale asincrono.	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale asincrono, di un operatore entro 4 ore, dopo che la richiesta è giunta al CC.	95% entro 4 ore o migliorativo laddove offerto	mensile	$SLA03 = K1/K2 \times 100$ 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 canale asincrono si intende il canale email (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%	mensile	$SLA04 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta 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 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	$SLA05 = K1/K2 \times 100$ 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 attivati in corso di esecuzione contrattuale). Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le chiamate

SLA						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
						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 La media è effettuata su tutte le richieste di servizio nel periodo di riferimento	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.
SLA07	Presentazione dei CV del personale 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 e/o dalla data di presentazione del Piano di assorbimento	
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	

SLA						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
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 va misurato distintamente rispetto all'infrastruttura richiesta al fornitore nel paragrafo 2.1.2.2 e rispetto a quanto di competenza del fornitore nel paragrafo 2.1.2.4.
SLA11	Accessibilità del canale 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 il canale telefonico.	99%	Mensile	SLA11 = K1/K2 x 100 K1: Tempo di disponibilità del canale telefonico nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per il canale telefonico	Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno presi in considerazione tutti i numeri di accesso al servizio (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 = K1-K2 K1: Data e ora di realizzazione della modifica richiesta e della sua comunicazione K2: Data e ora della richiesta di modifica	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
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.	Bloccante: 6 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)
			Non bloccante: 16 ore lavorative o migliorativo laddove offerto			
SLA14	Tempo di esecuzione di una campagna Outbound	Valore che esprime il tempo massimo previsto per l'esecuzione di una campagna Outbound.	Fare riferimento a quanto previsto al paragrafo 2.1.2.5	Ad evento	SLA14 = K1-K2 K1: Data di fine della campagna Outbound K2: Data di avvio della campagna Outbound	Per una numerosità del campione superiore a 1000 il tempo massimo di esecuzione sarà concordato con Consip prima dell'avvio della campagna .
SLA15	Disponibilità ad una seconda <i>Verifica di conformità</i> in caso di prima verifica con esito negativo	Valore che esprime il tempo massimo per la disponibilità all'esecuzione di un'ulteriore <i>Verifica di conformità</i> a seguito di esito negativo della prima verifica effettuata.	15 gg solari	Ad evento	SLA15 = K1-K2 K1: Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore <i>Verifica di conformità</i> , attestata dalla comunicazione del Fornitore a Consip. K2: Data del verbale della prima <i>Verifica di conformità</i> con esito negativo	

SLA						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA16	Tempo di emissione del Disegno di dettaglio per il servizio di integrazione	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	SLA16 = K1-K2 K1: Data di consegna del Disegno di dettaglio a Consip K2: Data di ricezione della Richiesta di Disegno di dettaglio inviata da Consip	Nel caso le attività rientrino nella attività necessarie all'avvio dei servizi ossia all'attivazione esse sono soggette allo SLA01, ossia ai tempi concordati nel Piano delle attività per la fase di avvio.
SLA17	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione successive a quelle eseguite nella fase di avvio	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative al servizio di integrazione fino alla <i>Verifica di conformità</i> .	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA17 = 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, ossia ai tempi concordati nel Piano delle attività per la fase di avvio.
SLA18	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	SLA18 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Consip del Piano delle attività K2: Data di stipula del contratto	
SLA19	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	SLA19 = 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

SLA						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA20	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	SLA20 = 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
SLA21	Proposta di nuova figura professionale in seguito a non idoneità	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro con il Fornitore deve inviare una nuova proposta di figura professionale.	5gg lavorativi	Ad evento	SLA21 = K1-K2 K1: Data di ricezione da parte di Consip della nuova proposta K2: Data di 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 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

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, il miglioramento dei seguenti livelli di servizio:

- SLA02 - Tempo di risposta dell'operatore per ciascun canale sincrono e SLA03 - Tempo di gestione dell'operatore per canale asincrono (criterio di valutazione F.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1);
- SLA05 - Risoluzione al Primo Livello (criterio di valutazione F.1, sub-criterio di valutazione ID 1.4);
- SLA13 - Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate (criterio di valutazione F.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2 e ID 1.3).

PENALI			
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
SLA01	Rispetto della pianificazione del tempo di disponibilità all'avvio delle verifiche di conformità previste in fase di avvio	Data di disponibilità riportata nel Piano delle attività	150 Euro per ogni giorno solare di ritardo
SLA02	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	90% entro 20 secondi o migliorativo laddove offerto	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 o migliorativo laddove offerto	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%	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
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 per verifica delle competenze	20gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA08	Sostituzione del personale	10gg lavorativi	100 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, o frazione
SLA09	Comunicazione di variazione del personale	3gg lavorativi	100 Euro per ogni giorno lavorativo 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

PENALI			
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
SLA11	Accessibilità del canale 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	50 Euro per ogni 30 minuti lavorativi di ritardo
SLA13	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Bloccante: 6 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
		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	Tempo di esecuzione di una campagna Outbound	Fare riferimento a quanto previsto al paragrafo 2.1.2.5	0,5 per mille del corrispettivo della campagna relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto all'obiettivo
SLA15	Disponibilità ad una seconda <i>Verifica di conformità</i> in caso di prima verifica con esito negativo	15 gg solari	200 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA16	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
SLA17	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
SLA18	Tempo di emissione del Piano delle attività	20 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA19	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
SLA20	Tempo di emissione del Piano delle attività aggiornato	10 gg solari	100 Euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA21	Proposta di nuova figura professionale in seguito a non idoneità	5 gg lavorativi	100 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, o frazione

7 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e nello schema di contratto.

ALLEGATO IV

Chiarimenti

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579

Oggetto: Appalto Specifico per il servizio di contact center per il “Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A.” – ID 2579 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it.

CHIARIMENTI

1) Domanda

Nella sezione “Documentazione di gara” non abbiamo trovato il Disciplinare e Capitolato Tecnico nel quale si evince le modalità per la partecipazione alla procedura e le caratteristiche del servizio da erogare. Chiediamo gentilmente indicazioni al fine di reperire la suddetta documentazione.

Risposta

Sul sito www.acquistinretepa.it, accedendo all’area dedicata all’Appalto specifico in oggetto, è possibile scaricare la documentazione di gara comprensiva di quanto richiesto.

2) Domanda

Si chiede di specificare se per la parte dell’offerta tecnica relativa al possesso della certificazione sia sufficiente dichiararne il possesso, oppure sia necessario produrla in allegato.

Risposta

Ai fini dell’ottenimento del punteggio relativo al criterio di valutazione A.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1, la produzione della certificazione non è richiesta; il concorrente deve però fornire le informazioni sulla certificazione richieste nell’ultima parte del paragrafo 3 “CERTIFICAZIONE” dell’Allegato numero 14 “Relazione tecnica”.

3) Domanda

Considerata la presenza della clausola sociale, si chiede di specificare se per l’erogazione del servizio sia necessario prevedere una precisa ubicazione sul territorio nazionale della sede che verrà dedicata alla fornitura.

Risposta

Il par. 28 del Capitolato d’oneri prevede che “... *il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, la cui disciplina di riferimento, dettata dall’art. 53 bis, è stata adottata in attuazione dell’art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016*”; detto articolo prevede: “*In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell’assorbimento del personale si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale*”.

4) Domanda

Si chiede di specificare se i costi relativi alla formazione saranno a carico del Fornitore.

Risposta

I costi relativi alla formazione saranno a carico del Fornitore. Per tutti i dettagli si faccia riferimento al par. 2.2.2 del Capitolato tecnico.

5) Domanda

Si chiede se all'avvio del servizio sia previsto un *grace period* durante il quale non verranno applicate le penali in caso di mancato raggiungimento degli SLA. In caso affermativo, si chiede di indicarne la durata.

Risposta

Come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 6 "LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI", non verranno applicate penali durante il primo mese solare di esecuzione contrattuale successivo alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi. Con tale affermazione si intende che se il contratto viene attivato entro il giorno 20 del mese, compreso, per quel mese non verranno applicate penali (es. attivazione entro il 20 gennaio, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e saranno applicate dal mese di febbraio), se invece il contratto viene attivato dal giorno 21 compreso in poi non verranno applicate penali per quel mese e per il successivo (es. attivazione dal 21 gennaio incluso, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e per il mese di febbraio e saranno applicate dal mese di marzo).

6) Domanda

Per tutti i canali di contatto a disposizione degli utenti, si chiede di specificare la distribuzione dei volumi su base annuale, mensile, settimanale, giornaliera e oraria. Inoltre, si chiede di esplicitare i tempi medi di conversazione per il canale telefonico, i tempi medi di gestione per canale mail e chat ed eventuale ACW (after call work).

Risposta

In merito al canale telefonico, come indicato nel Capitolato tecnico, al paragrafo 2.1.1.4 "Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione", in tabella sono riportati i volumi dei minuti su base annuale e mensile effettivi erogati nel corso del contratto attuale.

In merito al servizio inbound erogato mediante canale chat ed email e al servizio di supporto agli utenti erogato mediante la condivisione dello schermo non sono presenti dati storici in quanto tali tipologie di servizi ad oggi non sono state ancora mai attivate.

Per quanto riguarda il volume di minuti mensili stimati per il canale telefonico, le durate medie delle richieste gestite attraverso gli eventuali nuovi canali chat ed email e il servizio di supporto erogato mediante la condivisione dello schermo, si ribadisce quanto già indicato al par. 2.1.1.4 del Capitolato tecnico. Come indicato allo stesso paragrafo si ribadisce che non sarà quindi previsto alcun tempo di after call work.

Infine si rimanda all'Allegato A ai presenti chiarimenti per tutti gli ulteriori dati storici che si ritengono utili e spendibili in questa fase ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta.

7) Domanda

Con riferimento ai punti 7. "TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO" e 8 "FIGURA PROFESSIONALE DI SUPERVISORE" previsti nella relazione tecnica, si chiede di confermare che non sia necessario produrre i CV delle figure proposte e sia, invece, sufficiente la mera dichiarazione di impegno a nominare risorse con le caratteristiche richieste.

Risposta

Ai fini dell'ottenimento dei punteggi relativi:

- al criterio di valutazione B.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1
- al criterio di valutazione B.2, sub-criterio di valutazione ID 2.1

si conferma che non è necessario produrre in offerta i CV delle figure "Responsabile del Servizio" e "Supervisore".

Per la fase successiva alla stipula del contratto, si rinvia invece a quanto previsto dall'art. 9 S, comma 2, dello schema di Contratto – Condizioni speciali (All. 2B).

8) Domanda

Si chiede si specificare la data prevista per l'avvio del servizio

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 4.1 del Capitolato tecnico: *“L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 2.2.1.1.”.*

9) Domanda

Con riferimento a ciascuna delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato in maniera esclusiva e continuativa da almeno 6 mesi sul servizio oggetto di gara, per ciascuna risorsa si chiede di riportare le seguenti informazioni aggiuntive:

- età anagrafica;
- data assunzione; nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- elementi retributivi: quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, fringe benefits, retribuzioni variabili, etc.); consistenza TFR maturato;
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;
- persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92; dipendenti prossimi alla pensione; dipendenti assunti in data successiva al 7 marzo 2015 (data di entrata in vigore del D.lgs. 23/2015 che ha modificato l'art. 18 St. lavoratori).
- dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).

Risposta

Relativamente al quesito posto si precisa che nell'Allegato n. 15 è riportato tutto il personale - che svolge attività non qualificabili come di natura intellettuale - impiegato dall'appaltatore uscente per l'esecuzione del contratto alla data di invio della Lettera di Invito di cui al presente Appalto specifico. Inoltre, la stazione appaltante ha già fornito tutti i dati che l'ANAC, nelle Linee Guida n. 13/2019, ritiene di rilievo per la formulazione dell'offerta nel rispetto della clausola sociale: sede di lavoro, numero di unità, CCNL applicato, inquadramento contrattuale, livelli retributivi, mansioni, monte ore, scatti di anzianità, se trattasi o meno di soggetti svantaggiati.

Si evidenzia inoltre, stante quanto indicato all'art. 16 S, comma 2, dello schema di Contratto – Condizioni speciali, che il “Piano di Assorbimento” dovrà essere presentato dal Fornitore successivamente alla stipula del contratto eventualmente previo esperimento di una procedura aziendale/sindacale di confronto/trattativa/accordo, si ritiene pertanto che siano state fornite tutte le informazioni utili e spendibili in questa fase ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta.

10) Domanda

Si chiede di chiarire se il piano di assorbimento vada presentato in questa fase di gara.

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito numero 9.

11) Domanda

All. 2A - Contratto C. Generali_ Rif. ARTICOLO 16 G Punto: 6 - "Per la Business Continuity e Disaster Recovery di piattaforme/server forniti (anche tramite subfornitori) quali SLA possono essere considerati applicabili? In caso di assenza di una specisoca possono essere considerati applicabili: RTO (Recovery Tome Objective): 24 ore; RPO (Recovery Point Objective): 24 ore; MBCO (Minimum Business Continuity Objective): 50%?

Risposta

Il riferimento a *piattaforme/server su cui transitino i suddetti dati – ivi comprese le infrastrutture deputate alle funzioni di business continuity e di disaster recovery* presente al comma 6 dell'art. 16 G dell'All. 2A – Contratto C. Generali, fornisce una previsione generale che rientra nell'ampio contesto della disciplina del Trattamento dei dati personali affrontato all'interno del suddetto articolo e pertanto non sono previsti SLA specifici al riguardo.

12) Domanda

Capitolato d'oneri_ Rif. art. 28: "Si chiede conferma che il CCNL di riferimento per l'applicazione della clausola sociale sia quello delle imprese esercenti servizi di telecomunicazioni o altro CCNL migliorativo per i lavoratori rispetto a quest'ultimo, e che sia quindi preclusa la possibilità di assumere il personale applicando il CCNL Cooperative sociali."

Risposta

L'operatore economico subentrante applica le disposizioni sulla clausola sociale recate dal contratto collettivo indicato dalla stazione appaltante nella documentazione di gara (cfr. paragrafo 28); è fatta salva l'applicazione della clausola sociale prevista dal contratto collettivo prescelto dall'operatore economico subentrante ove più favorevole e, comunque, ferma la coerenza di detto contratto collettivo con l'oggetto dell'appalto come ribadito anche in risposta al quesito n. 85.

13) Domanda

Si chiede di specificare in quale campo vadano espressi gli Oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Ad esempio, si chiede di indicare se possano essere apertamente indicati introducendo frase all'interno del documento "Schema delle Spese relative al costo del personale".

Risposta

Come indicato al par. 15 del Capitolato d'oneri, la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro dovrà essere indicata, a pena di esclusione, nell'apposita voce della Scheda di offerta presente a Sistema.

14) Domanda

In merito al servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC e finalizzato a fornire informazioni e assistenza diretta sul Portale www.acquistinretepa.it, si chiede conferma della validità di uno strumento di co-browsing.

Risposta

Si conferma.

15) Domanda

Con riferimento alla comprova del possesso dei requisiti di cui all'art. 7.1 si chiede conferma che tale comprova possa avvenire anche tramite la presentazione dei contratti e delle relative fatture quietanzate

Risposta

Le modalità di comprova del requisito di fatturato specifico sono elencate nel par. 7.3.2 del Capitolato d'oneri.

16) Domanda

In relazione all'allegato 15 si chiede di poter conoscere la data di assunzione ed il tasso di assenteismo del personale in clausola sociale attualmente impegnato

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito numero 9.

17) Domanda

Si chiede conferma che per la realizzazione della connessione dati dedicata tra la sede del fornitore e la sede ospitante i sistemi Consip (cfr. 2.1.2.4 Capitolato tecnico), la stessa sarà realizzata a cura di un fornitore terzo individuato dalla Committenza e i relativi costi (una tantum e canoni) non sono da considerarsi a carico del Fornitore

Risposta

Le modalità di interconnessione necessarie a garantire l'integrazione dell'infrastruttura fornita con il sistema CRM messo a disposizione da Consip sono indicate al par. 2.1.2.4 del Capitolato tecnico che qui si richiama:

"Più specificatamente, ai fini dell'integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi in questione, pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto, 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 dell'Amministrazione."*

In riferimento a quanto indicato al par. 2.1.2.4 del Capitolato tecnico, saranno a carico del Fornitore i costi relativi a quanto di propria competenza.

18) Domanda

Si chiede conferma che gli eventuali sistemi per la eventuale attivazione della gestione dei canali di contatto chat ed email saranno forniti a cura della Committenza

Risposta

Come indicato al par. 2.1.2.3 del Capitolato tecnico si ribadisce che *"nell'eventualità di attivazione, nel corso della durata contrattuale, dei canali chat ed email, gli operatori del fornitore utilizzeranno le infrastrutture messe a disposizione da Consip"*.

19) Domanda

Con riferimento ai Volumi di storico e forecast:

- 1) Si chiede di specificare a che cosa è dovuto l'aumento dei volumi e la diversa distribuzione tra i mesi delle chiamate inbound dell'anno 2023 verso l'anno 2022
- 2) Si chiede se si prevede che la distribuzione mensile delle chiamate inbound del 2023 abbia un andamento simile a quello del 2022 (a titolo di esempio, come indicato a p.14 allegato 1 Capitolato tecnico, il mese di gennaio avrà una previsione di offerto forecast pari al 3% dei volumi totali dell'anno 2023 mentre il mese di Luglio una previsione di offerto forecast pari al 15% dei volumi totali dell'anno 2023?)
- 3) Si chiede la distribuzione giornaliera delle chiamate inbound di ogni mese del 2022
- 4) Si richiede la distribuzione per fascia oraria media giornaliera per ogni mese del 2022
- 5) p.14 allegato 1 Capitolato tecnico, si chiede se la voce "minuti effettivi" sia sinonimo della voce, utilizzata a p. 15 dello stesso documento, "numero di minuti di servizio erogati"

Risposta

Di seguito si risponde puntualmente alle suddette domande:

- 1) sono frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno della Committente nell'arco temporale di durata del Contratto;
- 2) non è possibile effettuare una previsione al riguardo;
- 3) si veda la risposta alla domanda numero 6;
- 4) si veda la risposta alla domanda numero 6;
- 5) si conferma.

20) Domanda

Con riferimento all' Attività Inbound, si chiedono, se disponibili, i seguenti dati:

- 1) Tempo medio di chiamata inbound dell'anno 2022
- 2) Tempo medio di after call work dell'anno 2022
- 3) Tempo medio medio di waiting sulla coda inbound dell'anno 2022

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

21) Domanda

Con riferimento all'Attività outbound:

- 1) Il numero dei contatti previsti per singola campagna rappresenta il totale dei contatti messi a disposizione dal committente o solo la quota a quota a buon fine?
- 2) Rispetto al totale lavorato dall'attuale fornitore, per l'anno 2022, quale è stata la % di contatti buon fine (intervista utile remunerata)? e la % di contatti non a buon fine (almeno 3 tentativi ma senza successo quindi non remunerati)?

Risposta

Per quanto riguarda il punto 1: il numero dei contatti previsti per singola campagna rappresenta il totale dei contatti messi a disposizione dal committente.

Per quanto riguarda il punto 2: il servizio non è stato erogato nei due precedenti contratti per cui non esiste un dato storico.

22) Domanda

Con riferimento all' Infrastruttura tecnica:

- 1) Il CTI dovrà essere integrato con i CRM del fornitore (p.10 allegato 1 Capitolato tecnico). Si chiede cortesemente di indicare un tracciato tipo delle informazioni consultabili (esempio: numero di telefono, nome, cognome, data ultimo contatto, motivo ultimo contatto, stato ultimo contatto, ecc)
- 2) Si chiede se il webservice dovrà essere utilizzato in lettura o potrà effettuare anche operazioni di scrittura nel DB del CRM di Consip
- 3) é possibile avere maggiori dettagli sul punto dedicato alla reportistica indicato a pag 23 del capitolato tecnico è richiesto al fornitore di mettere a disposizione un sistema di monitoraggio che consenta al committente di verificare informazioni (ad es. tempo medio di risoluzione delle SR , numero di SR trasferite al secondo livello) che dovrebbero essere invece deducibili esclusivamente dal CRM (sistema del committente) e non dal CTI (sistema messo a disposizione dal fornitore).
- 4) Il CRM è accessibile sia in scrittura che in lettura?
- 5) Confermate la necessità di un SSO sia per CTI, che per CRM?
- 6) CTI (messo a disposizione dal fornitore) dovrà abilitare solo il canale telefonico inbound /outbound, l'IVR e la funzionalità di condivisione dello schermo, mentre i canali chat ed email saranno abilitati su piattaforme messe a disposizione dal Committente?
- 7) La riassegnazione delle SR ai secondi livelli avverrà attraverso la piattaforma CRM messa a disposizione dalla stazione appaltante?

Risposta

Di seguito si risponde puntualmente alle suddette domande:

- 1) le informazioni di cui la stazione appaltante al momento dispone sono riportate nella tabella a pag. 18 del capitolato tecnico. Si segnala che il CTI del Fornitore dovrà essere integrato con il CRM messo a disposizione da Consip e non con quello del Fornitore come erroneamente riportato nella domanda;
- 2) nella documentazione di gara non c'è alcun riferimento a "webservice";
- 3) i dati fruibili dal sistema di monitoraggio, indicati al par. 2.2.1.3 del capitolato tecnico, devono essere solo quelli deducibili dai sistemi informativi a supporto messi a disposizione dal fornitore;
- 4) si conferma;
- 5) considerando che il CTI dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore mentre il CRM verrà messo a disposizione da Consip, le modalità di accesso a quest'ultimo saranno fornite da Consip all'interno dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico);
- 6) si ribadisce che il Fornitore dovrà mettere a disposizione: (i) il sistema di accoglienza dei contatti e la ricezione delle richieste, incluso di tutte le funzionalità ad esso attinenti tra cui l'IVR (cfr 2.1.2.2 del capitolato tecnico); (ii) gli strumenti necessari all'erogazione delle campagne outbound (cfr.2.1.2.5 del capitolato tecnico); (iii) un sistema di monitoraggio (cfr. 2.2.1.3 del capitolato tecnico) e (iv) lo strumento per l'erogazione del servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC (cfr.2.1.1.1 del capitolato tecnico). Mentre i rimanenti sistemi (tra cui CRM, strumenti per l'erogazione delle chat ed email) 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 del capitolato tecnico;

7) si conferma.

23) Domanda

Con riferimento ai volumi:

- 1) si chiede se è previsto un minimo garantito remunerato dal committente rispetto ai volumi forecast mensili (e in quale % rispetto ai numeri forniti)
- 2) si chiede di indicare la distribuzione mensile dei volumi del backoffice (cap. 2.1.2.2)
- 3) si richiede il numero di chiamate entranti (distribuzione mensile, giornaliera e per fascia oraria)

Risposta

Di seguito si risponde puntualmente alle suddette domande:

- 1) Non è previsto. Si ribadisce peraltro quanto indicato al comma 4 dell'art. 1S dell'All. 2B Contratto condizioni speciali che di seguito si richiama: *"L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 12 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui all'articolo 17 G e 11 G."*
- 2) Non è chiaro a quale tipologia di servizio si riferisca la domanda in quanto il servizio di back office non è indicato nel par. 2.1.2.2. del capitolato tecnico e non è oggetto dell'Appalto Specifico.
- 3) Si veda la risposta alla domanda numero 6

24) Domanda

Dal punto di vista della formazione: Si richiede di sapere presso quale sede potrà essere svolto l'affiancamento operativo al personale del fornitore uscente

Risposta

La sede è nel comune di Pomezia.

25) Domanda

Capitolato tecnico pag. 3. GLOSSARIO: *"Chiamata muta: Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico."*. In questa definizione si sta facendo riferimento alle sole attività di contatto outbound o altro?

Risposta

Si fa riferimento alle sole attività di contatto outbound.

26) Domanda

Capitolato tecnico:

- Pag. 7 Par: 2.1.1.1 Descrizione del servizio. *“In accordo con quanto previsto nel 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 8:1 (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 8 operatori)”*;
- Pag. 8 Par: 2.1.1.1 Descrizione del servizio. *“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 numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto Operatori/Team Leader pari a 6:1 (criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2).”*

Si chiede di motivare la differenza tra i due diversi valori del requisito rapporto Operatori/Team Leader e quale sia la richiesta minima del capitolato.

Si chiede di precisare se i rapporti Operatori/TL sopra indicati facciano riferimento al numero di head count o full time equivalent.

Risposta

Il rapporto operatori/Team Leader di 8:1 rappresenta un requisito minimo di esecuzione. Tuttavia laddove il concorrente offrisse, ai fini dell’esecuzione, un rapporto Operatori/Team Leader pari a 6:1, dunque migliorativo rispetto al citato requisito minimo di esecuzione, gli verrà riconosciuto il punteggio tecnico relativo al criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2.

I rapporti Operatori/TL sopra indicati fanno riferimento al numero di head count. Si veda anche la risposta alla domanda numero 100.

27) Domanda

Capitolato tecnico pag. 9, par: 2.1.1.2 Principali processi del Contact Center. Si chiede di confermare che il “Piano delle attività” e i “manuali operativi” di dettaglio a cui si fa riferimento dovranno essere prodotti solo dopo la stipula del contratto, come indicato a pag. 26 nel Par. 4.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ.

Risposta

Si conferma.

28) Domanda

Capitolato tecnico pag 18, par: 2.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi. Relativamente alla definizione del Team di Risorse cosa si intende per “composizioni percentuali”?

Risposta

Per “composizioni percentuali” si intende il mix delle figure professionali indicate al par. 2.1.2.4 del capitolato tecnico che costituiranno il gruppo di lavoro impiegato nel servizio di integrazione. Tale mix verrà definito in fase di definizione dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico).

29) Domanda

Capitolato tecnico pag. 21, par: 2.1.2.5 Servizi Operatori Outbound. Viene esplicitato il requisito che *“la chiamata relativa a ciascuna intervista avvenga solo mediante un operatore telefonico e non mediante supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette “chiamate mute”.*”

Si chiede se, per soddisfare il requisito sopra indicato relativo alle chiamate mute, sia possibile da parte del fornitore utilizzare uno strumento di Campaign Manager per le attività outbound.

Risposta

Si ribadisce che “gli strumenti e le infrastrutture necessarie all’erogazione delle campagne saranno messi a disposizione dal Fornitore” come previsto al par. 2.1.2.5 del capitolato tecnico e che non devono essere possibili chiamate mute.

30) Domanda

Capitolato tecnico pag. 21, par: 2.2.1.1 Programmazione. Si chiede quale sia il livello di dettaglio richiesto per il “Piano delle attività” in fase di stesura della relazione tecnica per la partecipazione alla gara

Risposta

Le informazioni richieste ai fini dell’ottenimento del punteggio relativo al criterio A.3, subcriterio 3.1 sono indicate al par. 5 dell’All. 14 – Relazione tecnica.

31) Domanda

Capitolato tecnico pag.23, par: 2.2.1.2 Controllo. Viene indicato che *“Fermo quanto sopra, costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell’acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d’Oneri:...le metodologie e le soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di Contact Center (criterio di valutazione E.2, sub-criterio di valutazione ID 2.2)”*.

Con “reclami relativi al servizio di Contact Center” si intendono i reclami dell’utenza relativi alla gestione del servizio e ai comportamenti da parte degli operatori e, in generale del fornitore, o anche i reclami relativi ai processi, alle piattaforme e ai prodotti della Committente, per i quali il Fornitore eroga i servizi di supporto all’utenza finale?

Risposta

Si intendono solo quelli che riguardano l’operato del Fornitore e degli operatori telefonici.

32) Domanda

Capitolato tecnico pag. 23, cap: 2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE. Si chiede di confermare che nel paragrafo suddetto e in tutto il capitolato tecnico non venga espresso requisito a Fornitore di fornire figure specialistiche di Formazione

Risposta

Non si conferma in quanto al par. 2.2.1.2 si richiede la figura professionale di Responsabile della Formazione.

33) Domanda

Capitolato tecnico pag. 29 e pag 30: Cap 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI. Tabella SLA.

Nella formula di calcolo di SLA02 si esprime che $K2 = \text{Numero richieste sincrone complessive verso operatore}$.

Nella formula di calcolo di SLA03 si esprime che $K2 = \text{Numero richieste asincrone complessive verso operatore}$.

Le richieste sincrone complessive verso operatore sono SOLAMENTE quelle RISPOSTE dall’operatore oppure TUTTE le richieste verso l’operatore, anche quelle poi abbandonate o mai risposte?

Risposta

Non vanno prese in considerazione le richieste abbandonate.

34) Domanda

Dove si fa riferimento alla procedura di validazione dell'utente via IVR, si chiede di dettagliare il flusso previsto per la validazione e se è previsto un interfacciamento tra IVR e CRM per questa fase di validazione automatica che non coinvolga l'operatore

Risposta

Per validazione dell'utente chiamante a pag. 10 del capitolato tecnico si intende la digitazione del riferimento di un'opzione da parte dell'utente (es. "in riferimento al mercato elettronico digita 1" e l'utente digita 1 sulla tastiera del suo telefono).

35) Domanda

Si chiede conferma che la sede può essere su tutto il territorio nazionale.

Risposta

In termini generali si conferma; si invita, tuttavia, a prendere visione anche della risposta al quesito n. 3.

36) Domanda

Si chiede di confermare che, in caso di ricorso all'istituto del subappalto, si renda necessario unicamente indicare le parti del servizio che si intendono subappaltare e che l'indicazione della relativa quota rappresenti una facoltà.

Risposta

Si ribadisce la previsione di cui al par. 9 del Capitolato d'oneri: *"Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo specificando, eventualmente, la relativa quota percentuale. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato"*.

37) Domanda

Si chiede di confermare che non sia disponibile una versione delle dichiarazioni messe a disposizione dalla Stazione Appaltante in formato word o pdf editabile e che pertanto sia necessario compilarli manualmente e, in seguito, scansarli.

Risposta

In riferimento alla documentazione amministrativa a Sistema sono messe a disposizione le seguenti dichiarazioni in formato word:

- Dichiarazione aggiuntiva;
- Eventuale Dichiarazione di Avvalimento e contratto di avvalimento;
- Eventuale Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267;
- Dichiarazione Consorziati non esecutrici.

38) Domanda

Comprova dei requisiti - §7.1 e §7.3.2 - Si chiede di confermare che la comprova dei requisiti previsti al §7.1 del Capitolato d'oneri debba avvenire in una fase successiva alla presente fase di gara e che, pertanto, i mezzi di prova di cui al § 7.3.2 del Capitolato d'oneri non debbano essere forniti nella presente fase di gara.

Risposta

Si conferma

39) Domanda

Lettera di invito - 10 GARANZIA PROVVISORIA ED IMPEGNO DEL FIDEIUSSORE: Con riferimento al seguente punto: “Per fruire delle riduzioni di cui all’articolo 93, comma 7 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso dei relativi requisiti”, stante l'assenza tra i documenti di gara di un allegato denominato "Domanda di Partecipazione" e stante l'assenza, all'interno del documento “Dichiarazione sostitutiva di partecipazione” (generata automaticamente dal sistema), di riferimenti alle certificazioni, si chiede di confermare che sia sufficiente allegare unicamente, all'interno della busta amministrativa, copia delle suddette certificazioni unitamente ad autodichiarazione di copia conforme. Diversamente, si chiede di chiarire in quale documento dichiarare il possesso di tali certificazioni.

Risposta

Come indicato nella tabella riportata al par. 13 del Capitolato d’oneri, il concorrente inserisce a Sistema, nella “busta amministrativa”, anche “certificazioni e documenti per la riduzione della garanzia provvisoria”.

40) Domanda

Dichiarazione_Sostitutiva_Di_Partecipazione: Nella "Dichiarazione sostitutiva di partecipazione" generata dal sistema, sono indicati due nostri soggetti (un procuratore speciale ed un legale rappresentante). Si chiede conferma che la documentazione di gara possa essere sottoscritta da un altro procuratore speciale, non indicato nella "Dichiarazione sostitutiva di partecipazione", fermo restando che verrà allegata procura di detto procuratore attestante i poteri di firma dello stesso

Risposta

Non si conferma. Tutta la documentazione di offerta per la partecipazione al presente Appalto specifico – comprensiva di documentazione amministrativa, offerta tecnica e offerta economica, come precisato al par. 12 del Capitolato d’oneri – deve essere firmata dal medesimo soggetto, avente i poteri necessari per impegnare il concorrente nell’ambito della presente procedura.

41) Domanda

All. 6 - Patto di integrità: Si chiede di confermare che l’Allegato Patto di integrità non debba essere presentato controfirmato per accettazione e che sia sufficiente la conferma di presa visione all’interno della dichiarazione aggiuntiva

Risposta

Si conferma in quanto, con la sottoscrizione della “Dichiarazione aggiuntiva”, il concorrente accetta espressamente il Patto di Integrità.

42) Domanda

All. 10 e 11: Si chiede di confermare che l'unica documentazione amministrativa da produrre sia quella indicata nella tabella a pagg. 20 e 21 del Capitolato d'Oneri.

Risposta

Si conferma. Valuti ad ogni modo il concorrente se sussista la necessità, secondo quanto previsto al par. 24 del Capitolato d'oneri, di procedere all'aggiornamento/rinnovo delle dichiarazioni rilasciate ai fini dell'ammissione allo SDAPA prima della presentazione dell'offerta per il presente Appalto specifico.

43) Domanda

Condizioni generali e speciali di contratto: Si chiede di chiarire se sia possibile presentare una dichiarazione contenente eventuali richieste di deroga alle condizioni contrattuali. In caso di risposta negativa, si chiede conferma che il contratto possa essere oggetto di eventuale negoziazione a seguito di eventuale aggiudicazione gara

Risposta

Non si confermano entrambe.

44) Domanda

Nel caso in cui la documentazione di gara venisse sottoscritta da un legale rappresentante dell'operatore economico, si chiede di chiarire se occorra allegare o meno documentazione (come visura o certificato CCIAA) attestante i poteri dello stesso

Risposta

L'allegazione di documentazione probatoria non è richiesta se, la circostanza che il firmatario dell'offerta posseda i poteri necessari per impegnare il concorrente nella presente procedura, possa essere verificata tramite la visura camerale acquisibile d'ufficio dalla stazione appaltante; in caso contrario, si chiede di produrre documentazione nella sezione del Sistema relativa alla "Documentazione amministrativa" (es. copia della procura).

45) Domanda

Si chiede di confermare che la documentazione possa essere sottoscritta sia con firma digitale in modalità PADES sia in modalità CADES. Si chiede di specificare inoltre se, a prescindere dalla tipologia di firma apposta, i documenti debbano riportare anche marca temporale

Risposta

Sono valide entrambe le modalità di firma ma per evitare l'eventuale presentazione di errori da parte del Sistema si richiede per i file generati dal Sistema di utilizzare la modalità CADES (si veda il punto 2.2 della pagina wiki consultabile al seguente link https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Risoluzione_di_problemi).

Non è richiesta la marcatura temporale.

46) Domanda

Relazione Tecnica: Si chiede di specificare se debba essere inserita all'interno della relazione tecnica copia della certificazione di cui al capitolo 3 dello Schema di relazione tecnica o se sia sufficiente indicarne il solo possesso

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 2.

47) Domanda

All. 15 - Personale attualmente impiegato: con riferimento al personale da assorbire ai sensi della c.d. "clausola sociale", impiegato sulla commessa in via esclusiva e continuativa da almeno sei mesi, si richiede di voler integrare, nel pieno rispetto dei diritti di riservatezza dei dati personali, i seguenti dati:

- a) data assunzione;
- b) data di impiego sulla commessa;
- c) status: in forza, maternità, aspettativa (e relativa scadenza);
- d) tipologia di assunzione: tempo indeterminato, tempo determinato;
- e) tipo contribuzione (codice agevolazioni contributive) con indicazione di importo e durata residua dell'agevolazione
- f) data scadenza contratti tempo determinato, apprendistato, agevolazioni contributive;
- g) destinazione del TFR;
- h) previdenza complementare/piani pensionistici;
- i) assistenza sanitaria integrativa (individuale e/o collettiva).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 9.

48) Domanda

All. 15 - Personale attualmente impiegato: si chiede di confermare che, tra il personale indicato in clausola sociale, solo n. 3 soggetti (classificati come Operatore di Contact Center) siano allocati sulla sede di Roma Via A. Millevoi 10 e che il restante personale sia allocato, invece, sulla sede di Pomezia Via di Santo Domingo 6/A

Risposta

Si ribadiscono le informazioni contenute nell'allegato 15.

49) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - Par 2.1.1.1: Si chiede di specificare se il rapporto minimo Operatori/Team Leader che l'Operatore Economico è tenuto a garantire sia pari a 8:1 oppure pari a 6:1 così come indicato nell'All. 14 - Relazione tecnica

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 26.

50) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - Par 2.1.2.5 e Capitolato D'Oneri: al fine di permettere una corretta stima economica, si chiede di fornire maggiori specifiche alla luce di un'incongruenza riscontrata nella documentazione di gara:

- Al par 2.1.2.5 del "Capitolato tecnico" viene indicato che, per le campagne informative, i contatti medi previsti sono 30.000 (500 contatti medi*20campagne*3anni)

Mentre

- Nel Capitolato D'Oneri (tabella 2 – Dettaglio voci a pg. 8) viene indicato che 30.000 sono le interviste utili.

Si chiede, quindi, di chiarire l'eventuale refuso tra valore dei contatti medi e valore delle interviste utili e di indicare conseguentemente le quantità corrette.

Risposta

Si ribadiscono i valori riportati nella documentazione dell'AS. Il valore 30.000 riportato nel capitolato d'oneri rappresenta il numero complessivo di interviste utili che la stazione appaltante stima come realizzabili durante il contratto e che coincide con il valore dei contatti medi previsti indicati nel capitolato tecnico proprio nell'ipotesi in cui tutti i contatti si dimostrino utili secondo quanto previsto al par. 2.1.2.5 del Capitolato tecnico.

51) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - Par 2.1.2.5 e Capitolato D'Oneri: al fine di permettere una corretta stima economica, si chiede di fornire maggiori specifiche alla luce di un'incongruenza riscontrata nella documentazione di gara:

- Al par 2.1.2.5 del "Capitolato tecnico" viene indicato che, per le campagne per la rilevazione della Customer Satisfaction, i contatti medi previsti sono 9.600 (800 contatti medi*4campagne*3anni)

Mentre

- Nel Capitolato D'Oneri (tabella 2 – Dettaglio voci a pg. 8) viene indicato che 9.600 sono le interviste utili.

Si chiede, quindi, di chiarire l'eventuale refuso tra valore dei contatti medi e valore delle interviste utili e di indicare conseguentemente le quantità corrette.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 50.

52) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.1.1 Pag.8: In relazione alla funzionalità di screen sharing che è erogabile solo su appuntamento, si chiede di specificare come verranno definite le modalità d'ingaggio dell'utenza (es. Tramite una chiamata outbound agli utenti prenotati)

Risposta

Le modalità di ingaggio dipendono dallo strumento messo a disposizione dal Fornitore per l'erogazione di servizio di supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo.

53) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.2.4 Pag. 18: In riferimento alla sincronizzazioni delle informazioni tra piattaforma telefonica e CRM e relativamente a "Messa in attesa della chiamata con passaggio del timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di sospensione", e "Conclusione della chiamata corrente con passaggio del timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di chiusura", si chiede di specificare se tale informazione sia riferita alla reportistica che deve essere messa a disposizione dal CTI

Risposta

Tali informazioni si riferiscono al flusso dati oggetto del servizio di integrazione.

54) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.2.4 Pag. 18: In riferimento a: "Dati necessari all'identificazione automatica dell'utente chiamante (numero chiamante e, quando presente, apposita chiave di riconoscimento [PIN CODE]) ", si chiede di specificare se è previsto l'inserimento di un pin code in una delle alberature IVR

Risposta

Al momento non è previsto l'inserimento di un pin code nelle alberature IVR.

55) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.5 Pag. 21: Viene indicato quanto segue: *"Si richiede che la chiamata relativa a ciascuna intervista avvenga solo mediante un operatore telefonico e non mediante supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette "chiamate mute"*". Si chiede di specificare se sia necessario l'uso esclusivo della modalità manuale da parte dell'operatore (Outbound preview), o vi sia la possibilità di utilizzare modalità automatizzate di passaggio della chiamata verso operatore (modalità Outbound predictive o progressive)

Risposta

Consip si riserva di valutare in fase di avvio dello specifico servizio la possibilità di utilizzare modalità automatizzate di passaggio della chiamata verso operatore o di richiedere esclusivamente l'utilizzo della modalità manuale da parte dell'operatore.

56) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.1 Pag. 7: Viene indicato: *"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)."*

Si richiede secondo quali modalità siano fruibili dagli operatori del CC questi moduli funzionali. (Es. accesso via internet, rete privata, VPN con Consip, altro)

Risposta

Accesso via internet.

57) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.2 - Gestione Chiamata Pag. 9-10: Viene indicato: *"L'applicativo a supporto del Contact Center (Sistema CRM) prevede, tramite apposita integrazione con il CTI del Fornitore, l'apertura automatica di una SR (scheda riepilogativa) all'arrivo di ogni cartellino telefonico..."*

Si chiede quale sia la modalità tecnica richiesta per l'integrazione tra CTI del fornitore e CRM Consip

Risposta

Le modalità tecniche verranno definite in fase di definizione dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico).

58) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.3 - Modalità di remunerazione Pag. 17: Con riferimento ai 200 canali per la terminazione stimati, si chiede di confermare che la quantità stimata sia sufficiente a gestire la quantità complessiva di chiamate inbound, inclusivo delle chiamate in IVR, in attesa di risposta operatore ed in corso di conversazione

Risposta

Il riferimento dei 200 canali è puramente indicativo e rappresenta una stima per consentire la determinazione del prezzo offerto da parte dei Concorrenti. Si ribadisce quanto indicato al par. 2.1.2.3 del capitolato tecnico, ossia: *" 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."*

59) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi Pag. 18: Si richiede di specificare nel dettaglio i requisiti tecnici e le modalità di interconnessione previsti tra l'infrastruttura del Fornitore e quella del sistema CRM di Consip

Risposta

Si vedano le risposte alle domande numero 17 e 57.

60) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.3- Pag. 17: In relazione all'attivazione del servizio chat, si richiede se verrà valutato positivamente dalla Committente, la fornitura da parte dell'Offerente di una piattaforma CTI multicanale, in grado di consentire attività di supporto in modalità blending tra voce e chat

Risposta

La piattaforma CTI non è oggetto di valutazione e attribuzione di punteggio tecnico.

61) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 - Volumi Pag. 14: In considerazione delle importanti variazioni dei volumi degli ultimi 3 anni, ipotizzando che il decremento dei volumi del 2021 e l'elevato picco nel 2022 siano dovuti a fenomeni di variazione anomala, chiediamo conferma di poter utilizzare i dati del IVQ 2022 (media +130% rispetto al 2020) come baseline per il forecast del 2023 e per il calcolo del dimensionamento del servizio operatori.

Risposta

La previsione del 2023 non è un dato disponibile.

62) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - In riferimento al paragrafo 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND “In accordo con quanto previsto nel 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 8:1 (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 8 operatori”. Si richiede di specificare se il rapporto dovrà essere garantito su base nominale o in qualsiasi momento nel corso del presidio operativo

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 100.

63) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - paragrafo 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI: Si richiede di specificare se tutte le chiamate concorrono alla valorizzazione del KPI SLA05 (es, neutralizzazione chiamate con durata inferiore 15 secondi) e in caso di risposta affermativa se tale tipologia di chiamate viene considerata risolta al primo livello

Risposta

Si ribadisce che il valore del K2 presente nella formula di calcolo dello SLA05 rappresenta le richieste effettivamente e complessivamente gestite.

64) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: Si richiede se è previsto un meccanismo di rivalutazione dei prezzi in offerta in funzione della indicizzazione del costo del lavoro

Risposta

La revisione prezzi si svolge ai sensi di quanto previsto dall'art. 12 S, comma 5, dello schema di Contratto – condizioni speciali.

65) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: si richiede se per l'attività chat (sincrona) saranno possibili sessioni multiple ed, in caso affermativo, si chiede di specificare il limite massimo di gestioni multiple "in contemporanea"

Risposta

Si ribadisce che la remunerazione del servizio inbound mediante canale chat avverrà in base al numero di richieste gestite. Consip si riserva di valutare, in fase di avvio dello specifico servizio la possibilità di effettuare sessioni multiple per l'attività chat anche sulla base dello strumento che verrà messo a disposizione da Consip stessa.

66) Domanda

In riferimento alla relazione tecnica da predisporre, si chiede di specificare quale schema di risposta debba essere utilizzato:

a. Lo schema presente nel documento "All. 14 - Relazione tecnica"

oppure

b. la struttura di dettaglio indicata nella tabella "Tabella 3 – Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione A "Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo" del documento "Capitolato d'onori" (pag.30 e successive).

Risposta

Lo schema di risposta da utilizzare è l'Allegato 14 – Relazione tecnica.

67) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: Si chiede di specificare la durata media delle chiamate inbound e del relativo tempo di after call work

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

68) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: Si chiede di fornire la distribuzione delle chiamate su base mensile, settimanale, giornaliera e oraria.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

69) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla "Tabella 2 – Dettaglio voci di offerta economica" a pagina 8, e alla specifica voce "Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound (€/ canale mese)", si chiede di capire a cosa faccia riferimento l'importo a base d'asta di € 14,00. Si chiede di fornire maggiori informazioni su tale specifica voce.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato al par. 2.1.2.3 del Capitolato tecnico.

70) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla "Tabella 6 – Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione D "Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali"", e nello specifico al Sub-Criterio di Valutazione 1.2 Rapporto "Operatori: Team Leader", si chiede di chiarire se per definire il rapporto debbano considerarsi gli FTE (Full Time Equivalent) oppure gli HC (Head Count), (ad es. 1 FTE di TL:8 FTE di OPT; oppure 1 HC di TL:8 HC di OPT).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 26.

71) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla stima dei costi della manodopera indicati dalla stazione appaltante nel bando e pari a € 6.273.016,00, si chiede di avere maggiori informazioni sulle modalità di calcolo di tale somma.

Inoltre si chiede:

di confermare che il dato faccia riferimento al CCNL Telecomunicazioni pertanto non considera il valore totale indicato nel file "All. 15 Personale attualmente impiegato", che invece si riferisce ad un altro contratto ovvero quelle delle coop. sociali;

di specificare se nel calcolo di tale somma siano comprese anche le figure professionali per le quali l'operatore deve fare l'offerta economica ovvero Analista, Programmatore, Sistemista etc.

Risposta

Il costo della manodopera stimato dallo stazione appaltante, ossia il costo stimato di coloro che espletano i servizi non aventi natura intellettuale, si riferisce esclusivamente al costo del personale che erogherà i servizi inbound, i servizi outbound nonché le attività di controllo e monitoraggio ed è pertanto riferito alle seguenti figure: operatori, team leader e supervisori. Detto costo, come indicato nel Capitolato d'oneri, è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- durata delle prestazioni;
- effort stimato e mix di figure professionali necessarie (operatori di contact center, team leader e supervisori) ad erogare i suddetti servizi;
- costi medi delle suddette figure professionali derivanti dalla tabella ministeriale del settore servizi di call center di dicembre 2022 (D.D. n. 53/2021) riferita al CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 12 novembre 2020 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI.

72) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

In riferimento all'art. 28 del Capitolato d'oneri, si chiede di chiarire se il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente debba essere assunto dall'aggiudicatario con applicazione del CCNL Telecomunicazioni, anche se l'operatore economico aggiudicatario applica solitamente altro CCNL di riferimento.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 12.

73) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

In riferimento all'art. 28 del Capitolato d'oneri, si chiede di chiarire se il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente possa essere assunto dall'aggiudicatario con applicazione del proprio CCNL di riferimento, quindi anche diverso dal CCNL Telecomunicazioni, nonostante ciò possa comportare un divario eccessivo tra i costi di manodopera, tali da influire sulla predisposizione dell'offerta economica.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 12.

74) Domanda

Rif. All. 15 Personale attualmente impiegato ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alle informazioni sul personale in clausola sociale messe a disposizione in gara, in previsione della richiesta di applicazione della clausola sociale, al fine di proporre la miglior offerta, si chiedono le seguenti informazioni

- a) Data assunzione
- b) Superminimo (e altri elementi retributivi che possono impattare sulla RAL)
- c) Tipologia contratti (Tempo determinato con scadenza/tempo indeterminato/Apprendistato/Somministrazione)
- d) Data scadenza eventuali contratti a tempo determinato/somministrazione/Apprendistato
- e) Eventuale adesione all'assistenza sanitaria integrativa, previdenza integrativa, ticket, altri benefit
- f) Data rilevazione dei dati del personale
- g) Scomposizione della RAL nei vari istituti contrattuali che la compongono (i.e inclusi eventuali benefit quali ticket)
- h) Data decorrenza ultimo scatto di anzianità
- i) Data di decorrenza dell'appalto in caso di aggiudicazione
- j) conoscenza di lingue straniere (si chiede di indicare per ogni risorsa in clausola la lingua straniera conosciuta)
- k) Tipologia soggetto svantaggiato
- l) Lista delle categorie protette ex l. 68/99

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 9.

75) Domanda

Rif. Relazione Tecnica ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla certificazione di qualità richiesta UNI EN ISO 9001:2015, si chiede di chiarire se debba essere allegata una copia della certificazione e se la stessa sia esclusa dal conteggio delle 30 pagine.

Inoltre nel fac simile si legge “Inoltre, il Concorrente, deve indicare (per ciascuna certificazione offerta)”, dato che la certificazione richiesta è solamente una si chiede di confermare che si tratti di un refuso.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 2.

In relazione al secondo quesito, non si tratta di un refuso; l’inciso “per ciascuna certificazione offerta” si riferisce alle regole riferite al caso in cui il concorrente non partecipi in forma singola.

76) Domanda

Rif. Capitolato d’oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento al file xls “Dettaglio delle spese relative al costo del personale”, si chiede di confermare che non esiste un fac simile messo a disposizione da Consip ma che l’operatore economico potrà produrre un file di riepilogo delle spese liberamente.

Risposta

Si conferma che non esiste un facsimile, tuttavia – considerato lo scopo del documento (i.e. *avere maggior contezza delle cifre e delle stime indicate dall’offerente nello “Schema”*) – è necessario che lo stesso sia il quanto più possibile coerente ed aderente con le informazioni fornite dal concorrente nel documento denominato “Schema delle spese relative al costo del personale”, da compilarsi in conformità all’Allegato n. 8 “Facsimile spese relative al costo del personale”.

77) Domanda

Rif. Capitolato d’oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Si chiede di chiarire se debbano essere presentati i curricula vitae delle figure professionali richieste nel bando. In caso di risposta affermativa si chiede di specificare per quali figure debba essere presentato il CV e con quali modalità (ad es. cv europeo, anonimizzato, codificato etc.).

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 7.

78) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla tabella dei volumi indicati a pagina 14 del capitolato tecnico, si chiede di avere oltre al minuti mese anche il numero delle chiamate.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

79) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla tabella dei volumi indicati a pagina 14 del capitolato tecnico, si chiede di confermare che i volumi siano relativi solamente alle chiamate inbound. In caso di risposta negativa si chiede di chiarire a quali servizi facciano riferimento.

Risposta

Si conferma.

80) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alle chiamate inbound, al fine di realizzare il corretto dimensionamento dei servizi, si chiede di avere il tempo medio di gestione (TMG), comprensivo di ACW (After call work) di una chiamata inbound.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

81) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alle chiamate inbound, al fine di realizzare il corretto dimensionamento dei servizi, si chiede di avere le curve di distribuzione del traffico in entrata su base oraria, giornaliera, settimanale e mensile.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

82) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento al canale chat, si chiede di chiarire se un operatore possa gestire contemporaneamente più chat anche tecnicamente perché il sistema utilizzato lo prevede.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 65.

83) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla tabella degli SLA (cap. 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI), e nello specifico allo SLA 06 "Tempo medio di gestione del contatto effettuato mediante canale telefonico", si chiede di chiarire se il valore che esprime il tempo medio massimo di gestione che non deve superare 8 minuti, faccia riferimento al tempo medio di gestione di una chiamata comprensivo di tempo di talk e di after call work. In caso di risposta negativa si chiede di chiarire cosa si intende con "gestione di una richiesta di servizio".

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 99. Per quanto riguarda la gestione di una richiesta di servizio si ribadisce quanto previsto nel capitolato tecnico al par. 2.1.1. La gestione di una richiesta di servizio consiste nel soddisfare la richiesta dell'utente contestualmente alla chiamata, tracciandone le informazioni sul CRM, oppure nell'inoltare la richiesta ad un secondo livello per soddisfare la domanda.

84) Domanda

Si chiede di specificare se il formato di firma digitale deve essere PAdES o CADES.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 45.

85) Domanda

Sulla base del costo stimato dalla Stazione Appaltante relativo al costo della manodopera si chiede conferma che il CCNL adottato dalla vincitrice dovrà essere quello delle Telecomunicazioni

Risposta

Per giurisprudenza amministrativa fortemente consolidata, la scelta del contratto collettivo da applicare all'appalto rientra nelle prerogative di organizzazione dell'imprenditore e nella libertà negoziale delle parti fatta in ogni caso salva la coerenza con l'oggetto dell'attività affidata dalla stazione appaltante.

A questo proposito, si evidenzia che sia nel Capitolato d'oneri (cfr. pagg. 28-29) sia nel facsimile documento "Schema delle spese relative al costo del personale" (cfr. Allegato n. 8) è precisato: «*Per le figure di "operatore di contact center", "team leader" e "supervisore", qualora il concorrente non utilizzi il CCNL cui la stazione appaltante ha fatto riferimento nella stima indicata al par. 4 del presente Capitolato d'oneri (i.e. CCNL Telecomunicazioni), dovrà fornire evidenze circa la coerenza con quanto disposto dall'art. 30, comma 4, del Codice, secondo cui al personale impiegato dalle imprese appaltatrici "è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente"*». Inoltre, il par. 21 del Capitolato d'oneri stabilisce che, nell'ambito delle verifiche sul costo del personale espletate dalla Commissione sul primo classificato, essa «*provvede anzitutto a verificare l'osservanza dei minimi retributivi e le eventuali evidenze fornite dal concorrente con riferimento all'art. 30, comma 4, del Codice; fermo il rispetto dei minimi di riferimento, qualora dall'esame del documento emergano elementi specifici che possano rendere opportuna una verifica di anomalia ex art. 97 del Codice la Commissione lo segnalerà al Responsabile del procedimento come di seguito specificato*».

86) Domanda

Per il sub-criterio 1.2 "Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori" del paragrafo C.1 sono previsti n.2 punti tabellari. Si chiede di specificare se per ottenere il punteggio massimo è sufficiente dichiarare che il "Piano di valutazione" sarà almeno a cadenza semestrale o è comunque necessaria una parte descrittiva da inserire nel Progetto Tecnico

Risposta

Non è richiesta alcuna parte descrittiva. Ai fini dell'ottenimento del punteggio relativo al criterio C.1, subcriterio 1.2, è sufficiente che il concorrente indichi quanto richiesto al paragrafo 10 dell'Allegato numero 14 "Relazione tecnica".

87) Domanda

Si chiede di specificare se per la parte dell'offerta tecnica relativa al possesso della certificazione sia sufficiente dichiararne il possesso all'interno del Paragrafo 3 della Relazione Tecnica (come indicato all'interno dell'Allegato 14 Relazione Tecnica), oppure sia necessario produrla in allegato

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 2

88) Domanda

Si chiede di specificare se i costi relativi alla formazione saranno a carico del Fornitore

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 4.

89) Domanda

Per tutti i canali di contatto a disposizione degli utenti, si chiede di specificare la distribuzione dei volumi su base annuale, mensile, settimanale, giornaliera e oraria.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

90) Domanda

Con riferimento ai punti 7. "TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO" e 8 "FIGURA PROFESSIONALE DI SUPERVISORE" previsti nella relazione tecnica, si chiede di confermare che non sia necessario produrre i CV delle figure proposte e sia, invece, sufficiente la mera dichiarazione di impegno a nominare risorse con le caratteristiche richieste

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 7

91) Domanda

Si chiede di specificare la data prevista per l'avvio del servizio.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 8

92) Domanda

Con riferimento a ciascuna delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato in maniera esclusiva e continuativa da almeno 6 mesi sul servizio oggetto di gara, per ciascuna risorsa si chiede di riportare le seguenti informazioni aggiuntive:

- età anagrafica;
- data assunzione; nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- elementi retributivi: quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, fringe benefits, retribuzioni variabili, etc.); consistenza TFR maturato;
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;

- persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92; dipendenti prossimi alla pensione; dipendenti assunti in data successiva al 7 marzo 2015 (data di entrata in vigore del D.lgs. 23/2015 che ha modificato l'art. 18 St. lavoratori).
- dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 9.

93) Domanda

Si chiede di specificare cosa si intenda per “descrizione delle logiche e delle modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività”, considerando che la Pianificazione delle attività dovrà essere fornita solo a seguito di eventuale aggiudicazione. In particolare, si richiede se debbano essere affrontati temi specifici ed imprescindibili

Risposta

Si ribadisce quanto previsto nella documentazione dell'AS. Al concorrente si richiede illustrare in che modo, ossia secondo quali logiche e con quali modalità, strutturerà il Piano delle attività, inclusa l'indicazione delle sezioni che lo comporranno e le informazioni che in esso saranno contenute.

94) Domanda

Si chiede di esplicitare i tempi medi di conversazione per il canale telefonico e i tempi medi di gestione dell'eventuale ACW (after call work), indicando il Capitolato Tecnico esclusivamente le durate medie relative ai canali chat ed e-mail

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 104. In merito all'after call work si ribadisce quanto riportato al par 2.1.1.4 del capitolato tecnico ossia che *non sarà quindi previsto alcun tempo di after call work.*

95) Domanda

Si chiede se all'avvio del servizio sia previsto un grace period durante il quale non verranno applicate le penali in caso di mancato raggiungimento degli SLA e se lo stesso coincida con i 3 mesi max di avvio dell'attività, rientranti nei 39 di durata contrattuale

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 5.

96) Domanda

Si chiede di specificare se, nel paragrafo 6 “Gestione della forza lavoro”, all'interno della Relazione Tecnica da produrre, debba essere indicata la percentuale massima di flessibilità che il concorrente sarà in grado di assicurare in corso di fornitura

Risposta

Al concorrente si richiede di presentare una proposta in base a quanto previsto al par 17.2 del capitolato d'oneri, che sarà oggetto di valutazione tecnica.

97) Domanda

Si chiede di confermare che, ai fini della formulazione dell'Offerta economica, debba essere prodotto e caricato a portale un documento conforme all'Allegato 8 - Facsimile spese relative al costo del personale fornito da Consip, in formato word, e che lo stesso debba essere firmato digitalmente

Risposta

Non si conferma, si rinvia a quanto previsto al par. 12 del Capitolato d'oneri: *"Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta, che non siano già in formato .pdf, devono essere tutti convertiti in formato .pdf ove non sia diversamente previsto"*.

98) Domanda

Si richiede di specificare quando partiranno i servizi Inbound tramite i canali chat ed e-mail

Risposta

Trattandosi di servizi per i quali la Stazione Appaltante si riserverà se attivarli o meno, al momento non si dispone di un'informazione puntuale in merito a quando saranno richiesti.

99) Domanda

Si richiede di confermare che la durata stimata della chiamata Inbound sia pari a 8 min, a fronte di quanto indicato all'interno dello SLA06 (tempo medio di gestione di una richiesta di servizio).

Risposta

Non si conferma, in quanto gli 8 min rappresentano esclusivamente uno SLA.

100) Domanda

Con riferimento al Capitolato d'Oneri, Tabella 6, criterio D.1.2, rispetto al rapporto Operatori: Team Leader pari a 6:1, richiesto per l'attribuzione del punteggio, si chiede di confermare che tale rapporto sia da considerarsi calcolato in funzione della compresenza in orario di servizio di TL e Operatori nella proporzione suddetta. In caso contrario, si chiede di chiarire le modalità di calcolo di tale rapporto, ovvero se sia da considerarsi calcolato come numero di TL e Operatori complessivi impiegati sul servizio e, in tal caso, se sia da considerarsi il rapporto in FTE

Risposta

Si conferma che tale rapporto sia da considerarsi calcolato in funzione della compresenza in orario di servizio di TL e Operatori. Si veda anche la risposta alla domanda numero 26.

101) Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 2.1.2.3, si chiede conferma che siano a carico del Fornitore i canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia, mentre restino a carico di Consip i costi per la gestione delle numerazioni ad essa intestate. Si chiede inoltre conferma che nell'eventualità di attivazione, nel corso della durata contrattuale, dei canali chat ed email, tali canali saranno attivati e resi disponibili da Consip, mentre nell'eventualità di attivazione del servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC, sia onere del Fornitore rendere disponibile uno strumento funzionale all'erogazione del servizio.

Risposta

Si conferma

102) Domanda

Con riferimento all'allegato 15 "Personale attualmente impiegato", si chiede conferma che la colonna "Livello retributivo" riporti la RAL del personale e non il costo aziendale per ognuna delle risorse.

Risposta

Si conferma che la colonna "livello retributivo" riporta la RAL del personale.

103) Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 2.1.2.2 "Sistemi informativi a supporto", si chiede conferma che riguardo alla richiesta al Fornitore 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", si intenda il sistema di gestione delle chiamate telefoniche PBX/CTI, mentre CONSIP metterà a disposizione il sistema di CRM a supporto delle attività degli operatori e dedicato alla gestione e al tracciamento delle richieste di servizio (SR) degli utenti, come riportato nello stesso paragrafo.

Risposta

Si veda la risposta fornita al punto 6 della domanda numero 22.

104) Domanda

Facendo riferimento al paragrafo 2.1.1.4 dell'Allegato 1 - Capitolato tecnico, in merito al servizio Inbound erogato attraverso l'utilizzo del canale telefonico, per il quale si stima un volume di minuti mensili pari a 292.000, si chiede di precisare la durata media delle chiamate ed il numero medio delle chiamate.

Risposta

Si confermano le informazioni già messe a disposizione nella documentazione dell'AS. Non è possibile fare una previsione della durata media delle chiamate e del numero medio delle chiamate.

105) Domanda

Si richiede conferma che in questa fase non va inserito l'Allegato ID2579 - AS Contact Center Consip - All. 11 - Dichiarazione DPCM 187-1991

Risposta

Si conferma, trattasi di documento richiesto ai sensi del par. 25 del Capitolato d'oneri.

106) Domanda

Capitolato Tecnico: Possibile specificare se per rapporto operatori/team leader o per rapporto operatori/Supervisore si fa riferimento al rapporto calcolato come "teste" ovvero come Full Time Equivalent (una risorsa operatore contrattualizzata a 4 ore, infatti, rappresenta 0.5 FTE per cui un rapporto di 8:1 può coinvolgere 16 "teste" operatori a 4 ore e 1 "testa" Team Leader (a 8 ore) se misurato come FTE 8:1)?

Risposta

Si vedano le risposte alle domande numero 26 e 100.

107) Domanda

Capitolato Tecnico: Potreste specificare il numero di sessioni chat che è consentito gestire in maniera simultanea?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 65.

108) Domanda

Capitolato d'Oneri: Potreste confermare la nostra interpretazione secondo la quale i livelli di servizio indicati (tempo di risposta operatore, canale sincrono, 92% in 20" e tempo di gestione dell'operatore, canale asincrono 100% in 4 ore) costituiscono già valori migliorativi rispetto agli SLA di riferimento riportati sul capitolato tecnico (90% in 20" e 95% in 4 ore) e che se entrambi offerti comportano l'attribuzione del relativo punteggio previsto per offerte migliorative?

Risposta

Si conferma.

109) Domanda

All. 14 Relazione Tecnica: Potreste confermare la nostra interpretazione secondo la quale nella tabella da riportare nella relazione tecnica è necessario riportare (SI o NO) a seconda della risposta da fornire e che in caso di risposta affermativa i livelli di servizio migliorativi sono quelli riportati nella colonna a sinistra "livelli di servizio" della stessa tabella?

Risposta

Si conferma.

110) Domanda

Capitolato Tecnico: Considerato che il Capitolato tecnico del bando istitutivo non è presente fra i documenti pubblicati, potreste confermare che il documento a cui fare riferimento è denominato: "SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444"?

Risposta

La documentazione relativa al bando istitutivo si riferisce al "Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di contact center - ID 2444" ed è reperibile anche al seguente link: <https://www.consip.it/bandi-di-gara/gare-e-avvisi/sda-servizi-di-contact-center>

111) Domanda

All. 14 Relazione Tecnica: Viene richiesto se presente o meno un piano di valutazione delle competenze degli operatori, da aggiornare con cadenza almeno semestrale. Per consentirci di strutturare un corretto piano di valutazione basato sulle competenze iniziali degli operatori addetti al servizio, potreste fornirci le competenze possedute dagli operatori addetti al servizio e presenti nel file di clausola sociale?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 86.

112) Domanda

Capitolato Tecnico: Sul capitolato tecnico è indicato che "verrà considerato contatto utile/intervista utile un questionario che riceva almeno il 90% di risposte alle domande previste". Per consentirci di meglio valutare il servizio e proporre una congrua offerta economica, potreste fornire la % di contatto utile/intervista utile mediamente registrate nel corso del servizio?

Risposta

Si veda la risposta fornita al punto 2 della domanda numero 21.

113) Domanda

Capitolato Tecnico: Si richiede di indicare - come per il servizio di inbound telefonico - il numero di interviste outbound, sia per campagne informative che per campagne di customer satisfaction, effettuate nel 2022, il numero di contatti per singola campagna e il numero di interviste effettivamente fatturate.

Risposta

Si veda la risposta fornita al punto 2 della domanda numero 21.

114) Domanda

Capitolato Tecnico: In merito al sistema di IVR da fornire, si chiede di chiarire con quali modalità viene svolto il processo automatico di "Validazione dell'utente chiamante", necessario per valorizzare la SR con i dati anagrafici dell'utente che, nel successivo processo di "Gestione Identificazione Utente", verranno verificati dall'operatore. I dati anagrafici dell'utente già registrato/abilitato al Programma vengono recuperati, ad esempio, attraverso il riconoscimento del numero chiamante presente nel CRM Consip? Oppure è previsto l'inserimento in IVR, da parte dell'utente, di credenziali identificative?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 34

115) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di specificare se il Fornitore, oltre a fornire la piattaforma telefonica CTI, debba prevedere la registrazione delle chiamate a fini qualitativi. In caso di risposta positiva, si chiede di chiarire:

- 1) se deve essere registrato il 100% delle chiamate, sia in entrata che in uscita;
- 2) il tempo di conservazione delle registrazioni audio nei sistemi del Fornitore.

Risposta

Non si richiede la registrazione delle chiamate.

116) Domanda

Capitolato Tecnico: Nel caso che Consip richieda l'attivazione degli ulteriori canali chat ed email, si chiede di confermare che le piattaforme di gestione di tali nuovi canali saranno messe a disposizione dalla Committente.

Risposta

Si conferma

117) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di confermare che la piattaforma ticketing utilizzata dal Contact Center di I livello per l'escalation delle SR sia verso il II livello informativo Consip sia verso II livello Tecnico specialistico, sarà fornita dalla Committente

Risposta

Si conferma

118) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di chiarire se le numerazioni in uscita per l'eventuale svolgimento di campagne Outbound saranno fornite da Consip. Nel caso che le numerazioni OB debbano essere messe a disposizione dal Fornitore, si chiede di precisare la quantità di numerazioni in uscita richieste e la tipologia (numerazioni fisse / mobili).

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 2.1.2.5 del capitolato tecnico ossia che *il corrispettivo per intervista utile include anche il traffico telefonico verso telefonia fissa e mobile necessario per contattare il campione da intervistare*. Pertanto le numerazioni e il dimensionamento delle stesse sono in capo al fornitore.

119) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di chiarire se la Rete Dati deve essere basata su Internet/VPN oppure su connettività dedicata (MPLS). In caso di connettività dedicata, se a carico del Fornitore, si chiede di esplicitare: 1) la banda necessaria; 2) gli indirizzi di attestazione dei link; 3) se si richiede che siano link ridondati.

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 2.1.2.4 del capitolato tecnico in riferimento alle modalità di interconnessione possibili:

"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 dell'Amministrazione, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi in questione, pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto, 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 dell'Amministrazione."*

120) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di precisare se le postazioni degli operatori debbano essere dotate della suite Microsoft Office o suite open source equivalenti.

Risposta

Non sono presenti requisiti nella documentazione di gara.

121) Domanda

Al fine di minimizzare le attività di end-over necessarie a rendere gli operatori addetti al servizio da subito operativi è possibile conoscere il nome del vendor che ad oggi fornisce la tecnologia all'attuale gestore del servizio?

Risposta

Tutte le informazioni che si ritengono utili e spendibili in questa fase ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta sono state già fornite all'interno della documentazione dell'Appalto Specifico.

122) Domanda

Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 e Capitolato tecnico ID 2579: Si chiede di chiarire se il Fornitore deve garantire la soddisfazione puntuale di tutte le richieste presenti nel Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 o se, su queste ultime, prevalgono le richieste specifiche e successive descritte nel Capitolato tecnico ID 2579. A titolo meramente esemplificativo: 1) Sistema di accoglienza dei contatti: il sistema IVR del Fornitore deve permettere l'implementazione puntuale di tutte le funzionalità descritte nel Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 (tra cui: messaggio che identifica l'operatore che gestirà la chiamata; possibilità per l'utente di inserire delle credenziali identificative per un accesso al servizio di tipo personalizzato; Automatic Speech Recognition; ecc.) oppure deve permettere l'implementazione puntuale delle sole funzionalità descritte nel Capitolato tecnico ID 2579? 2) Canali di contatto: i sistemi informativi del Fornitore devono essere utilizzati per la gestione di tutti i canali sincroni e asincroni riportati nel Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 (tra cui: Telefono, Chat, Email, Facebook, Twitter, WhatsApp, Telegram, ecc.) oppure possiamo attenerci alla richiesta riportata nel Capitolato tecnico ID 2579, in cui si richiede al Fornitore di mettere a disposizione solo alcuni di tali sistemi, ossia il sistema IVR e la piattaforma CTI per la gestione del canale telefonico e, su richiesta dell'Amministrazione, uno strumento per la condivisione dello schermo con l'utente?

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 2 del capitolato tecnico dell'Appalto Specifico che qui si richiama:

"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, che deve intendersi qui integralmente richiamato."

123) Domanda

Capitolato d'oneri: Possibile specificare se quanto richiesto al punto b) dell'offerta economica: "stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro" è da indicare: a) la stima dei costi anno ovvero dei costi riferiti all'intero periodo contrattuale previsto? b) il costo stimato complessivo ovvero il costo stimato per singola risorsa impiegata nella gestione del servizio?

Risposta

Deve essere indicato il costo complessivo, quindi che tiene conto dell'intero periodo contrattuale previsto.

124) Domanda

Capitolato d'oneri: Possibile specificare se quanto richiesto al punto c) dell'offerta economica "..... costi della manodopera propri del concorrente" è da indicare: il valore annuo ovvero il valore relativo all'intero periodo contrattuale previsto?

Risposta

Deve essere indicato il costo complessivo, quindi che tiene conto dell'intero periodo contrattuale previsto.

125) Domanda

Laddove i volumi di chiamate effettivamente ricevute nel singolo mese sia inferiore ad una soglia (ad esempio il 70% o l'80%) del valore previsto nella pianificazione relativa allo specifico mese, ritiene la Stazione Appaltante che si possa introdurre un meccanismo di remunerazione del Fornitore sulla base che tenga conto della soglia sopra indicata al fine

di ridurre il costo comunque sostenuto dal Fornitore per la predisposizione della forza lavoro necessaria a garantire i livelli di servizio e che non è remunerata per effetto del minore volume di chiamate ricevute?

Risposta

Non si conferma.

126) Domanda

Con riferimento al paragrafo 2.1.1.2 e al punto "Gestione riassegnazione" del Capitolato Tecnico si chiede di specificare se la modalità con cui il II livello "provvederà a soddisfare direttamente la richiesta con l'utente" implica il contatto telefonico con l'utente e quindi l'utilizzo della piattaforma di CTI

Risposta

Innanzitutto si ribadisce che le attività del II livello non sono in capo al Fornitore e pertanto non verrà utilizzata la piattaforma di CTI del fornitore per le risposte del II livello.

127) Domanda

Con riferimento al paragrafo 2.1.2.4 del Capitolato Tecnico si richiede di indicare il tempo medio di gestione della singola chiamata

Risposta

Si vedano le risposte alle domande numeri 6 e 104.

128) Domanda

Con riferimento al paragrafo 2.1.2.4 del Capitolato Tecnico si chiede di chiarire se per "connessione dati dedicata" si intende esclusivamente una connettività di tipo MPLS o anche una di tipo IPSec.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 119.

129) Domanda

Con riferimento al personale attualmente impiegato indicato nell'Allegato 15, al fine di predisporre un piano di assorbimento congruo si chiede di indicare per ciascuna risorsa il numero di mesi di anzianità maturata sul servizio.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 9.

130) Domanda

Nel capitolato tecnico e in particolare nei paragrafi 2.1.1.2 e 2.1.2.4 si fa riferimento ai processi di gestione delle richieste provenienti dagli utenti tramite chiamata telefonica e l'identificazione del chiamante. Tali processi saranno scatenati dalla chiamata telefonica dell'utente e dovranno prevedere una integrazione tra il CRM della committente e il CTI del Fornitore.

Viene in particolare richiesto di:

- tracciare login/logout dell'operatore sul sistema CRM
- aprire automaticamente una SR all'arrivo di ogni cartellino telefonico con i dati provenienti dal sistema di accoglienza dei contatti

- passare timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di sospensione nel caso di messa in attesa di una telefonata
- passare timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di chiusura al momento della conclusione della chiamata

Si richiede di chiarire se la stazione appaltante metterà a disposizione lato CRM servizi, API o altro che il fornitore potrà ingaggiare al verificarsi dei suddetti eventi. Nel caso si richiede di fornirne il dettaglio delle specifiche di ingaggio.

Risposta

Le specifiche tecniche verranno definite in fase di definizione dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico).

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)

ALLEGATO V

PATTO DI INTEGRITA' AI SENSI DELLA L. 190/2012

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579

SOMMARIO

ART. 1 OGGETTO	2
ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE	3
ART. 3 OBBLIGHI DEL CONCORRENTE E DEL FORNITORE	3
ART. 4 OBBLIGHI DI CONSIP	4
ART. 5 SANZIONI	4
ART. 6 AUTORITÀ COMPETENTE IN CASO DI CONTROVERSIE	5

PREMESSA

L'art. 1, comma 17 della L. 6 novembre 2012, n. 190 ("Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione") dispone che *"le stazioni appaltanti possono prevedere negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara"*.

Il Piano Nazionale Anticorruzione, approvato con delibera n. 72/2013 dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e successivamente aggiornato, prevede che le pubbliche amministrazioni e le stazioni appaltanti, in attuazione del citato art. 1, comma 17 della L. 190/2012, predispongono e utilizzano protocolli di legalità o patti di integrità per l'affidamento di appalti pubblici. A tal fine, i predetti soggetti inseriscono negli avvisi, nei bandi di gara e nelle lettere di invito la clausola di salvaguardia che il mancato rispetto del protocollo di legalità o del patto di integrità dà luogo all'esclusione dalla gara e alla risoluzione del contratto.

L'ANAC, inoltre, con il parere 11/2014, si è espressa favorevolmente riguardo alla previsione del bando che richiede l'accettazione dei protocolli di legalità e dei patti di integrità quale possibile causa di esclusione, *"in quanto tali mezzi sono posti a tutela di interessi di rango sovraordinato e gli obblighi in tal modo assunti discendono dall'applicazione di norme imperative di ordine pubblico, con particolare riguardo alla legislazione in materia di prevenzione e contrasto della criminalità organizzata nel settore degli appalti"*.

Infine il presente patto recepisce le raccomandazioni fornite dall'ANAC con le Linee Guida n. 15 del 12 luglio 2019.

In attuazione di quanto sopra,

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

ART. 1 OGGETTO

1. Il presente patto di integrità (di seguito, il **"Patto di Integrità"**) stabilisce la reciproca e formale obbligazione: in fase di partecipazione alla gara, tra:
 - la Consip S.p.A. in qualità di stazione appaltante nonché Committente (di seguito, anche **"Consip"** o **"Committente"**)
 - e l'operatore economico partecipante alla procedura di gara (di seguito anche il **"Concorrente"**);e, in fase esecutiva, tra:
 - la Committente e l'aggiudicatario della procedura di gara in oggetto (di seguito, anche il **"Fornitore"**),a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, impegnandosi, ciascuno, per quanto di rispettiva competenza, a contrastare fenomeni di corruzione e illegalità e comunque a non compiere alcun atto volto a distorcere o influenzare indebitamente il corretto svolgimento della procedura di gara nonché dell'esecuzione del Contratto.
2. Il Fornitore e Consip si impegnano a rispettare, nonché a far rispettare al rispettivo personale, ai collaboratori e, per quanto riguarda il Fornitore, anche ai subappaltatori/subcontraenti/imprese ausiliarie, il presente Patto di Integrità, il cui spirito e contenuto condividono pienamente, informando gli stessi prontamente e puntualmente e vigilando scrupolosamente sulla loro osservanza.

ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Patto di Integrità regola i comportamenti di tutti i soggetti individuati nel precedente art. 1, ed è vincolante per Consip e per il Concorrente, nelle rispettive fasi di svolgimento della procedura di gara per la stipula del presente Contratto (Consip/Concorrente,) e nell'ambito dell'esecuzione del Contratto (Consip/Fornitore).

Il Patto di Integrità costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.

ART. 3 OBBLIGHI DEL CONCORRENTE E DEL FORNITORE

1. Obblighi del Concorrente.

- a1) il Concorrente s'impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere ad alcuno – direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati - somme di denaro o altra utilità ai fini dell'aggiudicazione della gara o di distorcere il corretto svolgimento della stessa;
- b1) il Concorrente dichiara di astenersi dal compiere qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o, comunque, violazione delle regole della concorrenza ovvero a segnalare tempestivamente a Consip e alla Pubblica Autorità qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità e violazioni delle regole di concorrenza di cui dovesse venire a conoscenza durante tutte le fasi della procedura, fornendo elementi dimostrabili a sostegno delle suddette segnalazioni;
- c1) il Concorrente si impegna a segnalare eventuali situazioni di conflitti di interesse, di cui sia o venga a conoscenza al momento della partecipazione e durante l'espletamento dell'intera procedura rispetto ai soggetti (Consip) di cui al par. 4 delle Linee Guida Anac sopra richiamate, che siano coinvolti in una qualsiasi fase della procedura (programmazione, progettazione, preparazione documenti di gara, selezione dei concorrenti, aggiudicazione) o che possano influenzarne in qualsiasi modo l'esito in ragione del ruolo ricoperto all'interno dell'ente;
- d1) il Concorrente si impegna a far rilasciare all'impresa ausiliaria, ai fini della partecipazione alla procedura di gara, una dichiarazione di presa visione e accettazione delle clausole del presente Patto di integrità;
- e1) il Concorrente si impegna ad inserire nei contratti di avalimento una clausola che prevede l'impegno dell'ausiliaria a rispettare gli obblighi di cui al Patto di integrità, pena la risoluzione del contratto di avalimento e il conseguente obbligo per il Concorrente medesimo di sostituire l'impresa ausiliaria nel caso di violazione degli impegni assunti nel medesimo Patto di integrità;
- f1) il Concorrente dichiara di essere a conoscenza del D.Lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012 e di aver preso visione della parte generale del Modello di organizzazione, gestione e controllo, del Codice Etico, nonché del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, predisposti da Consip e pubblicati sul sito internet della Società, e di uniformarsi ai principi ivi contenuti che devono ritenersi applicabili anche nei rapporti tra il Fornitore e la Consip S.p.A.

2. Obblighi del Fornitore.

- a2) Il Fornitore si impegna a segnalare eventuali situazioni di conflitti di interesse, anche riferite alla fase di partecipazione alla procedura di gara, di cui sia o venga a conoscenza durante l'intera fase esecutiva del Contratto rispetto ai soggetti (Consip) di cui al par. 4 delle Linee Guida Anac sopra richiamate, che siano coinvolti in una qualsiasi fase della procedura (sottoscrizione del contratto, esecuzione, collaudo, pagamenti) o che possano influenzarne in qualsiasi modo l'esito in ragione del ruolo ricoperto all'interno dell'ente;
- b2) il Fornitore dichiara di non avere influenzato il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando o di altro atto equipollente al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati - somme di denaro o altra utilità al fine di agevolare o distorcere la corretta e regolare

esecuzione del Contratto;

- c2) il Fornitore dichiara di non aver concluso con altri operatori economici alcun tipo di accordo volto ad alterare o limitare la concorrenza, ovvero a determinare un unico centro decisionale ai fini della partecipazione alla procedura di gara e della formulazione dell'offerta, risultata poi essere la migliore;
 - d2) il Fornitore dichiara di astenersi dal compiere qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o, comunque, violazione delle regole della concorrenza ovvero a segnalare tempestivamente a Consip e alla Pubblica Autorità qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità e violazioni delle regole di concorrenza di cui dovesse venire a conoscenza durante la fase di esecuzione del Contratto, fornendo elementi dimostrabili a sostegno delle suddette segnalazioni;
 - e2) il Fornitore si impegna a segnalare a Consip, nonché alla Pubblica Autorità competente e alla Prefettura, qualunque tentativo di concussione e qualsiasi illecita richiesta o pretesa da parte dei dipendenti di Consip o di chiunque possa influenzare le decisioni relative all'esecuzione del Contratto;
 - f2) il Fornitore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e negli altri subcontratti una clausola che preveda il rispetto degli obblighi di cui al presente Patto di Integrità da parte dei subappaltatori/subcontraenti, a pena di risoluzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., del contratto di subappalto, con conseguente comunicazione alla Committente dell'avvenuta risoluzione del predetto contratto;
 - g2) il Fornitore dichiara di essere a conoscenza del D.Lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012 e di aver preso visione della parte generale del Modello di organizzazione, gestione e controllo, del Codice Etico, nonché del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, predisposti da Consip e pubblicati sul sito internet della Società, e di uniformarsi ai principi ivi contenuti che devono ritenersi applicabili anche nei rapporti tra il Fornitore e la Consip S.p.A. in relazione degli obblighi assunti dal Fornitore nei confronti di quest'ultima.
- 3. Il Concorrente e il Fornitore dichiarano, inoltre, di essersi già impegnati al rispetto degli obblighi di cui al presente Patto di integrità, mediante apposita dichiarazione resa in sede di partecipazione alla procedura di gara.
 - 4. Il Concorrente e il Fornitore prendono atto e accettano che la violazione, comunque accertata da Consip di uno o più impegni assunti con il presente Patto di Integrità comporta l'applicazione delle sanzioni di cui al successivo art. 5.

ART. 4 OBBLIGHI DI CONSIP

Nel rispetto del presente Patto di Integrità, Consip si impegna, per quanto di competenza, a rispettare i principi di lealtà, trasparenza e correttezza di cui alla L. n. 190/2012, nonché, nel caso in cui venga riscontrata una violazione di detti principi o di prescrizioni analoghe, a valutare l'eventuale attivazione di procedimenti disciplinari nei confronti del rispettivo personale a vario titolo intervenuto nella procedura di affidamento e nell'esecuzione del Contratto, secondo quanto previsto dai rispettivi piani di prevenzione della corruzione.

ART. 5 SANZIONI

- 1. Il Concorrente e il Fornitore prendono atto ed accettano che la violazione degli obblighi assunti con il presente Patto di Integrità, nonché la non veridicità delle dichiarazioni rese, comunque accertati da Consip, può comportare l'applicazione di una o più delle seguenti sanzioni:
 - a) se la violazione è accertata nella fase precedente all'aggiudicazione del Contratto, esclusione dalla procedura di affidamento anche ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera c-bis del D.lgs. 50/2016, ed eventuale escussione della garanzia provvisoria prestata in favore della Consip, nei casi e nei modi previsti dalla *lex specialis* di gara;

- b) se la violazione è accertata nella fase successiva all'aggiudicazione ma precedentemente alla stipula del Contratto, revoca dell'aggiudicazione ed escussione della garanzia provvisoria;
- c) se la violazione è accertata nella fase di esecuzione, risoluzione ex art. 1456 c.c. del Contratto, nonché incameramento della cauzione definitiva e risarcimento dell'eventuale danno ulteriore in caso di violazione a uno o più degli obblighi di cui al precedente articolo 3.
- d) La risoluzione può essere altresì esercitata:
 - i. ai sensi dell'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti del Fornitore, dei suoi dirigenti e/o dei componenti della compagine sociale, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317, 318, 319, 319bis, 319ter, 319quater, 320, 322, 322bis, 346bis, 353, 353bis, 355 e 356 c.p.;
 - ii. nel caso in cui, violato l'obbligo di segnalazione di cui all'art. 3, lett. d2) che precede, sia stata disposta nei confronti dei "pubblici amministratori"¹ che hanno esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.

Nei casi sopra indicati sub i) e ii) Consip eserciterà la potestà risolutoria previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto Contrattuale alle condizioni di cui all'art. 32 del D.L. 90/2014 convertito nella legge n. 114/2014.

Resta fermo che dell'intervenuta risoluzione del Contratto, la Committente potrà tenerne conto ai fini delle valutazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. c), del D.Lgs. 50/2016.

In ogni caso Consip procederà alla segnalazione del fatto all'ANAC ed alle competenti Autorità giurisdizionali.

ART. 6 AUTORITÀ COMPETENTE IN CASO DI CONTROVERSIE

Ogni eventuale controversia relativa all'interpretazione e all'esecuzione del presente Patto di Integrità sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente, secondo quanto previsto nel Contratto.

LA COMMITTENTE

F.to digitalmente

IL FORNITORE

F.to digitalmente

Si precisa che fermo restando quanto previsto a norma del precedente art. 4 "Obblighi di Consip", in termini di obblighi della Consip S.p.a., quest'ultima si è già impegnata al rispetto degli stessi in fase di sottoscrizione della documentazione di gara.

Il presente Patto di integrità viene allegato quale parte integrante del Contratto.

¹ Per "pubblici amministratori" si intendono i soggetti che hanno esercitato attività di pubblico interesse.

ALLEGATO VI

Fatturazione elettronica

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579

Campo	Descrizione funzionale
1.1.4.	Codice IPA - UFC4IQ
2.1.2.2	Codice contratto (G, T, TT..)/N. D'ordine
2.1.3.2	Codice commessa
2.1.2.6	Codice CUP (ove presente)
2.1.2.7	Codice CIG
2.1.8.1.	Numero DDT
2.1.8.2	Data DDT
2.2.1.15	Tipologia costo (costo consip o rimborso)
2.2.1.16.1	Indicazione se parte fissa o variabile (ove previsto nel contratto)
2.2.1.4	Oggetto della prestazione (indicazione del singolo intervento, figure professionali, fase di riferimento). Compilare una riga per ogni singola riga di ordine.
2.2.1.5	Numero di unità cedute / prestate
2.2.1.7.	Data inizio periodo competenza
2.2.1.8.	Data fine periodo competenza

Gli eventuali allegati dovranno essere digitalizzati ed inseriti anche nella fattura elettronica in formato PDF/A. Nel caso in cui sia stato autorizzato un subappalto/subaffidamento il fornitore su ogni fattura (o in suo allegato pdf/A) deve indicare in modo esplicito se per le prestazioni oggetto della stessa si è avvalso o meno del subappalto/subaffidamento e deve fornire indicazione della società subappaltatrice/subaffidataria (indicando il codice fiscale della stessa, la competenza dei servizi resi e la tipologia di prestazione eseguita) specificando l'importo della fattura (al netto dell'Iva) che dovrà essere corrisposto a tale società.

Nel caso in cui il fornitore sia un RTI, se la fatturazione è effettuata dalla sola mandataria è onere della stessa specificare esplicitamente in ogni fattura la quota di attività svolta dalla/e mandante/i. Se la fattura è emessa da un consorzio è necessario dettagliare gli importi delle attività eseguite dalle consorziate.