

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.).

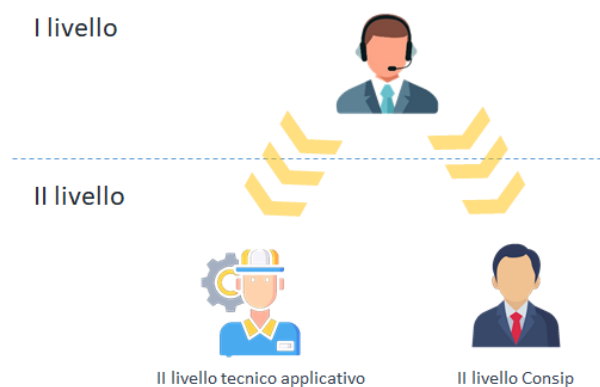
Inoltre, il servizio fornirà il supporto necessario alla risoluzione di quesiti e di problemi di natura tecnico-applicativa segnalati dagli utenti provvedendo anche all'eventuale inoltro a una struttura di II livello tecnico, quali ad esempio:

- 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).

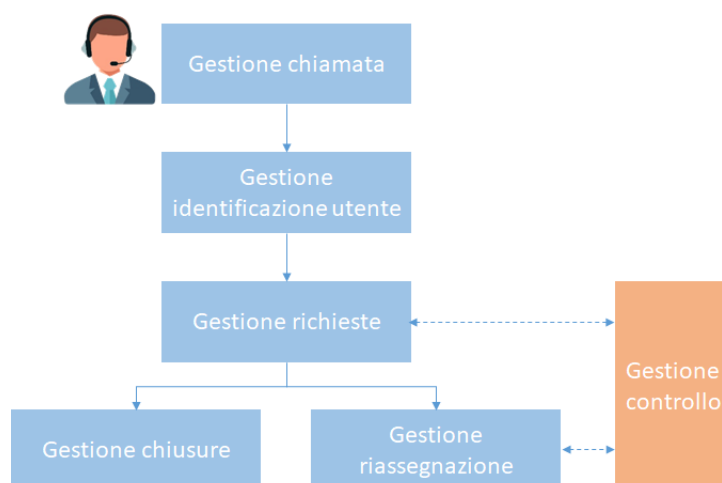
Inoltre sarà facoltà di Consip, durante l'esecuzione contrattuale, chiedere al Fornitore di attivare anche un servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC (considerato un servizio inbound asincrono), attraverso uno strumento messo a disposizione dal Fornitore, 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:

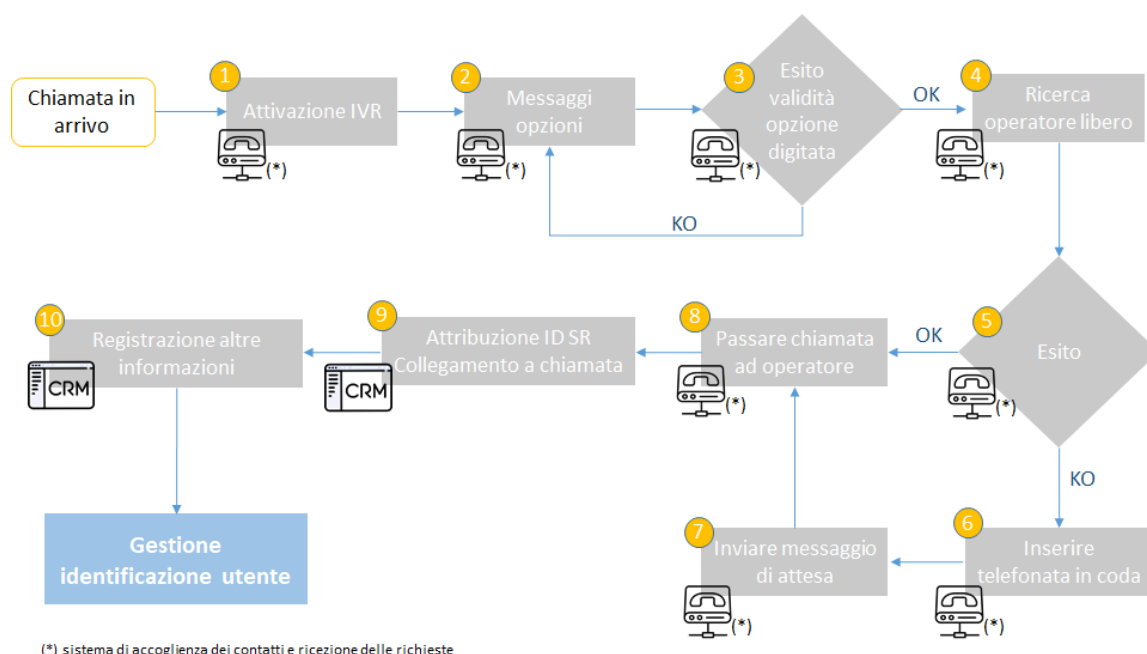
- Gestione chiamata;
- Gestione identificazione utente;
- Gestione richieste;
- Gestione controllo;
- Gestione riassegnazione;
- Gestione chiusure.



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.



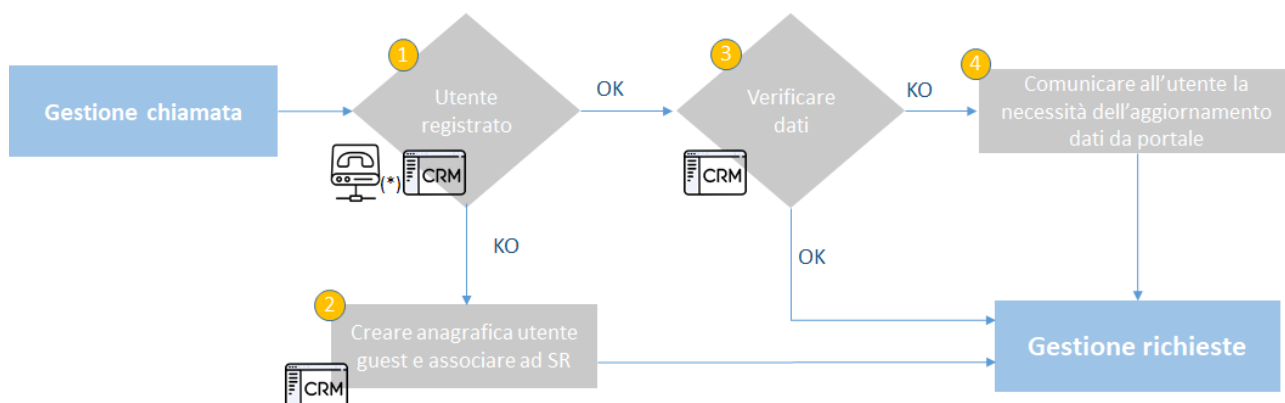
Il processo riguarda la gestione delle richieste provenienti dagli utenti tramite chiamata telefonica e l'identificazione del chiamante. Il processo viene attivato dalla chiamata telefonica dell'utente, che può necessitare di informazioni o di assistenza. L'applicativo a supporto del Contact Center (Sistema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

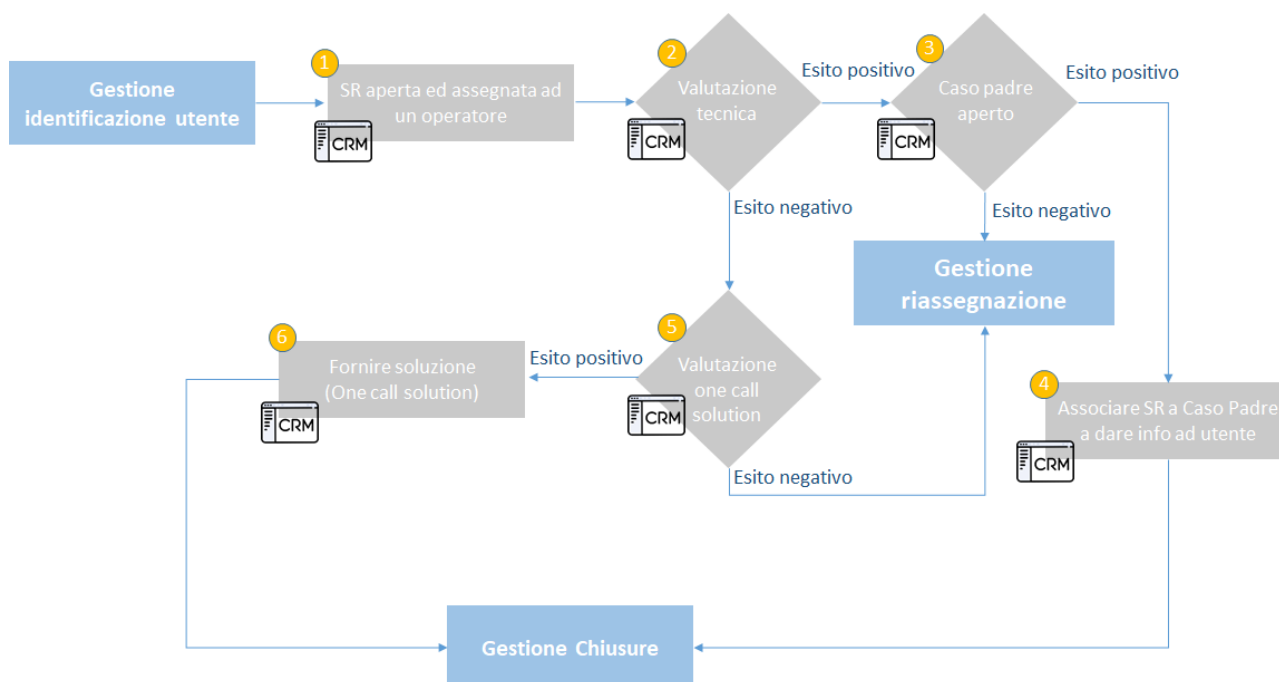


(*) sistema di accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste

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).

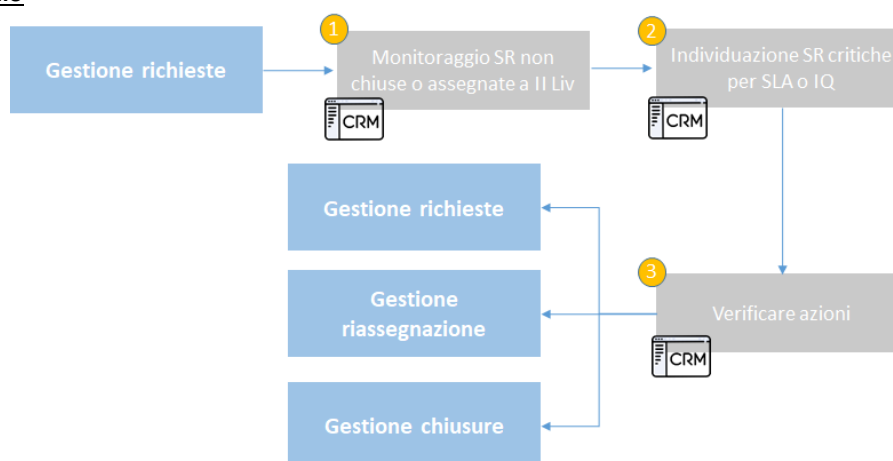
Qualora la richiesta necessiti dell'intervento di un altro gruppo specialistico competente (Il livello Consip o Il livello Tecnico), l'operatore passerà il ticket al processo "Gestione riassegnazione"; in tal caso, informa l'utente dei tempi previsti per la comunicazione di ritorno.

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	<p>SLA06 = media(K1 - K2)</p> <p>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)</p> <p>K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio</p> <p>La media è effettuata su tutte le richieste di servizio nel periodo di riferimento</p>	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	<p>SLA07 = K1-K2</p> <p>K1: Data di presentazione dei CV richiesti</p> <p>K2: Data di stipula e/o dalla data di presentazione del Piano di assorbimento</p>	
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	<p>SLA08 = K1-K2</p> <p>K1: Data di effettiva sostituzione di personale</p> <p>K2: Data di richiesta di sostituzione da parte di Consip</p>	

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.