

APPENDICE 1

CAPITOLATO TECNICO

NUMERO PREMIUM PER IL CONTACT CENTER IN OUTSOURCING DEL PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA PA ID 2612



SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto di riferimento	3
1.1	Riferimenti normativi	4
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
2.1	Durata	4
2.2	Luogo di svolgimento del Servizio	5
2.3	Responsabile del Servizio	5
2.4	Riservatezza	5
3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	5
3.1	Instradamento delle chiamate	7
3.2	Responsabilità.....	8
3.3	Tariffazione del servizio.....	8
3.4	Verifica di conformità e attivazione del servizio	8
4	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL CORRISPETTIVO DI <i>REBATE</i>.....	9
4.1	Reportistica	10
5	PENALI	10



1 PREMESSA

1.1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui al seguito viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Amministrazione Aggiudicatrice/Committente:** Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Consip e il Fornitore che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Fornitore:** l'aggiudicatario dell'appalto;
- **Contact Center (CC):** l'insieme di risorse tecnologiche ed organizzative che consente di gestire differenti tipologie di contatto afferenti ai vari canali di accesso in maniera ottimale sulla base di criteri differenzianti quali il particolare servizio richiesto, il profilo del cliente, i dati statistici di storico e regole di priorità predefinite;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore della Committente, e responsabile di tutte le attività contrattuali.

Tutti i termini temporali (giorni, mesi, anni) indicati nel presente documento devono intendersi come "solari" (di calendario), ove non diversamente specificato.

1.2 Contesto di riferimento

Sin dall'avvio del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione, la Consip ha messo a disposizione un servizio di Contact Center in Outsourcing per consentire alle Pubbliche Amministrazioni e alle Imprese di implementare dei centri di contatto, tipicamente utilizzati per fornire agli utenti del Programma informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche.

Le modalità di contatto messe a disposizione nell'ambito del servizio di Contact Center sono le seguenti:

- un Numero Verde per le PA, sia per esigenze informative, sia di supporto;
- un Numero Verde per le Imprese per disservizi/anomalie tecniche;
- un Numero Premium a pagamento per le Imprese per esigenze informative.

Oggetto della presente iniziativa è la fornitura del **Numero Premium**. Si evidenzia che non è richiesta, ai fini della erogazione del servizio di cui alla presente iniziativa, la messa a disposizione di personale che risponda alla chiamata.



Il Contratto in essere scadrà a marzo 2023.

1.1 Riferimenti normativi

Ogni prestazione oggetto del contratto, ivi inclusa ogni attività propedeutica e/o accessoria, dovrà essere eseguita dal Fornitore nel rispetto della normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore dovrà agire nel rispetto:

- della normativa in materia di protezione dei dati personali di cui alla D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.;
- della Delibera AGCOM n. 8/15/CIR e relativi allegati (ad integrazione della precedente delibera 52/12/CIR), attinente l'adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni;
- della Delibera AGCOM n. 157/18/CIR e relativi allegati, recante modifiche del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR;
- del Decreto Ministeriale n. 145 del 2/03/06, d'ora in avanti **Regolamento** recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo;

Si evidenzia che le attività di cui al presente Capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis dell'art. 26 del D. Lgs. 81/08, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il servizio oggetto del presente Capitolato tecnico prevede la fornitura di una numerazione a valore aggiunto, in particolare una **numerazione 895 xxxxxx**, utilizzabile esclusivamente per servizi di informazioni, assistenza e consulenza tecnico-professionale in quanto regolata dalla delibera AGCOM n. 8/15/CIR.

Tale numerazione a valore aggiunto, Numero Premium, rientra nell'ambito dei servizi a sovrapprezzo, ovvero forniti attraverso reti di comunicazione elettronica mediante l'uso di specifiche numerazioni che consentono l'accesso degli utenti a informazioni o prestazioni di servizi a pagamento.

2.1 Durata

Il contratto produrrà effetti dalla data della sua sottoscrizione e avrà una durata complessiva di **36 (trentasei) mesi**, decorrenti dalla *"Data di attivazione del servizio"*, corrispondente alla chiusura e al completamento con esito positivo dell'attivazione del Numero Premium, come meglio specificato al par. 3.4.

È prevista altresì la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.



2.2 Luogo di svolgimento del Servizio

Il servizio richiesto dovrà essere erogato presso la sede del fornitore del servizio di Contact Center in Outsourcing. Si rappresenta, al riguardo, che l'attuale contratto relativo al servizio di Contact Center, che include altresì l'attuale fornitura del Numero Premium, scadrà a marzo 2023.

Sarà onere della Committente comunicare tempestivamente l'indirizzo di erogazione del servizio di Numero Premium a mezzo PEC al Fornitore, il quale dovrà garantire – entro e non oltre 30 giorni solari dalla suddetta comunicazione – l'attivazione dello stesso presso la sede del Contact Center.

Resta inteso che qualora Consip, ove ne sussistano i presupposti, disponga la proroga tecnica del servizio di Contact Center, il servizio di Numero Premium verrà dapprima reso presso l'attuale sede del Contact Center, sita a Pomezia (RM) in Via Santo Domingo 6/A e successivamente presso il nuovo indirizzo che verrà comunicato e attivato con le modalità di cui sopra.

2.3 Responsabile del Servizio

Il Fornitore dovrà comunicare a Consip, entro 5 giorni dalla stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni, senza alcun limite sul numero di chiamate. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dall'Amministrazione contraente.

Sarà compito del Responsabile del Servizio curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

2.4 Riservatezza

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore e l'Amministrazione contraente del servizio sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori della sede dell'Amministrazione. Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente Capitolato.

3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Numero Premium (895) prevede il pagamento per l'utente chiamante di una speciale tariffa telefonica.

La tariffa sostenuta dall'utente è composta da due componenti:

- una parte relativa al ricavo del Fornitore per la raccolta del traffico telefonico (componente A);



- una parte (quota *rebate*) relativa alla quota parte dell'Amministrazione a copertura dei costi sostenuti per i servizi erogati (componente B).

Per tale servizio è quindi il Fornitore a corrispondere all'Amministrazione Contraente la quota parte relativa alla componente B (cfr. par. 4), a partire dal mese successivo alla *"Data di attivazione del servizio"* (cfr. par. 3.4) riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* e sulla base dell'effettivo consumo, trattenendo la parte relativa al proprio ricavo per il servizio di raccolta del traffico telefonico, di cui alla componente A.

È in carico al Fornitore, come **requisito minimo**;

- rendere disponibile un **codice di numerazione Premium 895** a dieci cifre per contattare il Contact Center;
- rendere disponibile il servizio di raccolta del traffico telefonico e della relativa quota Premium secondo le seguenti direttrici di traffico:
 - **Chiamata Premium 895 da rete fissa**: chiamata effettuata da rete fissa;
 - **Chiamata Premium 895 da rete mobile**: chiamata da terminale radiomobile situato sul territorio italiano.

Il servizio sarà fornito solo per chiamate nazionali.

Quando l'utente chiamante compone il numero 895 dal proprio apparecchio telefonico, sia fisso che mobile, il Fornitore deve provvedere ad eseguire le seguenti operazioni:

- informare il chiamante sulla tipologia ed il costo del servizio (minuto, scatto e durata massima) tramite un messaggio gratuito che verrà concordato con l'Amministrazione in fase di stipula;
- una volta che l'utente avrà accettato di proseguire nella chiamata, digitando un'apposita cifra post selezione indicata nel messaggio, indirizzare la chiamata su altri numeri di attestazione del Contact Center, in base al piano di instradamento definito al par. 3.1;
- interrompere la chiamata al raggiungimento dell'eventuale tempo massimo di connessione previsto dalla normativa vigente (a meno di indicazioni diverse da parte dell'Amministrazione, come meglio specificato al par. 3.3).

Il chiamante non potrà effettuare la selezione prima della fine del messaggio.

Al chiamante, in caso di inserimento di un numero di cifre di post selezione diverso da quello atteso, verrà inviato il seguente messaggio standard *"Informazione gratuita. Il numero di cifre introdotto non è corretto. Si prega di riagganciare. Grazie"*.

Al chiamante, in caso di errore nell'inserimento della cifra di post selezione, dopo l'ultimo tentativo (numero da stabilire in fase di attivazione) verrà inviato il seguente annuncio standard: *"Informazione gratuita. Il numero introdotto non è corretto. Si prega di riagganciare. Grazie"*.



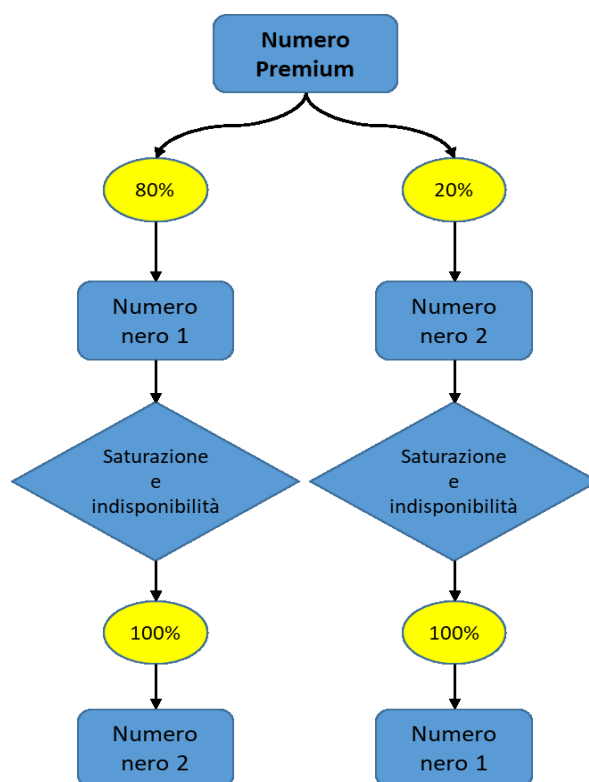
3.1 Instradamento delle chiamate

Sarà onere della Consip, attraverso il fornitore del Contact Center, rendere disponibili i numeri neri (ad oggi 1 principale e 1 secondario, entrambi ISDN PRI) sui quali dovrà essere attestato il Numero Premium e i workflow di trabocco delle chiamate. Il Fornitore dovrà comunque predisporre quanto necessario per consentire, di concerto con il fornitore del Contact Center, l'erogazione del servizio.

ID	Destinazione	Instradamento su base %	Se occupato reinstradare verso	Accodamento su postazione indicata quando alternativa occupata	Numero massimo chiamate
1	Numero nero 1	80%	Numero nero 2	SI	Tutte
2	Numero nero 2	20%	Numero nero 1	SI	Tutte

Tabella 1 – Piano di instradamento e reinstradamento su occupato/messa in attesa

Figura 1 – Schema call flow routing





3.2 Responsabilità

Il Fornitore avrà la responsabilità di mettere a disposizione la numerazione Premium, l'infrastruttura tecnica ed il software di gestione necessari per l'erogazione dei servizi a sovrapprezzo. In conformità al Regolamento, il Fornitore è quindi responsabile del trasporto, dell'istadamento e della gestione delle chiamate e dell'osservanza delle disposizioni di cui agli artt. 15 e 19, limitatamente ai propri abbonati, e 24 comma 2 del Regolamento stesso.

Resta in capo all'Amministrazione la responsabilità del corretto utilizzo, ai sensi della normativa vigente, delle numerazioni nonché dei contenuti e delle modalità di esecuzione della fornitura del servizio a sovrapprezzo.

Per le chiamate originate dalle reti di altri operatori diversi dal Fornitore del servizio, è esclusiva responsabilità di questi ultimi consentire ai propri utenti l'accesso alle numerazioni 895.

3.3 Tariffazione del servizio

Il servizio deve prevedere:

- una tariffa al chiamante per il traffico (€/minuto), per ciascun operatore di rete fissa;
- una tariffa al chiamante per il traffico (€/minuto) e per il Call Set Up della chiamata (€/chiamata), per ciascun operatore di rete mobile;
- un corrispettivo (*rebate*) per Consip relativo al traffico (€/minuto), per ciascun operatore di rete fissa;
- un corrispettivo (*rebate*) per Consip relativo al traffico (€/minuto) e al Call Set Up della chiamata (€/chiamata), per ciascun operatore di rete mobile.

L'importo massimo addebitabile all'utente, nel rispetto di quanto stabilito nell'art. 15, comma 6 del Regolamento, è pari a €. 12,50 (IVA esclusa). Al raggiungimento della durata relativa al costo massimo, il Fornitore dovrà sospendere la fatturazione all'utente chiamante. Qualora l'Amministrazione non disconnetta la chiamata al raggiungimento della durata relativa al costo massimo, il Fornitore potrà addebitare all'Amministrazione il costo di trasporto e gestione della connessione nonché l'importo minutorio eventualmente richiesto dagli operatori di accesso, sia fissi che mobili, per la durata della connessione.

3.4 Verifica di conformità e attivazione del servizio

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività dell'iniziativa il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'Amministrazione contraente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Le attività da svolgere richiedono che tutte le attività dell'Aggiudicatario siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza.



Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti Consip e di concerto con il fornitore del Contact Center, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

Entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto il Fornitore dovrà presentare il *“Piano di attivazione del Numero Premium”*, che dovrà indicare la specifica numerazione 895 xxxxxx dedicata al servizio, evidenziare tutti gli aspetti logistici e organizzativi previsti per l'erogazione del servizio, nonché la pianificazione temporale con cui verranno effettuate le attività nel rispetto di quanto stabilito negli atti di gara.

L'Amministrazione, una volta ricevuto il *“Piano di attivazione del Numero Premium”*, potrà, entro i successivi 10 (dieci) giorni, approvarlo, ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni che dovranno essere recepite dal Fornitore entro i successivi 10 (dieci) giorni.

Il *“Piano di attivazione del Numero Premium”*, una volta definito, rappresenta l'impegno del Fornitore, accettato da Consip, relativo alle tempistiche delle attività e alla data di attivazione.

Il Fornitore dovrà svolgere tutte le attività di implementazione, configurazione e attestazione del collegamento telefonico, attivare la numerazione 895 e comunicare all'Amministrazione il *“pronto al collaudo”* entro 10 (dieci) giorni dalla definizione del *“Piano di attivazione del Numero Premium”*. Contestualmente alla comunicazione di *“pronto al collaudo”* il Fornitore invierà all'Amministrazione le *“Specifiche delle prove di collaudo”*, che costituiranno la guida operativa per la verifica di conformità, restando espressamente inteso che nel corso dello stesso l'Amministrazione potrà effettuare tutte le prove che riterrà opportune al fine di verificare la rispondenza del servizio alle specifiche richieste.

Durante il processo di attivazione della linea Numero Premium al nuovo servizio e per i successivi 10 (dieci) giorni dalla conclusione della stessa, il Fornitore dovrà garantire un supporto tecnico e specialistico al fine di garantire l'erogazione e la continuità del servizio.

La verifica di conformità del servizio verrà effettuato dall'Amministrazione, alla presenza di un rappresentante del Fornitore. È richiesto al Fornitore di prestare il supporto tecnico allo svolgimento della verifica di conformità, mettendo a disposizione anche eventuali strumenti che si renderanno necessari, in base a quanto previsto dalle *“Specifiche delle prove di collaudo”*.

Qualora dagli accertamenti effettuati in sede di prima verifica di conformità, il servizio non risultasse conforme alle specifiche richieste, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine di 10 giorni. Decorso detto termine, l'Amministrazione procederà ad una seconda verifica di conformità.

Della verifica di conformità, ove non si riscontrino difetti o carenze, verrà redatto apposito *“Verbale di Verifica di conformità dei servizi”*, la cui data sancirà la *“Data di attivazione del servizio”* e il decorrere dei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale.

4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL CORRISPETTIVO DI REBATE

Per il servizio in questione il Fornitore dovrà corrispondere alla Consip con periodicità mensile posticipata, il corrispettivo di *rebate* indicando il periodo temporale di riferimento.

Il Fornitore dovrà consentire l'accesso ad una reportistica online che dia visibilità alla Consip della quota parte dei ricavi attesi e, entro i primi 15 (quindici) giorni del mese successivo a quello di competenza, dovrà



comunicare formalmente il *rebate* definitivo riconosciuto, così da permettere alla Consip l'emissione della relativa fattura.

4.1 Reportistica

Il Fornitore, entro i primi 15 (quindici) giorni del mese successivo a quello di competenza, dovrà rendere disponibile, secondo le modalità che verranno definite in fase di stipula, un report mensile delle chiamate con evidenza, per ciascuna chiamata:

- del gestore dell'utente chiamante,
- della tipologia dell'operatore dell'utente chiamante (fisso, mobile)
- della durata in secondi della chiamata,
- dell'eventuale durata in secondi eccedente la durata relativa al costo massimo,
- del *rebate* spettante all'Amministrazione.

5 PENALI

La Consip applicherà le penali, secondo le modalità previste nell'articolo "Penali" del contratto.