



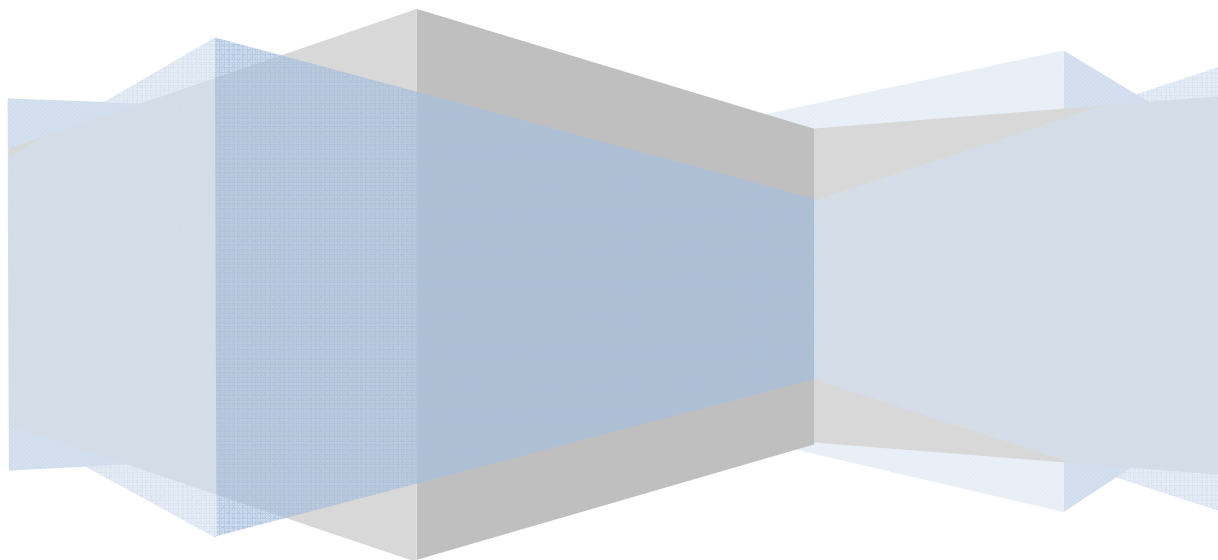
Avcp

Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici
di Lavori, Servizi e Forniture

Capitolato Tecnico

**Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e
servizi di Centralino e Contact Center**

Osservatorio Servizi Informatici e delle Telecomunicazioni



Sommario

1. PREMESSA.....	4
2. CONTESTO ATTIVITÀ DELL'AVCP	5
2.2 DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO DI CENTRALINO E CONTACT CENTER	7
2.2.1 Contenuti	7
2.2.2 Volumi dell'attuale servizio	9
2.2.3 Infrastruttura Tecnologica	11
2.2.4 Monitoraggio degli SLA (Service Level Agreement)	11
3. OGGETTO DELLA FORNITURA	12
3.1 DURATA	12
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	13
4.1 SERVIZIO DI CENTRALINO	13
4.1.1 Descrizione e requisiti del servizio	13
4.1.2 Dimensione del servizio e composizione del gruppo di lavoro	13
4.2 SERVIZI DI CONTACT CENTER	14
4.2.1 Descrizione e requisiti del servizio	14
4.2.2 Dimensione del servizio e composizione del gruppo di lavoro	16
4.3 SERVIZI AGGIUNTIVI di CONTACT CENTER	17
4.3.1 Descrizione e requisiti del servizio	18
4.3.2 Dimensione dei servizi aggiuntivi e composizione del gruppo di lavoro.....	20
5. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM)	20
5.1 SERVIZI DI CONNETTIVITÀ	21
5.2 PIATTAFORMA DI CRM	21
5.3 SISTEMA DI KM	22
5.4 APPLICAZIONI UTILIZZATE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	25
6. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	27
6.1 FIGURE DI RIFERIMENTO	27
6.1.1 Operatore di Centralino.....	29
6.1.2 Supervisore del servizio di Centralino	30
6.1.3 Operatore di Contact Center di I Livello	31
6.1.4 Operatore di Contact Center di II Livello	31
6.1.5 Supervisore del servizio di Contact Center.....	32
6.1.6 Responsabile di Progetto.....	33
6.2 FORMAZIONE	34
6.3 VALUTAZIONE RISORSE	35
7. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	36
7.1 SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA.....	36
7.2 SLA SERVIZIO di CENTRALINO	37
7.3 SLA CONTACT CENTER	38

7.4 PENALI	40
8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	40
8.1 AMBIENTI DI LAVORO.....	40
8.2 FASI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA	40
8.2.1 Start up	40
8.2.2 Collaudi ed inizio attività	41
8.2.3 Fine fornitura.....	41
8.3 ESECUZIONE E CONTROLLO.....	42
8.4 MONITORAGGIO DEI SERVIZI E REPORTISTICA.....	43
8.5 RILIEVI	45
8.6 MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE	45
8.7 GESTIONE DELL'OVERFLOW	45
8.8 SCAMBIO DI COMUNICAZIONI	46
8.9 QUALITÀ.....	46
8.9.1 Assicurazione Qualità	46
8.9.2. Indicatori di qualità.....	47
8.10 GARANZIA PER EVENTUALI SVILUPPI DI SOFTWARE	47
8.11 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA ED ADEMPIMENTI PRIVACY.....	47
ALLEGATO A "FLUSSI di LAVORO"	49
ALLEGATO B "INDICATORI di QUALITA'"	74

1. PREMESSA

Con il presente Capitolato vengono definiti i requisiti dei servizi oggetto della “Gara per l’affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Centralino e Contact Center” per l’Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture.

Quando non diversamente specificato, con “Capitolato” si intende il presente documento, con “Gara” si intende la gara da effettuare a fronte del Capitolato, con “Contratto” si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell’aggiudicazione della gara, con “fornitura” si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il Contratto.

La gestione del Contratto da parte dell’Autorità verrà assicurata nominando una o più figure (Responsabile del procedimento, Direttore dell’esecuzione del Contratto e suoi coadiutori) di interfaccia verso il Fornitore.

Nelle tabelle successive vengono riportati rispettivamente i termini e gli acronimi utilizzati nel presente Capitolato.

TERMINE	DEFINIZIONE
Autorità	Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture
Operatore	Risorsa preposta alla gestione del generico contatto e/o alla lavorazione delle pratiche pervenute in modalità off-line
Utente o Chiamante	Operatori Economici, Stazioni Appaltanti, Società Organismo di Attestazione e tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con l’Autorità
Contact Center di I Livello	Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione del primo contatto con l’Utente
Contact Center di II Livello	Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione della richiesta dell’Utente, nel caso di impossibilità della sua risoluzione al I Livello
Contatto	Chiamata telefonica da parte dell’Utente presa in carico dall’Operatore del I Livello ed eventualmente trasferita al II Livello in caso di indisponibilità delle informazioni necessarie per la risoluzione sul KM
Pratica	Richiesta che l’Utente inoltra al Contact Center in modalità off-line e che viene presa in carico dall’Operatore di II Livello
Consulenza	Trattamento di III Livello (da parte del Consulting Team) per richieste di tipo specialistico, non risolvibili né al I né al II Livello
Risoluzione	Soddisfacimento della richiesta dell’Utente con chiusura del ciclo di vita del contatto o della pratica
Ticket	Insieme di informazioni di riepilogo, contenute sul CRM, sul contatto o sulla richiesta dell’Utente

<i>One call solution</i>	Chiamata gestita in modalità unica da parte dell'Operatore di Contact Center ovvero per la quale viene fornita immediatamente una soluzione, con contestuale chiusura del ticket
Chiamata di <i>call-back</i>	Chiamata effettuata dall'Operatore direttamente dal CRM, ai fini della comunicazione di una risposta all'Utente
Skill Group	Insieme di Operatori preposti alla lavorazione di specifiche tematiche

Tabella delle definizioni

ACRONIMO	DEFINIZIONE
ACD	Automatic Call Distribution
CATI	Computer-Assisted Telephone Interviewing
CAWI	Computer Assisted Web Interviewing
CRM	Customer Relationship Management
CTI	Computer Telephony Integration
CV	Curriculum Vitae
FAQ	Frequently Asked Questions
GRDDL	Gleaning Resource Descriptions from Dialects of Languages
IQ	Indicatore di qualità
IVR	Interactive Voice Response
KB	Knowledge Base
KM	Knowledge Management
OWL	Ontology Web Language
RDF	Resource Description Framework
RS	Richieste di servizio
SLA	Service Level Agreement

Tabella degli acronimi

2. CONTESTO ATTIVITÀ DELL'AVCP

Dal 1° Luglio 2006, data di entrata in vigore del D.lgs. 12.4.2006 n. 163, l'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici ha assunto la denominazione di Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, connotata da indipendenza funzionale, di giudizio e di valutazione e da autonomia organizzativa. L'Autorità è organo collegiale costituito da sette membri (cfr. Legge 24 Novembre 2006, n. 286 di

conversione del decreto legge 3 Ottobre 2006, n. 262), nominati con determinazione adottata d'intesa dai Presidenti della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica, scelti tra personalità operanti in settori tecnici, economici e giuridici con riconosciuta professionalità.

L'Autorità **vigila** sui contratti pubblici, anche di interesse regionale, di lavori, servizi e forniture al fine di garantire il rispetto dei principi di correttezza e trasparenza delle procedure di scelta del contraente e di economica ed efficiente esecuzione dei contratti ed il rispetto delle regole della concorrenza nelle procedure di gara; vigila inoltre sul sistema di qualificazione delle imprese esecutrici di lavori pubblici.

Segnala al Governo e al Parlamento fenomeni particolarmente gravi di inosservanza o di applicazione distorta della normativa sui contratti pubblici; **formula** al Governo proposte in ordine alle modifiche occorrenti in relazione alla legislazione che disciplina i contratti pubblici di lavori, servizi, forniture e al Ministro delle infrastrutture e dei trasporti proposte per la revisione del regolamento.

Predisporre e invia al Governo e al Parlamento una **relazione** annuale nella quale si evidenziano le disfunzioni riscontrate nel settore dei contratti pubblici.

Su iniziativa della Stazione Appaltante e di una o più delle altre parti, **esprime parere** non vincolante relativamente a questioni insorte durante lo svolgimento delle procedure di gara, eventualmente formulando una ipotesi di soluzione.

Provvede **alla raccolta e alla elaborazione dei dati informativi** concernenti i contratti pubblici su tutto il territorio nazionale e, in particolare, di quelli concernenti i bandi e gli avvisi di gara, le aggiudicazioni e gli affidamenti, le imprese partecipanti, l'impiego della mano d'opera e le relative norme di sicurezza, i costi e gli scostamenti rispetto a quelli preventivati, i tempi di esecuzione e le modalità di attuazione degli interventi, i ritardi e le disfunzioni.

6/76

Promuove la **realizzazione di un collegamento informatico** con le Stazioni Appaltanti, nonché con le regioni, al fine di acquisire informazioni in tempo reale sui contratti pubblici, garantendo l'accesso generalizzato, anche per via informatica, ai dati raccolti e alle relative elaborazioni.

Nell'ambito della propria attività può richiedere alle Stazioni Appaltanti, agli Operatori Economici esecutori dei contratti, nonché ad ogni altra Pubblica Amministrazione e ad ogni ente, anche regionale, Operatore Economico o persona fisica che ne sia in possesso, documenti, informazioni e chiarimenti relativamente ai lavori, servizi e forniture pubblici, in corso o da iniziare, al conferimento di incarichi di progettazione, agli affidamenti; può disporre ispezioni, anche su richiesta motivata di chiunque ne abbia interesse, avvalendosi anche della collaborazione di altri organi dello Stato; può disporre perizie ed analisi economiche e statistiche nonché la consultazione di esperti in ordine a qualsiasi elemento rilevante ai fini dell'istruttoria; può avvalersi del Corpo della Guardia di Finanza, che esegue le verifiche e gli accertamenti richiesti agendo con i poteri di indagine ad esso attribuiti ai fini degli accertamenti relativi all'imposta sul valore aggiunto e alle imposte sui redditi. Tutte le notizie, le informazioni e i dati acquisiti dalla Guardia di Finanza nello svolgimento di tali attività sono comunicati all'Autorità.

All'Autorità è attribuita la competenza ad irrogare sanzioni pecuniarie, commisurate al valore del contratto pubblico cui le violazioni si riferiscono, ai menzionati soggetti se rifiutano o emettono, senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire documenti, ovvero se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

Qualora i soggetti ai quali è richiesto di fornire i suddetti elementi di conoscenza appartengano alle Pubbliche Amministrazioni, si applicano le sanzioni disciplinari previste dai rispettivi ordinamenti. Qualora accerti l'esistenza di irregolarità, l'Autorità trasmette gli atti e i propri rilievi agli organi di controllo e, se le irregolarità hanno rilevanza penale, agli organi giurisdizionali competenti. Qualora l'Autorità accerti che dalla esecuzione dei contratti pubblici derivi pregiudizio per il pubblico erario, gli atti e i rilievi sono trasmessi anche ai soggetti interessati e alla Procura Generale della Corte dei Conti.

Per la descrizione dettagliata della struttura organizzativa e delle competenze istituzionali degli uffici si rimanda al regolamento di organizzazione dell'Autorità presente sul sito internet www.avcp.it.

2.2 DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO DI CENTRALINO E CONTACT CENTER

Attualmente i servizi di Centralino e di Contact Center vengono erogati dalla RTI Telecom Italia / Atesia nell'ambito di una Convenzione Quadro attivata in data 2 Agosto 2006 da Consip S.p.A. a valle della gara "Servizi di outsourcing di inbound e/o outbound multicanale per progetti con più di 20 postazioni, su tutto il territorio nazionale".

L'Autorità ha aderito alla Convenzione nel mese di Luglio 2008, attivando il servizio di Centralino in Agosto e quello di Contact Center nel Settembre dello stesso anno.

Il Centralino è raggiungibile attraverso il numero 06367231, attestato sulla rete di Roma; è attivo nei **giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00** ed è preposto all'inoltro delle chiamate in ingresso verso i numeri interni dell'Autorità con messaggio di accoglienza ed introduzione del Chiamante.

7/76

Il servizio di Contact Center, attivo **dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00**, è strutturato su 3 (tre) livelli:

- il I Livello svolge funzioni di front-end, rispondendo al numero verde 800896936 intestato all'Autorità;
- il II Livello opera in modalità off-line prendendo in carico le problematiche non risolte dal I Livello e quelle pervenute tramite fax ed e-mail che richiedano un approfondimento informativo o ulteriori verifiche con una delle strutture di riferimento dell'Autorità;
- il III Livello (Consulting Team) è un team di assistenza specialistica formato da personale dell'Autorità, che si occupa della risoluzione di richieste afferenti la normativa sui contratti pubblici o che richiedano l'intervento diretto sui sistemi informatici dell'Autorità.

2.2.1 CONTENUTI

Il servizio di Contact Center è rivolto agli Operatori Economici, alle Stazioni Appaltanti, alle Società Organismo di Attestazione e a tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con l'Autorità.

Tale servizio, per la parte affidata al Fornitore, è organizzato su 2 (due) livelli che interagiscono sinergicamente tra loro, con gli uffici dell'Autorità e con l'utenza secondo ambiti di competenza distinti.

I canali d'accesso previsti sono:

- telefono (numero verde);
- fax;
- e-mail (caselle dedicate).

Il Contact Center di I Livello svolge i seguenti compiti:

- risponde a domande di non elevata complessità relative ai servizi erogati, con l'ausilio delle guide presenti sul sistema di gestione della conoscenza o *Knowledge Management* (KM) sotto forma di *Frequently Asked Questions* (FAQ) ed accedendo in consultazione al portale www.avcp.it;
- assiste gli Utenti che si registrano al portale www.avcp.it per usufruire dei servizi on-line;
- supporta gli Utenti nell'utilizzo dei servizi on-line presenti sul portale dell'Autorità;
- fornisce indicazioni sulle modalità di versamento del contributo in sede di gara;
- fornisce indicazioni operative per la richiesta di un parere agli uffici Affari Giuridici e Precontenzioso, nonché per l'invio di esposti alle direzioni generali per la Vigilanza sui Lavori e per la Vigilanza sui Servizi e le Forniture;
- identifica le richieste informative e di assistenza e provvede a tracciarle sul sistema di CRM (*Customer Relationship Management*);
- scala al servizio di II Livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti, per mezzo del sistema di *Trouble Ticketing* effettuando anche, nei casi previsti, il passaggio di chiamata;
- effettua un monitoraggio del flusso delle chiamate ed adegua il servizio alle risultanze dell'analisi delle curve di traffico.

Le attività gestite dal Contact Center di II Livello riguardano:

- la gestione delle richieste pervenute direttamente attraverso i canali fax ed e-mail, eventualmente corredate dalla documentazione di carattere amministrativo dell'Utente;
- la gestione delle richieste inoltrate in tempo reale, via telefono, dal I Livello per mezzo del sistema CTI (*Computer Telephony Integration*), prendendo in carico il ticket fino alla risoluzione del problema;
- la gestione delle richieste inoltrate dal I Livello per mezzo del sistema di *Trouble Ticketing*, effettuando anche il contatto finale outbound, via telefono o via e-mail, per la trasmissione della risposta;
- la verifica delle richieste che necessitino di maggiori approfondimenti con le strutture di riferimento dell'Autorità;
- l'aggiornamento dello strumento di KM e delle FAQ, in collaborazione con il personale dell'Autorità facente parte del team di supporto;
- il monitoraggio del servizio in termini di livelli raggiunti, tipologie di problematiche sottoposte, trend delle richieste.

La gestione della richiesta avviene secondo le seguenti modalità operative:

I Livello

Il flusso delle attività al I Livello è attivato da una chiamata sul numero verde da parte dell'Utente. La chiamata - se in orario di presidio - viene presa in carico dal sistema ACD (*Automatic Call Distribution*) e viene instradata verso il primo Operatore disponibile; in presenza di code, ovvero qualora non ci siano Operatori disponibili, la chiamata viene dirottata verso il sistema di risposta automatica IVR (*Interactive Voice Response*), che comunica all'Utente la non disponibilità momentanea di Operatori.

Per la gestione della chiamata, se si tratta di richiesta di informazioni, l'Operatore può accedere alle informazioni disponibili sul sito www.avcp.it, oppure al sistema di KM, alimentato con le risposte predisposte dall'Autorità.

Ogni interazione con l'Utente finale viene tracciata dall'Operatore mediante l'apertura o l'aggiornamento di un ticket nel sistema di CRM.

Oltre a fornire messaggi di cortesia all'Utente in caso di attese in coda, il sistema IVR fornisce inoltre, al di fuori del *service time* previsto, indicazioni sui servizi offerti per mezzo di messaggi preregistrati.

II Livello

L'iter di lavorazione delle problematiche poste dagli Utenti attraverso i diversi canali previsti si articola nei seguenti passi:

- presa in carico dei ticket scalati dal I Livello ovvero apertura, per le richieste pervenute in modalità off-line;
- primo esame della problematica per verificarne la competenza alla trattazione e la completezza: nel caso il quesito sia incompleto viene contattato l'Utente per la richiesta delle informazioni integrative; nel caso in cui la tematica non rientri nei compiti del Contact Center viene trasferito agli uffici dell'Autorità;
- individuazione della soluzione e predisposizione della risposta;
- archiviazione della richiesta con chiusura del ticket ed aggiornamento delle informazioni necessarie al monitoraggio dei quesiti e delle problematiche poste.

9/76

2.2.2 VOLUMI DELL'ATTUALE SERVIZIO

I volumi gestiti nell'ambito dell'attuale fornitura, si attestano su livelli diversi a seconda della tipologia di servizio.

- **Servizio di Centralino:**

- numero di chiamate/mese gestite: circa 3.000 (tremila);
- tempo medio di gestione del contatto: 1 (un) minuto.

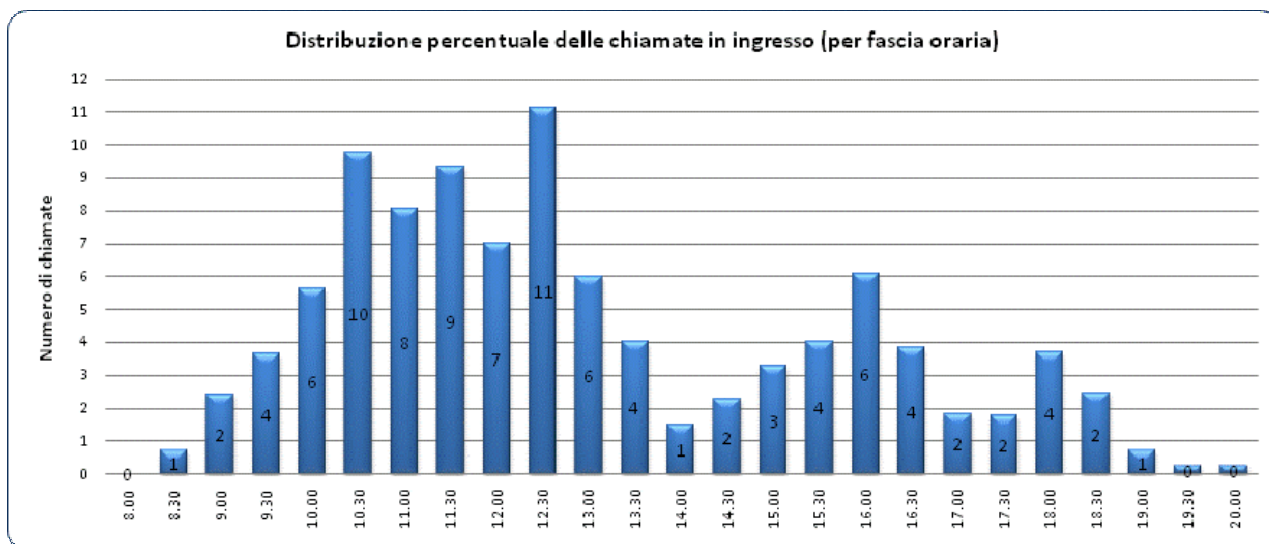
Per l'erogazione dell'attuale servizio di Centralino il Fornitore impiega 2 (due) Operatori oltre ad una figura di coordinamento.

• **Contact Center:**

- numero di richieste di supporto/mese: circa 10.000 (diecimila), di cui: circa 7.000 (settemila) in ingresso sul canale telefonico e le restanti per mezzo di e-mail e fax;
- tempo medio di gestione della risoluzione della pratica di I Livello: 5 (cinque) minuti;
- tempo medio di gestione delle lavorazioni off-line da parte del II Livello: 30 (trenta) minuti.

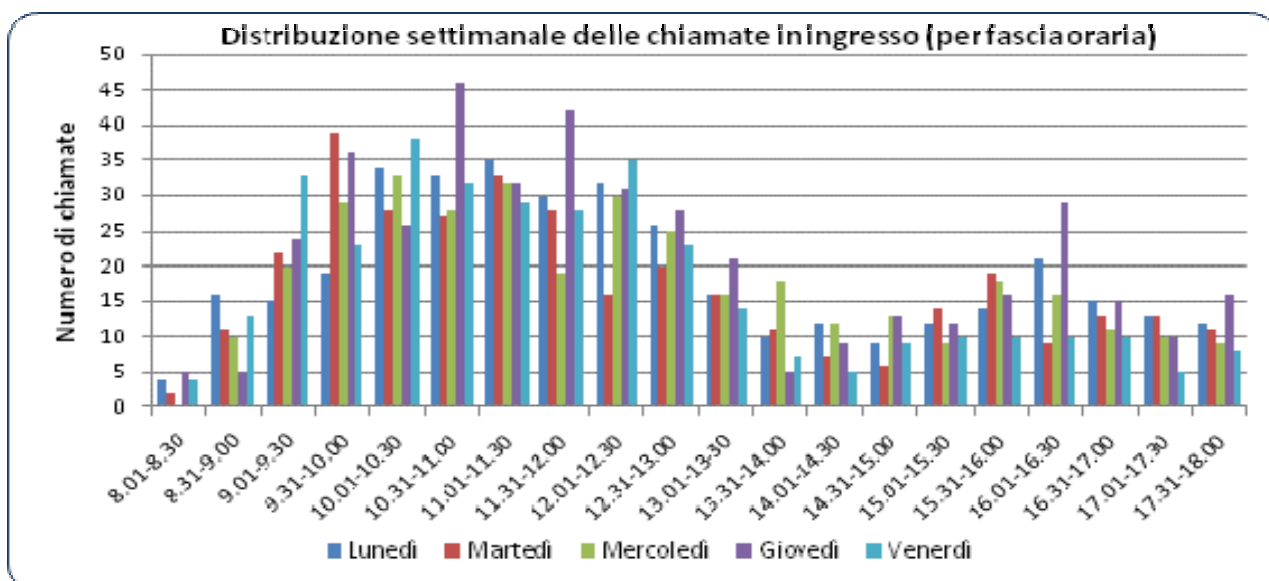
Per l'erogazione dell'attuale servizio di Contact Center il Fornitore dispone di 14 (quattordici) postazioni per il front-end e 10 (dieci) per il back-end più ulteriori 2 (due) di monitoraggio.

Nei report seguenti viene riassunto l'andamento dei volumi di traffico sul Centralino e sul Contact Center nell'ultimo anno.



10/76

Distribuzione percentuale delle chiamate in ingresso al Centralino durante il service time



Distribuzione settimanale delle chiamate in ingresso al Contact Center durante il *service time*

2.2.3 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

A supporto dell'attuale servizio il Fornitore impiega un sistema informativo integrato con sistemi e strumenti applicativi *web-based*.

Le postazioni operative sono dotate di apparecchi telefonici collegati ad una centrale ACD Avaya.

Il sistema di CRM è basato su piattaforma Oracle/Siebel CRM on-demand.

Il sistema di KM è costituito da un'ontologia KAON (*Karlsruhe Ontology*) integrata con il sistema di CRM, che permette agli Operatori del Contact Center di accedere alle FAQ, memorizzate sotto forma di "pillole di conoscenza", selezionando le tematiche rilevanti attraverso un menù.

2.2.4 MONITORAGGIO DEGLI SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Il monitoraggio dei livelli di servizio avviene con cadenza mensile, sulla base della reportistica di riepilogo che il Fornitore è tenuto a presentare da Contratto.

L'attività del Contact Center viene inoltre monitorata dal team di Consulting attraverso l'accesso diretto al sistema di CRM.

La qualità del servizio viene verificata periodicamente dall'Autorità attraverso *mystery call*, visite presso il Fornitore e tramite l'accesso ai ticket di tracciatura delle richieste di servizio.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi, delle attività e degli strumenti volti a supportare gli Operatori Economici, le Stazioni Appaltanti e gli altri soggetti operanti nel mercato degli appalti pubblici nella loro quotidiana interazione con i servizi ed i processi amministrativi dell'Autorità.

A tal proposito, i servizi oggetto del presente Capitolato sono:

- Centralino;
- Contact Center;
- Servizi aggiuntivi di Contact Center.

Il Fornitore dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su:

- presidio e orario di servizio degli addetti;
- continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale;
- opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- contenimento del *turn-over* degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico *know-how* acquisito.

A tal fine utilizzerà risorse dedicate esclusivamente al servizio di Centralino e Contact Center dell'Autorità, opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Contact Center di analoga complessità, preferibilmente erogati a favore di Pubbliche Amministrazioni o enti pubblici.

12/76

I servizi di Centralino e Contact Center dovranno essere erogati senza soluzione di continuità rispetto agli attuali.

I servizi dovranno essere erogati mediante l'utilizzo di risorse assunte con contratti di lavoro che rispettino le previsioni normative vigenti per le prestazioni in oggetto.

3.1 DURATA

La durata delle prestazioni contrattuali oggetto del presente Capitolato è di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dall'esito positivo del collaudo, di cui al paragrafo 8.2.2 del presente Capitolato. Le attività di presa in carico del *know-how* dall'attuale fornitore, formazione degli Operatori e predisposizione dell'infrastruttura sono a carico del Fornitore entrante, costituiscono oggetto della verifica preliminare ed antecedono l'avvio della prestazione contrattuale.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito viene fornita la descrizione dei servizi oggetto della prestazione contrattuale.

4.1 SERVIZIO DI CENTRALINO

4.1.1 DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà allestire una struttura operativa con Operatori dedicati, integrata con quella di Contact Center, che gestisca le richieste di contatto telefonico che pervengono al centralino dell'Autorità, al fine di:

- curare lo smistamento verso gli uffici interni, nel caso di richieste di contatto facenti esplicitamente riferimento a specifiche persone, uffici o procedimenti;
- reindirizzare verso il Contact Center di I Livello la quota parte di contatti aventi ad oggetto la ricerca di informazioni generali o di tipo specialistico.

L'erogazione del servizio di Centralino dovrà avvenire nel rispetto del seguente *service time*:

- **Lunedì - Venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **20:00** mediante Operatore;
- **H24, 7 X 7** mediante IVR.

La gestione delle chiamate verso il personale dell'Autorità dovrà avvenire anche attraverso la predisposizione di un servizio di cortesia e *return call* nel caso di non disponibilità della persona chiamata. Dovrà essere previsto, per il personale direttivo, la possibilità di avviso via e-mail per "non trovato".

Al di fuori del *service time* con Operatore, dovranno essere attivi: un servizio di IVR integrato con la piattaforma di CRM per la tracciatura delle chiamate e un servizio di segreteria telefonica, i cui messaggi dovranno essere presi in carico dagli Operatori del Centralino entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile.

13/76

4.1.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il servizio di Centralino dovrà essere dimensionato, oltre che per assicurare gli obiettivi di cui sopra, per garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita, sulla base della quale è prevista la gestione di circa **150 (centocinquanta) chiamate al giorno** con un **tempo medio stimato di gestione pari a 2 (due) minuti** ciascuna, in considerazione dell'introduzione del servizio di *return call* oggi non gestito.

Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno un 10% annuo. Il Fornitore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel *range* di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Nel caso di contatti eccedenti la predetta misura, nella finestra di osservazione contrattuale, saranno tollerate oscillazioni dei livelli di servizio secondo quanto descritto nel paragrafo 8.7.

Ai fini dell'erogazione del servizio di Centralino per l'Autorità dovranno essere applicati Operatori dedicati, in numero sufficiente per fronteggiare i volumi di traffico descritti nella curva dei volumi riportata nei

paragrafi precedenti, prevedendo altresì la presenza di una figura di coordinamento e supervisione del servizio.

Le figure preposte all'erogazione del servizio di Centralino saranno:

- a) Operatore di Centralino;**
- b) Supervisore del servizio di Centralino.**

4.2 SERVIZI DI CONTACT CENTER

4.2.1 DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO

Il servizio di Contact Center sarà erogato su 2 (due) livelli e l'interazione con l'Utente potrà avvenire in modalità on-line (tramite telefono) ed off-line (attraverso i canali fax, e-mail, lettera, segreteria telefonica).

Il I Livello del Contact Center, sarà preposto alla ricezione dei contatti telefonici ed alla gestione del ticket su CRM, nonché alla gestione e relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del *service time* con Operatore. Sarà facoltà del Fornitore prevedere nell'offerta la possibilità di gestione da parte del I Livello di pratiche pervenute in modalità off-line per le quali sia disponibile nel KM una modalità di risposta standard.

Nel caso di impossibilità a reperire sul KM una soluzione, l'Operatore di I Livello, dovrà effettuare il trasferimento del contatto (fonia e ticket) al II Livello che provvederà a comunicare la soluzione all'Utente chiudendo il contatto. Qualora invece non sia possibile trasferire la chiamata in modalità on-line, l'Operatore di I Livello procederà alla gestione dell'assegnazione del ticket; sarà cura del II Livello procedere alla lavorazione della richiesta, provvedendo al ricontatto dell'Utente per la comunicazione dell'esito ed alla chiusura del ticket.

Sebbene nella maggior parte dei casi le procedure di gestione prevedano l'utilizzo del canale telefonico per la chiusura della richiesta Utente (anche nel caso in cui essa sia pervenuta attraverso fax, e-mail o lettera), tramite *call-back* direttamente da CRM, potranno essere individuate delle deroghe nella scelta del canale di risposta solo ed esclusivamente previa apposita autorizzazione dell'Autorità.

Nel caso in cui il II Livello non sia in grado di rispondere alla richiesta dell'Utente, la richiesta sarà scalata al III Livello o Consulting Team, gruppo composto da personale dell'Autorità, per la gestione di richieste complesse, di tipo specialistico, le cui risposte non sono disponibili tra le FAQ messe a disposizione del Fornitore dall'Autorità stessa. Il II Livello, su specifica indicazione dell'Autorità e per tematiche particolari dalla medesima indicate, potrà scalare la problematica a Contact Center tecnici di altri fornitori. In questo secondo caso, i canali dovranno essere preferibilmente di tipo off-line e comunque l'interazione dovrà essere tracciata tramite CRM.

La descrizione dettagliata delle attività a carico del Contact Center, con i relativi diagrammi di flusso, è riportata nell'Allegato A del presente Capitolato.

La struttura organizzativa definita dal Fornitore, sulla base delle specifiche fornite dall'Autorità, dovrà essere, comunque, supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica (in termini di

configurazione del database di routing, IVR multiselezione, configurazione di Skill Group distinti sulla piattaforma telefonica, etc).

L'erogazione dei servizi di Contact Center dovrà svolgersi garantendo:

- la ricezione di contatti telefonici vocali relativi a richieste di carattere generale o specifico, risolvibili in modo contestuale;
- la ricezione di contatti telefonici vocali con inoltro contestuale (commutazione) o differito verso il servizio di II Livello competente;
- la ricezione e la gestione di richieste pervenute in modalità off-line (tramite e-mail, fax, lettera, segreteria telefonica);
- l'effettuazione di contatti outbound verso gli Utenti, finalizzati alla chiusura di problematiche di II Livello;
- la gestione di procedure operative a supporto di processi abilitati nell'ambito del servizio, che possono comportare anche l'utilizzo di una o più comunicazioni tra Utente e Operatore o l'interazione con i sistemi dell'Autorità;
- l'effettuazione di contatti outbound, via voce, e-mail o fax, realizzati nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o di effettuazione di sondaggi di gradimento, di servizi specifici di supporto o di *recall*.

Inoltre, sarà facoltà dell'Autorità richiedere la gestione di eventuali ed ulteriori canali di ricezione delle richieste da parte degli Utenti, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità stessa.

Gli Operatori saranno tenuti alla tracciatura sul CRM di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di Contact Center (dati anagrafici degli Utenti e delle organizzazioni di appartenenza, classificazione delle richieste, priorità, etc).

Saranno analizzati, congiuntamente con l'Autorità, i dati necessari da tracciare nella logica di pertinenza e non eccedenza.

Per alcune tipologie di servizi, l'Autorità richiederà la verifica, ovvero la creazione e l'aggiornamento, di un set di dati anagrafici, fruendo direttamente dal CRM di servizi messi a disposizione dall'Autorità medesima, ovvero interagendo con interfacce web classiche.

Nel caso in cui gli Operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere al sistema di CRM, dovranno comunque essere in grado di tracciare tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema.

Il servizio di Contact Center dovrà essere accessibile:

- **dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 (festività nazionali escluse), mediante canale telefonico;**
- **dal Lunedì alla Domenica, in modalità H24, 7x7, tramite il risponditore IVR e gli altri canali previsti (e-mail, fax, lettera e segreteria telefonica).**

Condizioni migliorative dell'orario di servizio con Operatore sia su base giornaliera che settimanale saranno oggetto di valutazione in sede di gara.

4.2.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il servizio di Contact Center dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita per i contatti telefonici **-circa 7.000 (settemila) contatti/mese - più ulteriori 3.000 richieste/mese dai canali e-mail, fax, lettera e segreteria telefonica.**

Per quanto concerne i tempi di lavorazione sono stati stimati mediamente, **circa 5 (cinque) minuti per la gestione delle richieste telefoniche e circa 30 (trenta) minuti per la lavorazione delle pratiche** trasferite dal I Livello e pervenute in modalità off-line.

Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno un 10% annuo. Il Fornitore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel *range* di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Nel caso di contatti eccedenti la predetta misura, nella finestra di osservazione contrattuale, saranno tollerate oscillazioni dei livelli di servizio secondo quanto descritto nel paragrafo 8.7.

Il Fornitore dovrà specificare la metodologia utilizzata per il dimensionamento del servizio, fermo restando l'obbligo di riportare nel formato richiesto in sede di presentazione dell'offerta il risultato di tale dimensionamento.

In caso di diminuzione dei volumi di traffico previsti tale che, applicando la metodologia del Fornitore, risulti una riduzione delle risorse necessarie per l'erogazione del servizio, si procederà alla revisione del dimensionamento del servizio stesso e del relativo valore economico.

Il gruppo di front-end sarà costituito da Operatori di I Livello, con competenze di gestione della relazione e conoscenze approfondite relativamente ai contenuti della *Knowledge Base*, KB.

Il gruppo di back-end, invece, sarà costituito da Operatori specializzati, in grado di gestire richieste di tipo 'avanzato', che non è stato possibile gestire in modalità *one call solution* ovvero per le quali gli Operatori del I Livello non hanno a disposizione una risposta standard, all'interno della KB, da fornire all'Utente.

Uno o più Skill Group potranno essere allocati presso la sede dell'Autorità; uno di questi, lo Skill Group di Raccordo (tra il II e il III Livello), dovrà provvedere alla gestione di alcune tipologie di pratiche riguardanti, ad esempio, i servizi on-line dell'Autorità, le procedure di accreditamento per la fruizione dei servizi dell'Autorità, la sistematizzazione delle FAQ, il supporto all'aggiornamento del KM. Tale Skill Group di Raccordo avrà una tariffazione a canone (mensile e per risorsa) e dovrà essere inizialmente dimensionato con non meno di 6 (sei) risorse dedicate, allocate presso la sede dell'Autorità. L'Autorità si riserva di attivare ulteriori risorse, a parità di condizioni offerte e nei limiti previsti dalla norma, con un preavviso di 15 (quindici) giorni in caso di picchi di attività o necessità legate a nuovi contesti di servizio oggi non noti. Parimenti, eventuali riduzioni della numerosità dello Skill Group di Raccordo saranno comunicate dall'Autorità con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

Il coordinamento e la supervisione delle risorse dislocate presso l'Autorità, sarà a totale carico del Fornitore, che provvederà a ciò sia attraverso una opportuna organizzazione del gruppo di lavoro che attraverso gli strumenti messi a disposizione dal sistema di CRM.

Sarà facoltà dell'Autorità richiedere, presso il Contact Center, l'individuazione di ulteriori gruppi di Operatori, sulla base delle esigenze rilevate durante il periodo di erogazione del servizio o di fattori specifici (ad esempio, sulla base della volontà di servire in modo differenziato i diversi segmenti di utenza, costituendo Skill Group diversi a seconda dei livelli di anzianità nel ruolo e di esperienza, o di rispondere in modo più approfondito ad alcune tematiche specifiche, istituendo team con formazione specialistica sui diversi contenuti del servizio o delle attività ad esso collegate).

Il servizio di Contact Center sarà garantito da un team composto dalle seguenti figure professionali.

Operatori di I Livello preposti alla gestione dell'accoglienza e delle richieste di informazioni degli Utenti che contattano il Contact Center attraverso i diversi canali di accesso.

L'Operatore provvede alla raccolta accurata delle informazioni da fornire e supporta l'aggiornamento delle basi dati degli Utenti; si occupa della gestione e della relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del *service time* con Operatore, mentre ai fini della gestione delle chiamate che richiedono competenze specifiche o interventi specialistici, trasferisce la pratica relativa secondo le procedure stabilite.

E' richiesta una ottima conoscenza della lingua inglese per almeno il 10% degli Operatori ed è altresì necessario che sia garantita la presenza di almeno 1 (uno) Operatore con tale skill durante l'intero orario di servizio.

17/76

Operatori di II Livello preposti alla gestione dei contatti trasferiti dal I Livello e delle richieste degli Utenti pervenute attraverso i canali off-line.

Nella composizione del gruppo di lavoro, dovrà essere assicurato il seguente mix di competenze:

- 50% tecnico - informatiche;
- 50% giuridico - economiche.

Supervisore del servizio di Contact Center, responsabile della corretta erogazione del servizio da parte del gruppo di Operatori che gli vengono assegnati, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati nel presente Capitolato. Il Supervisore è altresì responsabile della gestione operativa del gruppo e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative.

In termini di organizzazione del team di lavoro, è necessaria la presenza di almeno 1 (un) supervisore ogni 20 (venti) Operatori applicati al servizio.

Per i dettagli dei requisiti specifici di ciascuna figura si rimanda al capitolo 6.

4.3 SERVIZI AGGIUNTIVI di CONTACT CENTER

4.3.1 DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO

Nell'ambito delle prestazioni contrattuali dovranno essere erogati anche servizi aggiuntivi, ovvero campagne outbound, da attivare su specifica richiesta dell'Autorità.

La struttura di Contact Center, dovrà essere in grado di svolgere campagne outbound aventi ad oggetto la divulgazione di informazioni su servizi, processi, progetti e altre attività informative o di supporto specifico.

Il Fornitore dovrà garantire tali servizi predisponendo, presso il Contact Center, adeguati strumenti informatici, nonché sfruttando le funzionalità specifiche ricomprese nel sistema di CRM.

Il Fornitore sarà, inoltre, tenuto ad erogare tipologie diverse di campagne, nel rispetto di una pianificazione concordata trimestralmente con l'Autorità, riconducibili essenzialmente a:

- campagne effettuate tramite il supporto di Operatori telefonici (modalità CATI, *Computer-Assisted Telephone Interviewing*);
- campagne effettuate via e-mail (modalità CAWI, *Computer Assisted Web Interviewing*);
- campagne passive effettuate tramite pubblicazione di un questionario sul portale dell'Autorità (modalità CAWI);
- campagne inviate tramite fax server.

La gestione delle campagne, sarà diversa a seconda della specifica modalità di erogazione individuata, come meglio dettagliato nel seguito.

18/76

Campagne telefoniche (CATI). L'Autorità invierà al Fornitore una lista di nominativi da contattare (campione), comprensiva del recapito telefonico di ciascuno ed un questionario.

Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Autorità e il Fornitore. In ogni caso, la richiesta più impegnativa in termini di svolgimento della campagna che l'Autorità potrà rivolgere al Fornitore sarà di effettuare al massimo 3 (tre) tentativi di contatto per ogni nominativo.

Ogni tentativo di contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, riportando le informazioni sul comportamento dell'Utente e specificando, nel dettaglio, uno tra i seguenti stati:

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

Il Fornitore sarà tenuto, inoltre, a tracciare sul foglio di rilevazione tutte le osservazioni/commenti effettuati dall'intervistato. La campagna si riterrà conclusa quando il Fornitore, al termine di tutti i tentativi di contatto previsti dalle linee guida sopra citate, fornirà all'Autorità, nel formato elettronico concordato, i risultati della campagna in termini di interviste utili ed il foglio di rilevazione opportunamente valorizzato. Si richiede che le campagne telefoniche vengano svolte entro i seguenti limiti temporali.

Si richiede che le campagne telefoniche siano erogate entro 6 (sei) giorni lavorativi.

Campagne effettuate via e-mail (CAWI). L'Autorità invierà al Fornitore una lista di nominativi da contattare (campione), comprensiva dell'indirizzo di posta elettronica di ciascuno ed un questionario. Ogni e-mail inviata dovrà essere documentata in termini di esito, indicando una tra le seguenti voci:

- e-mail inviata con esito positivo;
- e-mail inviata con esito negativo (indirizzo di posta elettronica errato).

Il tempo di configurazione della campagna va dal momento dell'invio del questionario oggetto della rilevazione e della lista dei contatti al Fornitore da parte dell'Autorità, fino al completamento dell'invio delle e-mail all'intera lista di distribuzione fornita. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito dall'Autorità.

La campagna si riterrà conclusa quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà all'Autorità la reportistica relativa ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato.

Le caselle di posta elettronica da utilizzarsi per l'erogazione delle campagne verranno messe a disposizione dall'Autorità.

Campagne passive pubblicate su web (CAWI). L'Autorità invierà al Fornitore un questionario di rilevazione. Il tempo di configurazione della campagna va dal momento dell'invio di tale questionario al Fornitore da parte dell'Autorità fino alla pubblicazione su web. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi e prevede la configurazione dello script sul modulo dedicato del sistema di CRM e la pubblicazione. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito dall'Autorità.

La campagna si riterrà conclusa, quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà all'Autorità il dettaglio analitico e la reportistica relativa ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla conclusione della campagna.

Campagne effettuate via fax. L'Autorità invierà al Fornitore una lista di nominativi da contattare (campione), corredati da un numero di fax e dal materiale informativo/promozionale da spedire. Ogni fax inviato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando una delle voci seguenti:

- fax inviato con esito positivo;
- fax inviato con esito negativo (numero di fax errato).

Il tempo di svolgimento della campagna sarà considerato dal momento dell'invio del materiale da spedire e della lista dei contatti al Fornitore da parte dell'Autorità fino all'espletamento dell'invio dei fax.

Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi.

La predisposizione e l'hosting dell'infrastruttura necessaria per l'erogazione delle campagne si intende a carico del Fornitore.

4.3.2 DIMENSIONE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Ai fini dell'erogazione dei servizi aggiuntivi, potranno essere applicati sia Operatori di I che di II Livello, a discrezione del Fornitore sulla base dei carichi di lavoro effettivi.

Di seguito è riportato il dimensionamento massimo per i servizi aggiuntivi richiesti nell'ambito della Fornitura oggetto del presente Capitolato, riferito all'intera durata contrattuale.

Servizi Aggiuntivi di Contact Center Campagne outbound	Quantità (numero di campagne)
Telefonica – con risultato fino a 200 interviste utili della durata inferiore a 10 minuti	10
Campagna via e-mail informativa/promozionale	12
Campagna via e-mail	12
Campagna via fax informativa/promozionale	5
Campagna passiva su web	10

Dimensionamento dei Servizi aggiuntivi di Contact Center – Campagne outbound

I valori indicati sono stati stimati sulla base dell'analisi storica delle attività svolte in passato e della previsione del fabbisogno futuro.

Al mutare delle esigenze, in termini quantitativi e qualitativi, il Direttore dell'esecuzione si riserva di rivedere ed aggiornare tali valori, nei limiti del massimale contrattuale previsto per i servizi aggiuntivi.

20/76

5. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM)

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritta la piattaforma tecnologica che il Fornitore utilizzerà per l'erogazione dei servizi, specificando le caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi e le modalità di integrazione con il Centralino ed i sistemi informatici dell'Autorità.

Presso l'Autorità è installata una centrale telefonica della serie Alcatel OmniPCX Enterprise, che utilizza un Gateway VoIP integrato.

Il Fornitore dovrà proporre una soluzione tecnologica idonea all'erogazione dei servizi richiesti, mediante l'interconnessione di una propria centrale oppure di un componente remotizzato, alla centrale presente presso l'Autorità.

Sarà a carico del Fornitore la verifica e la certificazione di integrabilità della soluzione proposta e del fatto che essa non provochi alcun impatto sui servizi dell'Autorità. Saranno altresì a carico del Fornitore i costi degli apparati e dei collegamenti in alta affidabilità tra le due centrali.

Dovranno essere specificate le caratteristiche funzionali e tecniche della piattaforma per l'erogazione dei servizi relativamente alle tre componenti ACD, CTI e IVR.

Dovranno essere specificate inoltre le caratteristiche funzionali e tecniche del sistema integrato di CRM e KM che dovrà essere messo a disposizione degli Operatori di Contact Center di I e II Livello e dovranno, altresì, essere previste almeno 2 (due) postazioni destinate al personale dell'Autorità impegnato nelle attività di supporto specialistico.

Si intende a carico al Fornitore la responsabilità del corretto dimensionamento della piattaforma *hardware* e *software* per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato nel rispetto degli SLA proposti nel capitolo 7, nonché la messa a disposizione degli stessi senza oneri aggiuntivi per l'Autorità.

Vengono riportati nel seguito i requisiti minimi per ciascun componente dell'infrastruttura di erogazione del servizio.

5.1 SERVIZI DI CONNETTIVITÀ

Il Fornitore dovrà dotarsi di almeno 1 (un) flusso primario ISDN su cui attestare il numero verde dell'Autorità.

Il Fornitore sarà altresì tenuto a verificare la fattibilità dell'attestazione del flusso e del numero verde presso la sede operativa in cui intende erogare il servizio.

Il Fornitore si dovrà dotare di una connessione verso Internet ad uso degli Operatori, di banda non inferiore a 10 Mbps, nonché delle connessioni ad alta affidabilità tra i sistemi di Centralino Autorità – Fornitore.

Tutti i servizi di connettività si intendono a carico del Fornitore.

Le caselle e-mail outbound saranno fornite dall'Autorità sul proprio sistema di posta elettronica.

21/76

5.2 PIATTAFORMA DI CRM

Il sistema di CRM dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- apertura automatica del ticket, in corrispondenza agli eventi segnalati dal sistema di CTI;
- gestione automatica di chiamate e pratiche in entrata e in uscita e liste con contenuti differenziati per Utente;
- visualizzazione ed aggiornamento della scheda Utente e della documentazione collegata;
- possibilità di gestire e-mail, fax, messaggi ed altri documenti come allegati del ticket;
- possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche;
- memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con l'Autorità.
- possibilità di trattare documenti secondo i più comuni formati di produttività individuale, ivi compresi quelli generati da *Office 2007* con estensione *docx*.

Il CRM dovrà supportare l'interazione tra il front-end ed il back-end permettendo:

- di gestire in maniera trasparente le richieste di servizio che pervengono dal sistema cliente attraverso canali alternativi a quello telefonico on-line, quali e-mail, fax, lettera e segreteria telefonica;
- di trasferire il ticket contestualmente all'inoltro della chiamata telefonica al II Livello.

Il CRM dovrà inoltre permettere la gestione collaborativa delle richieste, semplificando le interazioni tra I e II Livello e con gli altri team di supporto alla continuità operativa dei servizi on-line, ivi compreso quello di III Livello.

La possibilità di gestire e-mail, fax, lettere e messaggi lasciati in segreteria telefonica come allegati del ticket aperto a fronte della ricezione della richiesta di servizio è considerato un requisito essenziale della piattaforma adottata dal Fornitore; si precisa che l'Autorità non dovrà sostenere oneri aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato per l'attivazione di funzionalità di integrazione dei canali off-line con il CRM.

La piattaforma di CRM dovrà prevedere, inoltre, la possibilità di effettuare la chiamata di *call-back* verso l'Utente all'interno del ticket, nonché di inviare, a mezzo e-mail, documentazione o modulistica presente nel KM, ovvero fornita dall'Autorità; nel caso di richieste di servizio ricomprese in determinate tipologie dovrà essere visibile o comunque notificata all'Operatore, la disponibilità di documentazione da fornire all'Utente.

Il sistema di CRM dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:

22/76

- **Gestione degli Operatori**, al fine di ottimizzarne l'allocazione, applicandoli alle lavorazioni on-line, off-line o ad entrambe in modalità "*blended*", in funzione delle scelte gestionali del Responsabile del Contact Center.
- **Gestione del ticket RS (Richieste di servizio) per canali off-line**. La gestione off-line del ticket dovrà consentire, per tutte le lavorazioni, la disponibilità degli allegati, ovvero di documenti in formato elettronico, pervenuti sul canale off-line; tali allegati dovranno poter essere visualizzati sia dal I che dal II Livello.

Il sistema di CRM dovrà consentire al personale dell'Autorità di accedere via web al sistema di *monitoring* del servizio con funzionalità di reportistica personalizzabile e consultabile in tempo reale.

5.3 SISTEMA DI KM

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di *Knowledge Management*, sul quale gli Operatori potranno ricercare tutte le informazioni correlabili alla risoluzione delle richieste di servizio.

Il sistema dovrà consentire:

- la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti;
- l'alimentazione della base di conoscenza:
 - in maniera implicita attraverso processi di *tracking* dei ticket di I e II Livello;

- in maniera esplicita attraverso un *workflow* di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB;
- l'indicizzazione, la ricerca e l'estrazione di contenuti attraverso:
 - la selezione delle fonti interne o esterne di interesse su cui attuare l'indicizzazione;
 - l'accesso a tutte le informazioni gestite strutturate e non anche in funzione del profilo di utenza;
 - la definizione di un sistema di classificazione e il *tagging* delle informazioni;
 - l'individuazione di informazioni di interesse per la specifica esigenza informativa manifestata durante il contatto tra quelle disponibili nella KB.

La KB dovrà consentire la gestione di:

- definizioni e informazioni generali;
- informazioni relazionali, sia specifiche che generiche, ma in relazione fra loro, quali ad esempio la storia delle interazioni di un Utente con il Contact Center dell'Autorità;
- *real-time knowledge*, informazioni rilevate ed elaborate istantaneamente durante il contatto con l'Utente, finalizzate all'individuazione di schemi ricorrenti di interazione;
- dati personalizzati, informazioni acquisite tramite elaborazioni effettuate sulle precedenti interazioni con lo stesso Utente, finalizzate alla creazione di un profilo implicito da associare a quello esplicito rilevato direttamente durante l'interazione.

Le informazioni gestite attraverso la base di conoscenza dovranno essere rappresentate mediante formati aperti e standard, quali RDF (*Resource Description Framework*), RDFS (*RDF Schema*), OWL (*Object Windows Library*), GRDDL (*Gleaning Resource Descriptions from Dialects of Languages*), VCARD.

Il sistema di gestione della base di conoscenza (*Reasoner*) dovrà permettere:

- il reperimento delle informazioni non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti;
- il collegamento di pillole di conoscenza a risorse web (pagine del sito, parole chiave e concetti del mondo degli appalti pubblici, parti dei moduli da compilare attraverso i servizi on-line, persone ed unità organizzative);
- l'interrogazione in formato SPARQL (*Simple Protocol And RDF Query Language*);
- l'importazione e la navigazione di ontologie redatte secondo lo standard OWL 2.0.;
- l'importazione la gestione di informazioni in formato VCARD e GRDDL;
- il supporto per la marcatura di testi con tag XML (*eXtensible Markup Language*);
- la marcatura di documenti in formato pdf con metadati, secondo la tecnologia XMP (*eXtensible Metadata Platform*) attraverso un'interfaccia web.

Dovranno essere previste le risorse umane necessarie per il supporto specialistico e di ausilio al III Livello dell'Autorità per l'aggiornamento, con cadenza almeno mensile, della base di conoscenza; l'attività di

inserimento delle pillole di conoscenza dovrà essere realizzata autonomamente dal Fornitore, con la supervisione dell'Autorità.

Il servizio di KM dovrà in particolare:

- garantire un'unica visione logica dei dati;
- garantire la possibilità di creare la base dati attingendo a fonti dati eterogenee e distribuite geograficamente con l'utilizzo di protocolli di comunicazione standard;
- garantire la fruibilità del servizio anche con un *browser* internet;
- prevedere un help on-line per gestire informazioni legate ai processi di *business*;
- realizzare cataloghi delle informazioni legate ai contenuti informativi, anche di tipo istituzionale, trattati dall'Autorità;
- estrarre e classificare i "concetti" contenuti in un testo di qualsiasi formato o proveniente da qualsiasi base dati, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie di *Natural Language Processing (NLP)*;
- profilare, in modalità non invasiva e con continuità, la frequenza di accesso alle pillole di conoscenza;
- supportare livelli di accesso differenziati (scrittura, lettura, etc) con gestione del *workflow* tra le diverse tipologie di utenza (Publisher, Amministratore, Operatore front-office, Operatore back-office, etc);
- registrare le variazioni avvenute per definire la responsabilità di tutti gli aggiornamenti;
- registrare gli accessi alle informazioni per discriminare le aree di maggior interesse;
- fornire funzionalità di approvazione del contenuto secondo profili Utente diversificati e distribuiti;
- disporre di un ambiente di amministrazione e configurazione.

24/76

La KB dovrà essere alimentata per l'intera durata contrattuale con le informazioni relative alle attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolte dal back-office; le risposte ai quesiti saranno ivi inserite, in maniera non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dal I Livello in modalità *one call solution*.

Il Fornitore dovrà segnalare all'Autorità l'esigenza di aggiornare ed integrare la KB a fronte di nuovi *cluster* di richieste provenienti dagli Utenti e non mappati sul sistema in uso, al fine di contenere il volume delle richieste da scalare al II ed al III Livello.

I dati che costituiranno la banca dati della conoscenza dovranno rimanere costantemente nella disponibilità dell'Autorità, anche al termine del periodo contrattuale e il Fornitore dovrà collaborare al *porting* della banca dati della conoscenza con l'eventuale nuovo fornitore, offrendo il supporto necessario, per almeno 2 (due) mesi oltre la cessazione del Contratto, per il processo di migrazione.

Il contenuto della KB, inteso come pillole di conoscenza ed Utenti, si intende di proprietà esclusiva dell'Autorità ed alla medesima dovrà essere consegnato, senza alcun onere aggiuntivo, al termine della vigenza contrattuale secondo i formati e le modalità che saranno comunicate nell'ultimo trimestre di fornitura.

Al Fornitore aggiudicatario verrà consegnata l'attuale KB sottoforma di pillole di conoscenza in formato Excel e su supporto ottico.

Il sistema di KM dovrà essere accessibile in modalità protetta anche dagli Operatori dislocati presso la sede dell'Autorità, nonché dal personale della medesima preposto. A tal fine, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica la soluzione proposta.

5.4 APPLICAZIONI UTILIZZATE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Vengono riportati nel seguito i requisiti minimi per ciascun componente dell'infrastruttura di erogazione del servizio.

CTI Server

Il Fornitore dovrà essere dotato di una piattaforma CTI modulare in grado di interagire con:

- PBX (*Private Branch Exchange*) /ACD;
- IVR;
- Fax Server ;
- Mail Server;
- Web Server.

E' richiesto inoltre al Fornitore di dichiarare la compatibilità del CTI Server con la centrale telefonica in possesso dell'Autorità.

25/76

Il protocollo utilizzato per il CTI-link con il PABX/ACD dovrà essere compatibile con gli standard ECMA CSTA (*Computer Supported Telephony Applications*) successivi alla fase III – Seconda Edizione.

Il *software* CTI dovrà consentire il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica: l'arrivo di una nuova richiesta da gestire dovrà essere segnalata all'Operatore tramite l'apparizione di un apposito pop-up di "alert" a video, che specifichi il canale di provenienza e il tempo d'attesa trascorso in coda dall'Utente; nel profilo Supervisore dovrà essere possibile la visualizzazione dello stato di riempimento delle code, nonché l'analisi storica dei tempi d'attesa in coda con dettaglio per Skill Group e canale d'ingresso.

Il *software* CTI dovrà permettere la visualizzazione di un set di parametri standard, numerici e grafici, anche in forma di stampati, con informazioni derivanti dall'ACD e dagli altri sistemi, quali:

- numero e nome della coda;
- numero e nome di ciascun Operatore della coda;
- carico medio per Operatore (numero di chiamate in coda per Operatore);
- numero delle chiamate in coda;
- tempo di attesa della prima chiamata in coda;
- stato di ciascun terminale;

- numero dei terminali;
- indicatore raggiungimento obiettivo (percentuale delle chiamate rispetto ad un valore prefissato);
- messaggi in coda sulla segreteria telefonica del gruppo, con numero dei messaggi non ancora letti ed elenco dei messaggi giacenti o numero delle chiamate in coda gestite dall'albero di navigazione IVR.

Il *software* CTI dovrà permettere la visualizzazione e la stampa delle statistiche di andamento dei suddetti parametri con frequenza di rilevazione configurabile dal Supervisore.

ACD

L'ACD dovrà garantire la gestione multicanale dei contatti, tenendo conto, nella gestione della coda, di tutti gli aspetti e le priorità di ogni tipologia di comunicazione e permettendo di distribuire le chiamate secondo i seguenti criteri:

- nell'ordine in cui sono arrivate, secondo logica FIFO (*First In First Out*);
- al primo Operatore libero nel caso siano tutti occupati;
- all'Operatore inattivo da più tempo.

Premesso che gli Operatori potranno essere riuniti in più gruppi (code multiple), altre funzionalità richieste sono le seguenti:

- *skill-based routing*, ovvero assegnazione della chiamata all'Operatore con competenze specifiche (in base alle richieste espresse dall'Utente nell'albero di navigazione IVR);
- *intelligent routing*, sulla base di criteri diversi da quelli *skill-based* e configurabili dal gestore del sistema;
- gestione di code multiple, con possibilità per l'Operatore di collegarsi ad una o più code e per il Supervisore di fissare delle priorità relative tra le diverse code;
- gestione delle postazioni remote o possibilità per il Supervisore di inserirsi nelle conversazioni degli Operatori.

26/76

L'ACD dovrà, inoltre, essere dotato di una *console* di supervisione in grado di offrire funzionalità di monitoraggio in tempo reale e di produrre report statistici stampabili.

IVR

L'IVR dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- funzioni di creazione/manutenzione dei rami dell'albero di navigazione IVR;
- funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione senza interruzione del servizio;
- funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il *back up* ed il ripristino di annunci vocali.

L'IVR dovrà altresì prevedere un sistema di cortesia che, a seconda della ricezione del contatto all'interno del *service time* previsto o meno, eroghi messaggi diversi.

Di seguito, l'indicazione delle funzionalità minime richieste in entrambi i casi.

- Funzionalità minime richieste durante il periodo di copertura del servizio tramite Operatore:
 - annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili;
 - annuncio di identificazione dell'Operatore al quale sarà trasferita la chiamata o, in caso di Operatori non disponibili, annuncio di messa in coda;
 - annunci periodici, con cadenza programmabile, di posizione nella coda e tempo di attesa previsto;
 - musica di cortesia nei periodi di attesa.
- Funzionalità minime richieste al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite Operatore:
 - annuncio di non disponibilità del Contact Center a gestire la chiamata ed indicazione dei giorni/orari di erogazione del servizio o richiesta di lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.

Le modifiche all'albero di navigazione IVR, ovvero alla relativa messaggistica, richieste dall'Autorità dovranno essere apportate entro 2 (due) giorni lavorativi dall'inoltro della richiesta.

Segreteria telefonica

27/76

La funzionalità dovrà consentire agli Utenti di lasciare un messaggio in una casella vocale accessibile da qualsiasi Operatore ed associabile ad un contatto in ingresso.

L'inoltro di una chiamata alla segreteria telefonica dovrà essere proposta all'Utente in caso di chiamata durante i periodi di non disponibilità del Centralino e del Contact Center.

La presa in carico della richiesta di servizio dovrà avvenire entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile.

Scanner e stampanti

Per le normali attività previste nell'ambito del servizio, il Fornitore è tenuto a rendere disponibile nella sala degli Operatori presso il suo centro operativo almeno 1 (una) stampante e 1 (uno) scanner.

6 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

6.1 FIGURE DI RIFERIMENTO

Le figure professionali richieste per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

I curriculum vitae (CV) delle risorse da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili all'Autorità in accordo a quanto previsto dal Contratto e secondo il *template* riportato di seguito, avendo cura di privilegiare nella redazione dei contenuti, gli aspetti di interesse per la fornitura senza superare complessivamente le 3 (tre) pagine per ogni documento.

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, sarà facoltà dell'Autorità procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto non adeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio di impiego, l'Autorità procederà alla richiesta di sostituzione che dovrà avvenire secondo le modalità ed i tempi previsti dal Contratto.

In considerazione delle possibili variazioni che lo scenario potrà subire in corso d'opera, a fronte dell'evoluzione del servizio, l'Autorità potrà richiedere profili diversi con competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche o servizi.

Per ciascuna figura professionale sono prerequisiti indispensabili:

- l'ottima padronanza della lingua italiana;
- il possesso di ottime doti relazionali;
- l'attitudine a lavorare in *team*;
- la predisposizione al *problem solving*.

Per gli Operatori di Centralino e del Contact Center di I e II Livello è richiesta la presenza di almeno 1 (una) risorsa per turno con ottima conoscenza della lingua inglese.

Per l'erogazione dei servizi è, altresì, richiesto che il Fornitore indichi nell'offerta il mix di risorse che si impegnerà ad utilizzare, tenendo conto dei profili descritti nei successivi paragrafi.

I requisiti richiesti per le risorse applicate ai servizi dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

Nominativo	<i>(Inserire il Cognome e il Nome della risorsa)</i> (Qualora l'interessato non acconsentisse al trattamento dei dati, sarà possibile omettere il nome e cognome all'interno del presente schema, allegando in sede di presentazione dell'offerta, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa)		
Ruolo	<i>(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)</i>		
Tipologia contratto	di	<i>(Specificare la tipologia di contratto con la quale la risorsa è in servizio presso il Fornitore)</i>	

Profilo	(Indicare il ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste, ovvero eventuali specifici profili ulteriori che il Fornitore si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi previsti dal Capitolato)		
Servizio/attività	(Indicare il servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato o ad eventuali aspetti caratterizzanti l'Offerta Tecnica)		
Conoscenze	(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)		
Principali Esperienze Lavorative	Settore	Data inizio - Data fine	Esperienze
Competenze Tecniche	(Indicare le specifiche competenze tecniche possedute dalla risorsa)		
Istruzione	(Indicare i titoli di studio e la data di conseguimento)		
Specializzazioni	(Indicare eventuali specializzazioni, master, etc posseduti dalla risorsa)		
	Anno	Titolo	Descrizione
Certificazioni	(Indicare eventuali certificazioni possedute dalla risorsa)		
	Anno	Titolo	Descrizione
Lingue	Per ogni lingua straniera, indicare il grado di conoscenza, dove: 1 -in grado di leggere 2 - in grado di leggere e scrivere 3 - in grado di leggere, parlare e scrivere in maniera più che comprensibile 4 - fluente sia nello scritto che nell'orale 5 - madrelingua - (native language)		
	Lingue	Grado di conoscenza	

6.1.1 OPERATORE DI CENTRALINO

PROFILO	OPERATORE di CENTRALINO
---------	-------------------------

RESPONSABILITA'	E' responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione dell'Utente, della ricezione dei contatti in ingresso e del loro reindirizzamento verso personale interno dell'Autorità provvedendo all'introduzione del Chiamante presso il Chiamato oppure verso il Contact Center di I Livello.
CONTATTI	La posizione ha contatti con il Supervisore.
QUALIFICAZIONI	Diploma di scuola media superiore.
ESPERIENZE LAVORATIVE	Minimo 2 (due) anni di esperienza in analoghi servizi, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione; Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; Capacità di sviluppo dei rapporti interpersonali e di resistenza in situazioni di stress.
CONOSCENZE	Buona capacità di utilizzo del personal computer e dei pacchetti di produttività individuale; ottima conoscenza dell'utilizzo di strumenti di fonia/centralino; ottima padronanza della lingua italiana; buona conoscenza della lingua inglese.

6.1.2 SUPERVISORE DEL SERVIZIO DI CENTRALINO

PROFILO	SUPERVISORE del SERVIZIO di CENTRALINO
RESPONSABILITA'	Verifica il corretto disegno dei ruoli, delle funzioni, dei flussi ed il loro livello di qualità, al fine di intraprendere azioni correttive relative all'organizzazione del servizio. Effettua il monitoraggio degli standard qualitativi analizzando costantemente i dati statistici ed i report. Fornisce indicazioni relative alle variazioni delle configurazioni dei sistemi, alle attivazioni o aggiornamenti di utenze e servizi, all'acquisizione di nuove risorse, alla pianificazione dei percorsi di formazione del personale del Centralino. Partecipa alla fase di formazione degli Operatori di Centralino. Gestisce le turnazioni ed effettua la supervisione in sala. Mantiene i contatti con il Responsabile delle risorse di Contact Center. Garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto operativo alle risorse a lui affidate ed il coordinamento gestionale delle stesse, avvalendosi di strumenti di gestione quali il <i>coaching</i> , il <i>briefing</i> , etc.
CONTATTI	La posizione ha contatti sia con le strutture interne preposte alla gestione del servizio che con il personale dell'Autorità.
QUALIFICAZIONI	Diploma di scuola media superiore.
ESPERIENZE LAVORATIVE	Almeno 5 (cinque) anni di esperienza in analoghi servizi; Responsabilità gestionale della sala Operatori ; Valutazione delle competenze e delle prestazioni del team di Operatori affidato; Monitoraggio e <i>coaching</i> degli Operatori al fine di supportarli nel superamento delle criticità e nella crescita professionale;
CONOSCENZE	Suite Microsoft Office; Capacità di utilizzo della piattaforma di CRM proposta; Tecniche di gestione d'aula; Gestione del contatto; Conoscenza della lingua inglese; Ottime capacità relazionali (predisposizione ai rapporti interpersonali, approccio proattivo, flessibilità).

6.1.3 OPERATORE DI CONTACT CENTER DI I LIVELLO

PROFILO	OPERATORE di CONTACT CENTER di I LIVELLO
RESPONSABILITA'	L'Operatore di Contact Center di I Livello opera, nel rispetto dell'organizzazione assegnata al servizio, applicando le proprie conoscenze ed abilità secondo le modalità definite al fine di raggiungere i livelli di servizio attesi e gli obiettivi di <i>customer satisfaction</i> . E' responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione dell'Utente (cliente). Valuta tutte le informazioni acquisite nel corso del contatto telefonico e le registra sulla piattaforma di CRM. Attraverso la conoscenza delle tecniche di <i>problem solving</i> tende a trasformare un cliente scontento in un cliente soddisfatto.
CONTATTI	La posizione ha contatti con il Supervisore.
QUALIFICAZIONI	Diploma di scuola media superiore.
ESPERIENZE LAVORATIVE	Minimo 2 (due) anni di esperienza in analoghi servizi, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione; Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; Capacità di sviluppo dei rapporti interpersonali e di resistenza in situazioni di stress.
CONOSCENZE	Buona conoscenza dei SO Microsoft Windows e della suite Microsoft Office; Ottima conoscenza delle tecnologie connesse alle applicazioni web (es. configurazione dei browser per Internet/Intranet) e delle architetture, strumenti e modalità di funzionamento del Contact Center; Elementi di diritto pubblico; Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di <i>problem solving</i> .

6.1.4 OPERATORE DI CONTACT CENTER DI II LIVELLO

Gli addetti al II Livello dovranno svolgere un'attività di assistenza specialistica in ambito:

- giuridico-economico;
- tecnico-informatico.

Gli Operatori di Contact Center di II Livello dovranno essere selezionati sulla base di criteri specifici, basati sulla competenza e sulla capacità di interagire efficacemente sia verso gli Utenti che verso l'Autorità. Per quanto attiene le pratiche di back-office esse dovranno essere svolte in parte presso la sede dell'Autorità.

Si rimarca che limitatamente al II Livello si prevede una forma di outsourcing integrata, ovvero per problematiche complesse o non standard, il Fornitore dovrà attivare l'escalation della pratica ai referenti di III Livello dell'Autorità al fine di ottenere la consulenza necessaria alla risoluzione della pratica.

Di seguito è descritto il profilo professionale delle risorse dedicate al servizio di II Livello.

PROFILO	OPERATORE di CONTACT CENTER di II LIVELLO
RESPONSABILITA'	Si tratta di una figura professionale che assicura:

	<ul style="list-style-type: none"> la gestione delle richieste inoltrate dal I Livello per mezzo del sistema di <i>Trouble Ticketing</i>, effettuando anche il contatto finale outbound; la risoluzione delle problematiche legate all'esecuzione dell'attività di assistenza e supporto, scalando ove necessario al III Livello dell'Autorità.
CONTATTI	La posizione ha contatti con il Supervisore e con i referenti del III Livello dell'Autorità.
QUALIFICAZIONI	Laurea triennale
ESPERIENZE LAVORATIVE	Minimo 2 (due) anni di esperienza in analoghi servizi, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione; Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni.
CONOSCENZE	<p>Buona conoscenza dei SO Microsoft Windows e della suite Microsoft Office;</p> <p>Conoscenza dei processi di CRM, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie;</p> <p>A seconda della specializzazione: competenze multidisciplinari ampie ed approfondite su prodotti e servizi ICT e sulla <i>front line</i> tecnologica ovvero in materia di diritto pubblico, diritto amministrativo e contrattualistica pubblica;</p> <p>Capacità ed esperienza maturata, in progetti simili, nella gestione dei rapporti interpersonali;</p> <p>Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di <i>problem solving</i>;</p> <p>Conoscenza delle tecniche di comunicazione orale, telefonica e scritta.</p>

6.1.5 SUPERVISORE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

32/76

PROFILO	SUPERVISORE del SERVIZIO di CONTACT CENTER
RESPONSABILITA'	<p>Garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto operativo alle risorse a lui affidate ed il coordinamento gestionale delle stesse, avvalendosi di strumenti di gestione quali il <i>coaching</i>, il <i>briefing</i>, etc.</p> <p>Si occupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> del monitoraggio "<i>real time</i>" del Contact Center dell'Autorità ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro, del soddisfacimento dei livelli di servizio, attraverso il monitoraggio continuo degli SLA, così da poter individuare immediatamente le azioni risolutive per fronteggiare eventuali difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico e i disservizi tecnici; del reporting per l'Autorità al fine di verificare tutti gli indicatori di performance previsti; della pianificazione e dell'organizzazione in termini di: <ul style="list-style-type: none"> <i>Staffing</i>, individuando il numero di Operatori da applicare ai servizi, tenendo conto delle diverse attività da effettuare e dei diversi Skill Group; <i>Scheduling</i>, pianificando i turni degli Operatori ai fini del soddisfacimento dello <i>staffing</i> previsto ; Formazione, in termini di verifica e controllo costante del livello di conoscenze e capacità degli Operatori nell'ottica della pianificazione di corsi formativi e di aggiornamento; della standardizzazione dei risultati; dell'integrazione con il III Livello.

	<p>Verifica il corretto disegno dei ruoli, delle funzioni e dei flussi, al fine di intraprendere azioni correttive relative all'organizzazione del servizio.</p> <p>Effettua il monitoraggio degli standard qualitativi analizzando costantemente i dati statistici ed i report.</p> <p>Fornisce indicazioni relative alle variazioni delle configurazioni dei sistemi, alle attivazioni o aggiornamenti di utenze e servizi, all'acquisizione di nuove risorse, alla pianificazione dei percorsi di formazione del personale del Contact Center di I e II Livello.</p> <p>Assicura la predisposizione delle FAQ derivanti dalla sistematizzazione delle richieste pervenute e delle relative risposte, nonché l'aggiornamento della base della conoscenza.</p> <p>Partecipa alla fase di formazione degli Operatori.</p> <p>Effettua la supervisione in sala.</p>
CONTATTI	La posizione ha contatti con le strutture interne preposte alla gestione dei servizi, con il Supervisore del servizio di Centralino, con il Responsabile di Progetto, nonché con il personale dell'Autorità.
QUALIFICAZIONI	Laurea
ESPERIENZE LAVORATIVE	<p>Almeno 5 (cinque) anni di esperienza in analoghi servizi;</p> <p>Responsabilità gestionale della sala Operatori ;</p> <p>Valutazione delle competenze e delle prestazioni del team di Operatori affidato;</p> <p>Monitoraggio e <i>coaching</i> degli Operatori al fine di supportarli nel superamento delle criticità e nella crescita professionale.</p>
CONOSCENZE	<p>Buona conoscenza dei SO Microsoft Windows e della suite Microsoft Office;</p> <p>Conoscenza dei processi di CRM, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie;</p> <p>Competenze multidisciplinari ampie ed approfondite su prodotti e servizi ICT e sulla <i>front line</i> tecnologica;</p> <p>Elementi di diritto pubblico, diritto amministrativo e contrattualistica pubblica;</p> <p>Ottime capacità relazionali (predisposizione ai rapporti interpersonali, approccio proattivo, flessibilità);</p> <p>Tecniche di gestione d'aula;</p> <p>Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di <i>problem solving</i>;</p> <p>Conoscenza delle tecniche di comunicazione orale, telefonica e scritta;</p> <p>Conoscenza della lingua inglese.</p>

6.1.6 RESPONSABILE DI PROGETTO

E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile di Progetto che garantisca la qualità complessiva dei servizi erogati, gestisca gli stati avanzamento lavori, operi quale interfaccia unica, sia tecnica sia amministrativa, verso l'Autorità e detenga poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del Contratto.

Il Responsabile di Progetto dovrà essere il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta, avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'insieme dei servizi oggetto della fornitura, delle attività e dei progetti evolutivi in corso; ricopre, inoltre, il ruolo di responsabile unico all'interno

dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti dell'Autorità per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza.

PROFILO	RESPONSABILE di PROGETTO
RESPONSABILITA'	Ha il compito di effettuare il monitoraggio costante dei dati di traffico, produrre elementi per la verifica dei livelli di servizio previsti contrattualmente e monitorare i livelli qualitativi complessivi del servizio. Il Responsabile di Progetto rappresenta, inoltre, l'interfaccia con l'Autorità ed assicura la qualità del servizio erogato attraverso la validazione dello stesso, individuando eventuali criticità ed i possibili aspetti di ottimizzazione del servizio stesso. E' responsabile ultimo dell'integrazione dei processi afferenti i diversi livelli del servizio di Centralino e Contact Center.
CONTATTI	La posizione ha contatti con i Supervisor preposti alla gestione dei servizi e riferisce al Referente dell'Autorità responsabile del servizio e della <i>governance</i> del Contratto.
QUALIFICAZIONI	Laurea
ESPERIENZE LAVORATIVE	Minimo 12 (dodici) anni di esperienza, di cui almeno 4 (quattro) in analoghi servizi, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione in progetti analoghi; Coordinamento di gruppi di lavoro.
CONOSCENZE	Buona conoscenza dei SO Microsoft Windows e della suite Microsoft Office; Ottima conoscenza ed uso di tecniche e prodotti <i>software</i> per <i>Project Management</i> e <i>Risk Management</i> ; Tematiche applicative gestionali in ambito Contact Center e CRM; Elementi di diritto pubblico, diritto amministrativo e contrattualistica pubblica; Ottime capacità relazionali; Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di <i>problem solving</i> ; Conoscenza della lingua inglese.

6.2 FORMAZIONE

Il piano formativo complessivo dovrà prevedere:

- un ciclo di formazione di startup;
- un piano di formazione permanente.

La parte del piano di **formazione di startup** dedicata agli Operatori di Centralino, che verrà erogata da formatori dell'Autorità, verterà sull'organizzazione delle strutture, degli Uffici dell'Autorità e relative competenze.

La parte del piano di formazione di startup dedicata agli Operatori di Contact Center, che verrà erogata da formatori dell'Autorità, verterà sulle modalità di funzionamento e di navigazione nell'ambito dei servizi raggiungibili attraverso il portale dell'Autorità (abilitazione utenti, servizi per l'invio dei dati all'Autorità da parte di Stazioni Appaltanti, Operatori Economici, etc) e sulle altre tematiche tecnico - giuridiche inerenti i contratti pubblici; sarà effettuata a Roma presso aule informatizzate messe a disposizione dal Fornitore ed in parte presso i locali dell'Autorità.

Dovrà essere garantita da parte del Fornitore una figura di riferimento, opportunamente formata da personale dell'Autorità, che possa gestire dei *refresh* formativi su tematiche generali o esigenze particolari, in maniera sistematica e durante tutto l'anno, in modo da consolidare la formazione di startup garantendo il trasferimento di *know how*.

Il corso formativo di startup dovrà essere erogato, a cura del Fornitore, ad ogni nuovo Operatore in fase di avvio delle sue attività presso il Contact Center.

Per quanto riguarda la **formazione permanente**, nel corso del primo anno di attività presso il Contact Center per ogni Operatore dovranno essere previsti almeno 4 (quattro) *follow-up*, dedicati all'approfondimento ed aggiornamento delle tematiche indicate; mentre a partire dal secondo anno, ne andranno previsti almeno 3 (tre).

Le spese di rimborso al personale del Fornitore per eventuali trasferte saranno a totale carico del Fornitore.

Sarà facoltà dell'Autorità, inoltre, organizzare in qualsiasi momento dell'anno sessioni formative relativamente ad argomenti e servizi di particolare rilevanza e/o complessità (come ad esempio avvio di nuovi servizi, novità legislative o cambiamenti di procedure operative, tematiche di particolare interesse per gli Utenti, etc), inviando propri esperti di settore per le diverse aree di competenza, presso la sede del Contact Center.

6.3 VALUTAZIONE RISORSE

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia in caso di integrazioni e/o sostituzioni durante la fornitura stessa, rispondono ai requisiti minimi espressi nel presente Capitolato.

Per le risorse ritenute non adeguate, qualunque sia il ruolo ed il servizio di impiego, l'Autorità procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della predetta richiesta.

Il Fornitore sarà tenuto, inoltre, a garantire la continuità del servizio, sostituendo tempestivamente il personale durante eventuali assenze non pianificate e comunque con altro personale di pari figura professionale entro 2 (due) giorni lavorativi dal verificarsi dell'assenza.

In ogni caso, qualora il Fornitore sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altre di pari livello, dovrà darne comunicazione all'Autorità con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di preavviso, inviando contestualmente i CV del personale destinato a sostituire le risorse, per le valutazioni del caso. L'Autorità si riserva la possibilità di colloquiare le risorse proposte per verificarne l'effettiva corrispondenza rispetto alle necessità del servizio.

Sarà, comunque, compito del Fornitore curare la formazione dei nuovi Operatori subentranti.

Il Fornitore è tenuto a mantenere il *turn-over* degli Operatori applicati sia sul front-end che sul back-end entro i limiti prestabiliti per il rispetto dell'indicatore di qualità di riferimento definito nell'Allegato B.

7. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del Contratto. A fronte di non conformità rispetto ai valori indicati, al Fornitore saranno applicate le penali, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato Amministrativo.

Il Fornitore dovrà provvedere alla rilevazione, al reporting dei livelli di servizio ed alla contabilizzazione delle penali; i risultati delle suddette attività dovranno esser messi a disposizione dell'Autorità, da parte del Fornitore fornendo i dati analitici ed aggregati secondo le modalità di calcolo dei singoli livelli di servizio con indicazione dello scostamento rispetto al valore di soglia stabilito.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Autorità tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale degli SLA indicati, secondo viste i cui contenuti saranno concordati con l'Autorità e per i quali si dovranno avanzare proposte in sede di offerta. L'accesso ai sistemi di *monitoring* dovrà essere via web.

L'Autorità si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso *mystery call* gestite da esperti e tecnici dell'Autorità, nonché attraverso apposite campagne di auditing.

I report saranno trasmessi all'Autorità con cadenza settimanale in formato cartaceo e su supporto informatico elaborabile da concordare (come ad esempio: Excel).

Nel caso in cui i volumi in ingresso superino del 10% il volume atteso definito nei paragrafi 4.1.2 e 4.2.2, il calcolo dei livelli di servizio e il computo delle relative penali terrà conto della modifica dei valori di soglia indicati nella tabella riportata nel medesimo paragrafo.

36/76

Per ogni livello di servizio è di seguito indicata una tabella descrittiva che ne specifica: la misura da rilevare, la modalità di calcolo, il valore di soglia e il periodo di riferimento per il calcolo.

7.1 SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
ACD	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF\ Di - TI\ Di)}{\text{Tempo totale di erogazione del servizio}}$	<p>≥ 99% <i>service time</i> offerto</p> <p>≥ 90% nelle restanti fasce orarie</p>	Mensile
IVR	Percentuale di funzionamento della componente IVR	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF\ Di - TI\ Di)}{\text{Tempo totale di erogazione del servizio}}$	<p>≥ 98%</p> <p>H 24 7x7</p>	Mensile

CTI	Percentuale di funzionamento della componente CTI	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF\ D_i - TI\ D_i)}{\text{Tempo totale di erogazione del servizio}}$	<p>≥ 99% <i>service time</i> offerto</p> <p>≥ 90% nelle restanti fasce orarie</p>	Mensile
------------	---	---	---	---------

Livelli di servizio relativi al corretto funzionamento dell'infrastruttura tecnologica

Con:

TF D_i : = tempo di fine malfunzionamento i-esimo

TI D_i : = tempo di inizio malfunzionamento i-esimo

n : = numero totale di malfunzionamenti

Il *service time offerto* assunto come riferimento ai fini del calcolo degli SLA è quello migliorativo eventualmente proposto dal Fornitore aggiudicatario in sede di presentazione dell'offerta; in caso contrario, si farà riferimento al requisito minimo previsto da Capitolato, tale da garantire la copertura di entrambi i servizi di Centralino e Contact Center: lunedì – venerdì 8.00 - 20.00.

I minuti di malfunzionamento verranno imputati alla relativa fascia di riferimento, anche nel caso in cui il malfunzionamento nel suo complesso avvenga a cavallo tra le due fasce orarie.

Il malfunzionamento della componente telefonica potrà riguardare un qualsiasi sottosistema (centrale, connessione tra centrali, connessione agli apparati telefonici, etc) tale da pregiudicarne la disponibilità.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritto, in dettaglio, la sorgente e la modalità di estrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio relativi all'infrastruttura tecnologica.

37/76

7.2 SLA SERVIZIO di CENTRALINO

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	(Tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso) / (Minuti totali di servizio previsti)	≥ 97%%	Settimanale
Chiamate risposte	Percentuale di chiamate risposte dall'Operatore rispetto a quelle entrate in ACD	(Numero di chiamate risposte) / (Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD)	≥ 95%	Settimanale

Chiamate risposte entro 20 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta dell'Operatore è inferiore a 20 sec	(Numero di chiamate risposte in 20 sec) / (Numero di chiamate risposte)	≥ 95%	Settimanale
---------------------------------------	---	---	-------	-------------

Livelli di servizio del Centralino

Il Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD comprende anche il numero delle chiamate abbandonate.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritto, in dettaglio, la modalità di estrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio del Centralino dal sistema ACD.

7.3 SLA CONTACT CENTER

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	(Tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso) / (Minuti totali di servizio previsti)	≥ 97%	Settimanale
Chiamate risposte	Percentuale di chiamate risposte	(Numero di chiamate risposte) / (Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD)	≥ 90%	Settimanale
Chiamate risposte entro 20 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 sec	(Numero di chiamate risposte in 20 sec) / (Numero di chiamate risposte)	≥ 90%	Settimanale
Chiamate risolte al primo contatto	Percentuale di chiamate risolte al primo contatto	(Numero di chiamate risolte al primo contatto) / (Numero di chiamate totali risposte)	≥ 80%	Settimanale
Tempo medio di risoluzione al primo contatto	Percentuale di chiamate risolte al primo contatto entro 5 minuti	(Numero di chiamate risolte entro 5 minuti al primo contatto) / (Numero di chiamate totali risolte al	≥ 90%	Settimanale

		primo contatto)		
--	--	-----------------	--	--

Livelli di servizio del Contact Center – Canale telefonico

Relativamente allo SLA *Chiamate risposte entro 20 sec*, il tempo di attesa in coda viene misurato come il tempo intercorrente tra la risposta da parte dell'Operatore di Contact Center e l'ingresso della chiamata nella coda del Contact Center stesso.

Il *Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD* comprende anche il numero delle chiamate abbandonate.

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
Tempo di presa in carico delle richieste off-line	Percentuale di richieste off-line prese in carico entro 4 ore dalla ricezione	(Numero di richieste off-line prese in carico entro 4 ore dalla ricezione) / (Numero di richieste off-line totali pervenute nel periodo di riferimento)	≥ 80%	Settimanale
Tempo medio di soluzione	Percentuale di richieste off-line risolte entro 30 minuti	(Numero di richieste off-line risolte entro 30 minuti) / (Numero di richieste off-line totali risolte)	≥ 90%	Settimanale
Tempo massimo di gestione delle richieste	Percentuale di richieste gestite entro 1 giorno	(Numero di richieste gestite entro 1 giorno) / (Numero di richieste off-line totali risolte)	100%	Settimanale

39/76

Livelli di servizio del Contact Center – Contatti ricevuti in modalità off-line

Relativamente allo SLA *Tempo di presa in carico delle richieste off-line*, il tempo di presa in carico è calcolato al netto dei tempi di non attività del servizio con Operatore.

Con riguardo, invece, allo SLA *Tempo massimo di gestione delle richieste* si precisa che il tempo di riferimento di 1 (un) giorno, viene calcolato a partire dalla presa in carico da parte dell'Operatore e per un periodo pari ad 8 (otto) ore lavorative anche non consecutive.

Ai fini del calcolo degli SLA *Tempo medio di soluzione* e *Tempo massimo di gestione delle richieste* non si considerano i tempi di lavorazione dei ticket trasferiti al III Livello.

A meno di casi particolari, precedentemente autorizzati dall'Autorità, il trasferimento al III Livello è l'unico caso di sospensione ammesso ai fini del calcolo del tempo di risoluzione della richiesta off-line.

La rilevazione dei livelli di servizio del Contact Center, relativamente sia alle richieste pervenute tramite canale telefonico che a quelle ricevute in modalità off-line, dovrà avvenire attraverso i sistemi ACD e CRM.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritto, in dettaglio, la modalità di estrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio del Contact Center relativamente al canale telefonico e di ricezione in modalità off-line dei contatti.

7.4 PENALI

Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia indicati nel presente Capitolato, per ogni singolo livello di servizio, l'Autorità applicherà le penali indicate nel Capitolato Amministrativo.

8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

8.1 AMBIENTI DI LAVORO

I servizi di Centralino e Contact Center dovranno essere erogati presso un centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, nella disponibilità del Fornitore entro 100 km dal comune di Roma al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del personale dell'Autorità durante le attività di audit del servizio.

Fanno eccezione le risorse che saranno dislocate presso l'Autorità per quelle attività di supporto agli Utenti che richiedono l'accesso ai servizi informatici dell'Autorità e per le attività di raccordo tra II e III Livello del Contact Center, come meglio descritto nel capitolo 4.2.2.

Il coordinamento e la supervisione delle risorse dislocate presso l'Autorità, sarà a totale carico del Fornitore, che provvederà a ciò sia attraverso una opportuna organizzazione del gruppo di lavoro che attraverso gli strumenti messi a disposizione dal sistema di CRM.

8.2 FASI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

8.2.1 START UP

A partire dalla data di stipula, il Fornitore dovrà provvedere:

- alla presa in carico dei servizi, con il supporto dell'Autorità, per il trasferimento della KB e delle conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza;
- alla formazione degli Operatori;
- alla predisposizione dell'infrastruttura.

Le attività di presa in carico dei servizi saranno effettuate presso la sede dell'Autorità e consisteranno in riunioni di lavoro, esame della documentazione con assistenza di personale esperto, eventuale affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente. Il Fornitore sarà tenuto in tale periodo ad acquisire il *know-how* necessario all'espletamento dei servizi e delle attività.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Autorità, eventualmente tenendo conto di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di offerta.

La fase di start up non potrà superare la durata massima di 60 (sessanta) giorni solari e antecede la data di inizio attività.

Per tutto il periodo di presa in carico della fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

8.2.2 COLLAUDI ED INIZIO ATTIVITÀ

I servizi oggetto della presente fornitura saranno sottoposti a collaudo da parte di personale dell'Autorità, sulla base del piano di test predisposto dal Fornitore.

Si procederà ad un test funzionale dei servizi descritti nel presente Capitolato, sottoponendo a collaudo anche le infrastrutture tecnologiche definite nel capitolo 5, necessarie per supportare l'erogazione del servizio del Contact Center in modo rispondente ai requisiti richiesti.

Il Fornitore provvederà, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, a:

- supportare l'esecuzione dei test di collaudo del servizio;
- compilare il rapporto di collaudo in cui sono tracciate tutte le attività eseguite nel corso del collaudo.

41/76

Nel caso di esito negativo del collaudo, l'Autorità applicherà una penale per il mancato rispetto dei tempi di avvio dei servizi, secondo quanto contenuto nel Capitolato Amministrativo e la correzione dell'anomalia dovrà avvenire comunque entro un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di completamento del test, risultante da apposito verbale.

Il collaudo positivo sancisce la data di inizio attività, nella quale l'erogazione dei servizi dovrà passare al Fornitore subentrante senza soluzione di continuità con il fornitore precedente.

8.2.3 FINE FORNITURA

Negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del Contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà fornire al personale dell'Autorità, o a terzi da essa designati, il trasferimento del *know-how* sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Il periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare con l'Autorità e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, etc.

L'attività di affiancamento potrà essere richiesta anche nell'arco dei 12 (dodici) mesi successivi alla scadenza del Contratto.

8.3 ESECUZIONE E CONTROLLO

L'esecuzione ed il controllo della fornitura dovrà avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di Lavoro è lo strumento di riferimento.

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata l'Autorità sull'andamento generale dei servizi, informandola tempestivamente su eventuali scostamenti di rilievo dei volumi di traffico rispetto al carico previsto, su eventuali azioni da intraprendere in caso di mancato raggiungimento degli SLA, nonché per condividere con l'Autorità stessa eventuali modifiche alla configurazione in essere che dovessero rendersi necessarie.

Ferma restando la necessità di assicurare il rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati su base settimanale/mensile, la consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di Lavoro relativamente a ciascun servizio.

Il Piano di Lavoro generale comprensivo della pianificazione delle attività di subentro dovrà essere consegnato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto.

Tale piano dovrà includere, la descrizione della configurazione del servizio in termini di infrastruttura, risorse umane e procedure, comprensivo di tutte le attività iniziali (es. presa in carico dei servizi, predisposizione delle soluzioni/migliorie offerte, predisposizione documentazione della qualità, etc), con indicazione delle modalità e della tempistica di disponibilità ed attivazione delle singole componenti.

Relativamente alla componente operativa, si precisa che il Piano di Lavoro dovrà riportare l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare con riferimento ai CV consegnati, alla figura professionale, alla percentuale stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato dall'Autorità.

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con l'Autorità ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di Lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale. Ciò si applica anche alle attività legate alle migliorie proposte in offerta (strumenti, *tools*, soluzioni, sistemi, etc).

I Piani di Lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione dell'Autorità .

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresenteranno l'impegno del Fornitore, accettato dall'Autorità, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei *deliverables*.

Successivamente alla redazione del Piano di Lavoro generale, il Fornitore dovrà predisporre con cadenza mensile i successivi aggiornamenti del Piano di Lavoro stesso, che dovranno anche contenere la consuntivazione dei servizi erogati nella apposita sezione denominata Stato Avanzamento Lavori.

I Piani di Lavoro dovranno essere consegnati entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento e saranno sottoposti all'approvazione dell'Autorità.

L'Autorità si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore dovrà essere disponibile ad incontri/visite dell'Autorità o di personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della attività, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

L'Autorità si riserva inoltre di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso:

- richiesta dei log di sistema;
- accesso ai sistemi.

Al fine di garantire la regolare ed efficace esecuzione dei servizi, nonché le attività sopra descritte, il Fornitore dovrà individuare un **Responsabile di Progetto**, sulla base di quanto specificato nel paragrafo 6.1.6, che rappresenti l'interfaccia diretta con l'Autorità e sia responsabile del corretto funzionamento del centro operativo e, in generale, di tutte le risorse anche quelle dislocate presso la sede dell'Autorità, nonché dell'erogazione dei servizi nel rispetto degli standard qualitativi concordati.

8.4 MONITORAGGIO DEI SERVIZI E REPORTISTICA

Il Fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto la produzione di reportistica riguardante dati telefonici (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate, etc), separata tra Centralino e Contact Center, nei modi e nei tempi indicati di seguito.

Le analisi statistiche, necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto, saranno di tipo *real-time* e storico, come di seguito descritto.

43/76

In particolare, il monitoraggio dei servizi di Centralino e di Contact Center dovrà consentire:

- il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei livelli di servizio contrattualizzati;
- l'elaborazione di analisi e statistiche relative all'andamento dei servizi in tempo reale, visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il livello di servizio, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti dovrà essere possibile creare viste personalizzate del funzionamento del Centralino e del Contact Center, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo;
- l'elaborazione e l'analisi di dati e serie storiche relativi all'andamento del servizio del Centralino e del Contact Center, visualizzabili anche in formato grafico, secondo diversi criteri di aggregazione e relativi all'intero andamento dei servizi.

L'insieme minimo dei possibili criteri di aggregazione dovrà essere il seguente:

- complessivo;
- temporale di dettaglio, ovvero a livello giornaliero, settimanale, mensile, annuale almeno sui seguenti contenuti:
 - andamento temporale del numero di richieste in ingresso (domanda di servizio);
 - numero delle chiamate ricevute per fascia oraria;

- durata media delle conversazioni;
- tempi medi di risposta e di attesa in coda;
- esito delle chiamate in ingresso: chiamate che hanno ottenuto risposta, chiamate abbandonate, chiamate perse;
- numero di Operatori presenti e disponibili e numero di ore Operatore effettive;
- percentuale di occupazione delle linee in ingresso;
- numero e destinazione delle chiamate in outbound.

Limitatamente al servizio di Contact Center, dovrà essere possibile aggregare le richieste di servizio anche sulla base dei seguenti criteri di classificazione:

- tematica oggetto della richiesta, in riferimento alle categorie che saranno individuate all'interno del KM;

In aggiunta alla classificazione delle richieste, contenuta nell'Allegato A del presente Capitolato, dovrà essere disponibile anche una sotto-classificazione delle medesime, opportunamente supportata dal CRM, importante ai fini della navigazione del KM.

La classificazione puntuale delle richieste di supporto pervenute costituirà parte essenziale del Contratto di servizio essendo necessaria ai fini delle analisi successive che l'Autorità effettua sui ticket per il miglioramento delle proprie procedure amministrative e dei propri sistemi informatici.

- profilo di appartenenza dell'Utente.

44/76

Le applicazioni e gli strumenti utilizzati per la produzione dei report dovranno consentire l'esportazione dei dati in un formato elaborabile (esempio: Excel) concordato con l'Autorità e la possibilità di inoltrare via posta elettronica di set di report. Dovrà essere consentita anche la fruizione on-line della reportistica operativa congiuntamente definita.

Il Fornitore dovrà produrre e mettere a disposizione dell'Autorità, con cadenza mensile, un set di report di tipo direzionale che riportino almeno le seguenti informazioni:

- andamento complessivo del traffico in ingresso;
- andamento complessivo del carico sul Centralino e sui diversi livelli di Contact Center;
- distribuzione delle richieste di servizio per categoria di Utente e per tematica;
- livelli di servizio erogati;
- dimensione equivalente del servizio (*Full Time Equivalent, FTE*), ovvero lo staff che sarebbe stato necessario per fronteggiare il carico di lavoro effettivo relativo al periodo di riferimento.

Su richiesta dell'Autorità il Fornitore dovrà predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura.

Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

8.5 RILIEVI

I rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate ed accumulate, possono dar adito a penali, nella misura prevista nel Capitolato Amministrativo, nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel Contratto.

I rilievi possono venire emessi dal Responsabile del Procedimento e/o da strutture dell'Autorità preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali o di scostamenti rispetto ai valori di soglia degli indicatori di qualità riportati nell'Allegato B.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Autorità un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non sarà più annullabile.

8.6 MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Il processo di miglioramento prevede un'attività di un monitoraggio dei servizi erogati in termini di:

- rispetto degli SLA contrattuali;
- analisi delle criticità emerse durante l'erogazione del servizio;
- individuazione di aree potenziali per l'estensione del servizio, a seguito della classificazione delle richieste di supporto pervenute;
- individuazione di nuovi canali di interazione con l'Utente.

Nel periodo di erogazione dei servizi saranno previste, da parte dell'Autorità, sia attività di *follow-up* che un sistema di monitoraggio dei servizi, con particolare riguardo alla verifica della competenza degli Operatori, volti all'individuazione delle criticità ed alla messa a punto delle conseguenti azioni correttive, funzionali al "*training*" delle risorse ed al "*tuning*" delle procedure adottate.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a collaborare per l'individuazione e l'implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione di eventuali motivi di insoddisfazione da parte degli Utenti che dovessero emergere nel corso dell'erogazione dei servizi, sia attraverso i reclami pervenuti che in base ad eventuali indagini di *customer satisfaction* effettuate su richiesta dell'Autorità.

8.7 GESTIONE DELL'OVERFLOW

E' possibile che nel corso del periodo di vigenza contrattuale si verifichino degli afflussi di chiamate imprevisti di significativa entità, generalmente indotti da modifiche al quadro normativo o dall'introduzione

di nuovi servizi. In questi casi si potranno verificare dei fenomeni di *overflow*, ovvero degli afflussi di chiamate superiori al dimensionamento previsto.

La misurazione dell'incremento avverrà al termine del mese solare in cui si è verificato l'*overflow*.

Qualora l'entità della variazione superi il 10% del dimensionamento previsto, il Fornitore avrà diritto a considerare nel calcolo dei livelli di servizio interessati, una riduzione del valore di soglia del relativo SLA, nella misura di seguito descritta: **per ogni aumento del 10% dei volumi di traffico è prevista una corrispondente diminuzione del valore di soglia del relativo SLA dell'1%, arrotondato al valore intero.**

Nel caso l'*overflow* imprevisto si riveli superiore al 100% dei tentativi di contatto medi nell'unità di tempo, il Fornitore dovrà immediatamente concordare con l'Autorità i tempi di ripristino del servizio secondo le condizioni contrattuali.

8.8 SCAMBIO DI COMUNICAZIONI

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del Contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del Direttore dell'esecuzione.

La consegna dei supporti ottici/elettronici con dati relativi alla fornitura dovrà essere accompagnata da una comunicazione scritta al Direttore dell'esecuzione.

Qualora l'Autorità rilevi nella documentazione consegnata anomalie tali da impedirne l'approvazione, il Fornitore avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per procedere alle correzioni e al successivo reinvio.

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

8.9 QUALITÀ

8.9.1 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale ed eventuali suoi aggiornamenti, approvati dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale, quale documento descrittivo delle caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, dovrà essere consegnato entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di stipula.

In caso di revisioni della configurazione del servizio, il Fornitore dovrà procedere all'aggiornamento del Piano della Qualità Generale, integrandolo con la descrizione delle eventuali modalità realizzative nel rispetto degli obiettivi propri della fornitura. Il Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato, inoltre, a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Autorità ogni qualvolta lo reputi opportuno; il documento dovrà essere riconsegnato aggiornato nella sua interezza, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale e di suoi eventuali aggiornamenti, da parte del Direttore dell'esecuzione, dovrà sempre essere esplicita e non potrà essere per tacito assenso. Il documento dovrà essere, quindi, concordato con il Direttore dell'esecuzione, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate formalmente.

Il Piano della Qualità Generale sarà redatto dal Fornitore e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione dal medesimo svolte, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

8.9.2. INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono riportati nell'Allegato B del presente Capitolato.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi rispetto a quelli richiesti dall'Autorità per gli indicatori di qualità, essi saranno assunti come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità (IQ) potrà essere riesaminato su richiesta dell'Autorità; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del Contratto e/o dall'adeguamento delle metodologie atte alla rilevazione dei singoli IQ che sono risultate non efficaci.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi degli IQ proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dall'Autorità, comporterà la notifica di uno o più rilievi formali.

47/76

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli IQ, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dall'Autorità.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli IQ per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici e a mantenere disponibile, presso la propria sede, tutta la documentazione atta a comprovare quanto dichiarato.

8.10 GARANZIA PER EVENTUALI SVILUPPI DI SOFTWARE

Tutto il *software* eventualmente sviluppato nell'ambito dell'erogazione dei servizi dovrà essere consegnato privo di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che il Fornitore sarà tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantirne la correzione per tutto il periodo di erogazione dei servizi e comunque per i 12 (dodici) mesi successivi al rilascio del *software*.

Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata del Contratto relativamente al *software* eventualmente sviluppato negli ultimi 12 (dodici) mesi di erogazione dei servizi.

8.11 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA ED ADEMPIMENTI PRIVACY

Poiché l'esecuzione del servizio potrà comportare il trattamento di dati personali di cui l'Autorità è Titolare, il Fornitore si impegna ad accettare la nomina a "Responsabile del trattamento" ai sensi dell' art. 29 del D. Lgs 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali", a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del Codice di cui sopra, tra cui l'adozione delle misure minime di sicurezza ivi previste.

Nel corso dell'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, il Fornitore potrà, inoltre, incorrere nel trattamento di informazioni riservate. Il Fornitore si impegna quindi a mantenere la confidenzialità di tali informazioni e a non utilizzarle per finalità diverse dagli obiettivi del servizio qui specificati, sottoscrivendo un apposito accordo di riservatezza con l'Autorità.

ALLEGATO A “FLUSSI di LAVORO”

1. Classificazione delle Richieste di Supporto

Le richieste di supporto (telefoniche e pervenute in modalità off-line) saranno classificate come “richieste di assistenza base” e “richieste di assistenza avanzata”: la discriminante fra le due categorie è costituita dalla presenza o meno, per il caso sottoposto, di una soluzione standardizzata e gestibile dal solo Operatore del I Livello che ha preso in carico la chiamata.

Fa parte dei requisiti per la corretta erogazione ed evoluzione del servizio il costante aggiornamento del sistema di KM attraverso l’inserimento dei casi risolti e l’attivazione delle procedure di validazione della conoscenza per accrescere continuamente il numero delle richieste classificabili come “richieste di assistenza base”.

La classificazione attuale delle richieste di supporto prevede le seguenti categorie.

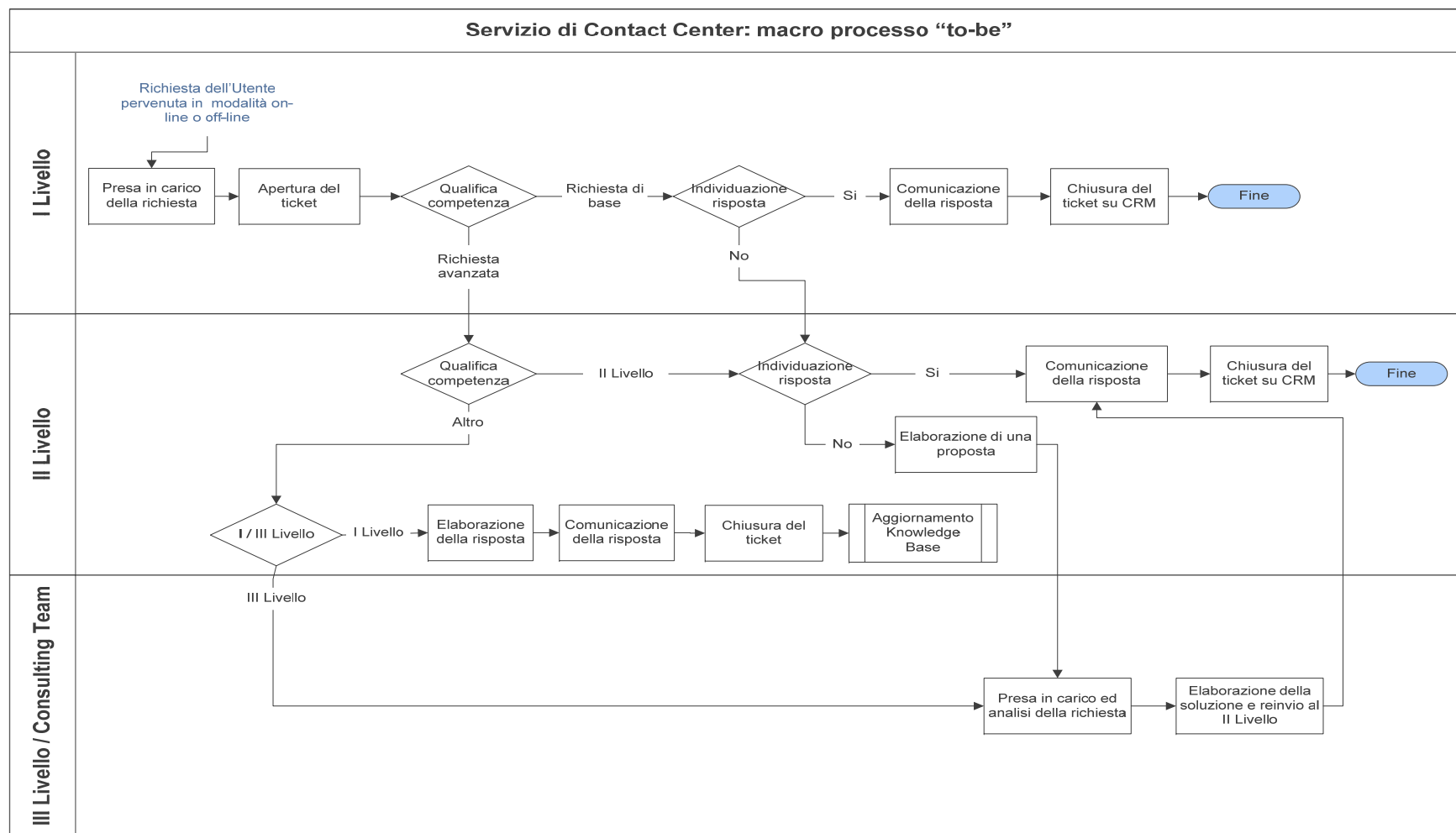
Categoria di richieste	Descrizione
Informazioni/assistenza di base	Sul KM o sul sito dell’Autorità è disponibile una soluzione standardizzata.
Informazioni/assistenza avanzate/a	Non è disponibile una soluzione standardizzata ed è necessario il trasferimento della richiesta al II Livello o, tramite esso, al III Livello.
Supporto specialistico	Richieste per la cui trattazione è necessaria l’interazione con i sistemi informatici dell’Autorità, l’intervento di altri Fornitori oppure conoscenze specialistiche sui contratti pubblici. Nell’ambito del supporto specialistico sono ricomprese le richieste di abilitazione per l’accesso ai servizi on-line. <i>L’attività viene attivata attraverso i canali fax, posta elettronica certificata e lettera e prevede l’esecuzione di un’istruttoria mirata al controllo della correttezza e della completezza di un’insieme di documenti e l’abilitazione dell’Utente a mezzo interfaccia web.</i>
Sollecito	Richiesta di soddisfacimento solerte di quesiti, richieste o problematiche già sottoposte dallo stesso Utente. Il sollecito è previsto per i ticket assegnati al II Livello e per i quali l’Utente è ancora in attesa di una risposta.
Info su RS aperta	Richiesta di informazioni sullo stato di lavorazione di un ticket già aperto o di una pratica avviata presso l’Autorità.
Segnalazione	Indicazione/denuncia di un malfunzionamento di un sistema informatico o di difficoltà nell’utilizzo di una procedura; a valle della risoluzione del problema o del ripristino del servizio non è necessario il ricontatto dell’Utente.
Reclamo	Presentazione di un reclamo per un problema già segnalato che, una volta registrato su CRM, dovrà essere inoltrato agli uffici competenti dell’Autorità.
Servizi personalizzati	Richieste di assistenza personalizzate da parte di Utenti già registrati sul portale dell’Autorità (ad oggi, l’erogazione di simili

	servizi non è prevista, ma l’Autorità intende predisporre dei canali di <i>help-desk</i> ai quali gli Utenti registrati potranno accedere attraverso inserimento di nome Utente e <i>password</i> oppure di un PIN).
--	--

3. Schema del macroprocesso “TO-BE”

Di seguito, la schematizzazione del macro-processo “to-be” e, nei paragrafi successivi, la descrizione dei diversi processi di gestione delle richieste a seconda della modalità di ricezione: on-line (sincrona), tramite canale telefonico o off-line (asincrona), attraverso i canali fax, e-mail, lettera e segreteria telefonica.

Si precisa che, l’attività di chiusura del ticket cui si fa riferimento nel presente Allegato, comprende la registrazione sul CRM della risposta fornita all’Utente.



Macro processo di Contact Center “to-be”

4. Gestione delle richieste telefoniche in modalità on-line

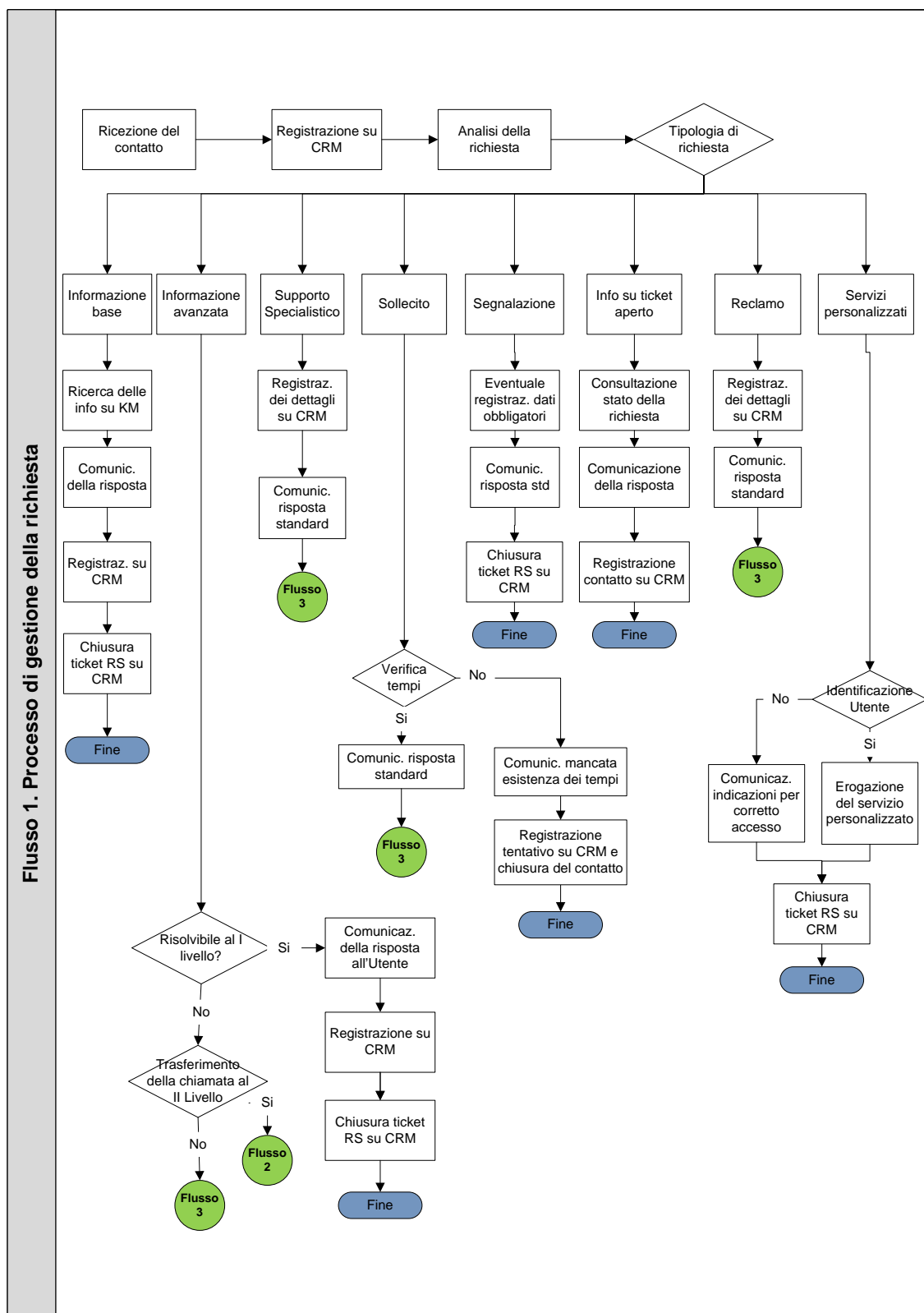
La gestione del contatto telefonico on-line prevede una serie di attività iniziali standardizzate ed indipendenti dalla tipologia di richiesta; nel dettaglio, alla ricezione del contatto l'Operatore procede alla registrazione dello stesso sul CRM, all'analisi della richiesta (utilizzando l'applicativo di KM) ed all'individuazione della specifica tipologia.

Di seguito, una tabella riepilogativa delle principali attività previste per la gestione della richiesta in modalità on-line, a seconda del diverso motivo di chiamata e il disegno del relativo processo.

CANALE ON-LINE (TELEFONO)	
TIPOLOGIA di RICHIESTA	MODALITÀ di GESTIONE
Informazione di base	Trattandosi di una richiesta 'semplice' per la quale è presente sul KM una possibile soluzione, l'Operatore di I Livello: procede alla risoluzione, comunica la risposta all'Utente, registra i dettagli della richiesta sul CRM e chiude il ticket RS.
Informazione Avanzata	Verificata la complessità della richiesta e l'impossibilità di risolverla al I Livello, l'Operatore registra i dettagli sul CRM ed effettua il trasferimento al II Livello (per maggiori dettagli fare riferimento al processo gestione del trasferimento di chiamata (Flusso 2)).
Supporto Specialistico	L'Operatore di I Livello, una volta recepita la richiesta e registrati i dettagli sul CRM, fornisce all'Utente una risposta standard. Il sistema di CRM provvederà ad assegnare il ticket al II Livello, in base agli Skill Group definiti in sede di progettazione di dettaglio del servizio. Eventualmente potrà essere attivato il servizio di Consulting Team dell'Autorità o III Livello.
Sollecito	L'Operatore recepisce la richiesta, la registra sul CRM, verifica la sussistenza dei tempi necessari per avanzare un sollecito e, in caso positivo, fornisce una risposta standard ed assegna al II Livello. In tal caso, il II Livello riceve un ticket "figlio", con lo stato "assegnato", che seguirà lo stato del ticket RS "padre" (ovvero di quello per cui si intende sollecitare la risoluzione). Nel caso in cui non sussistano i tempi per la presentazione di un sollecito, l'Operatore di I Livello ne dà comunicazione all'Utente, registra il tentativo sul CRM come Info su ticket RS aperto e chiude lo stesso.
Segnalazione	L'Operatore recepisce la richiesta, raccoglie e registra eventualmente sul CRM i dati obbligatori (nome, cognome e numero di telefono) e, dopo aver fornito una risposta standard, chiude il ticket sul CRM. Il II Livello viene informato dell'avvenuta segnalazione attraverso la ricezione di un ticket con stato "Assegnato Risolto" e attraverso un report settimanale.

Informazione su ticket RS aperto	La richiesta viene gestita solo al I Livello: l'Operatore consulta lo stato della richiesta precedentemente effettuata dall'Utente e glielo comunica. Associa il ticket RS "figlio" al "padre" e registra i dettagli della richiesta sul CRM.
Reclamo	L'Operatore di I Livello registra il reclamo e, dopo aver fornito una risposta standard all'Utente, assegna il ticket al II Livello per le lavorazioni di competenza (per maggiori dettagli fare riferimento al processo di gestione delle assegnazioni (Flusso 3)).
Servizi Personalizzati	<p>Appurato che si tratta di una richiesta di servizi personalizzati (ai quali possono accedere solo Utenti che abbiano ottenuto credenziali personali registrandosi sul portale dell'Autorità), l'Operatore di I Livello procede all'identificazione dell'Utente, verificando la corrispondenza con l'anagrafica registrata. Se <i>l'identificazione avrà esito positivo</i>, l'Operatore accederà, tramite il CRM, alla piattaforma dei servizi personalizzati e procederà alla gestione della richiesta.</p> <p><i>In caso di mancata identificazione dell'Utente</i>, l'Operatore non avrà la possibilità di accesso alla piattaforma e fornirà indicazioni sulle corrette modalità di fruizione dei servizi personalizzati. Il ticket CRM sarà chiuso manualmente dall'Operatore, inserendo nel campo note la segnalazione della mancata identificazione dell'Utente o eventuali altre cause di impossibilità di accesso alla piattaforma dei servizi personalizzati.</p>

Ferme restando le funzionalità del sistema CRM, le modalità di gestione operative delle eccezioni saranno da concordare con l'Autorità.



Flusso 1 - Processo di gestione della richiesta telefonica in modalità on-line

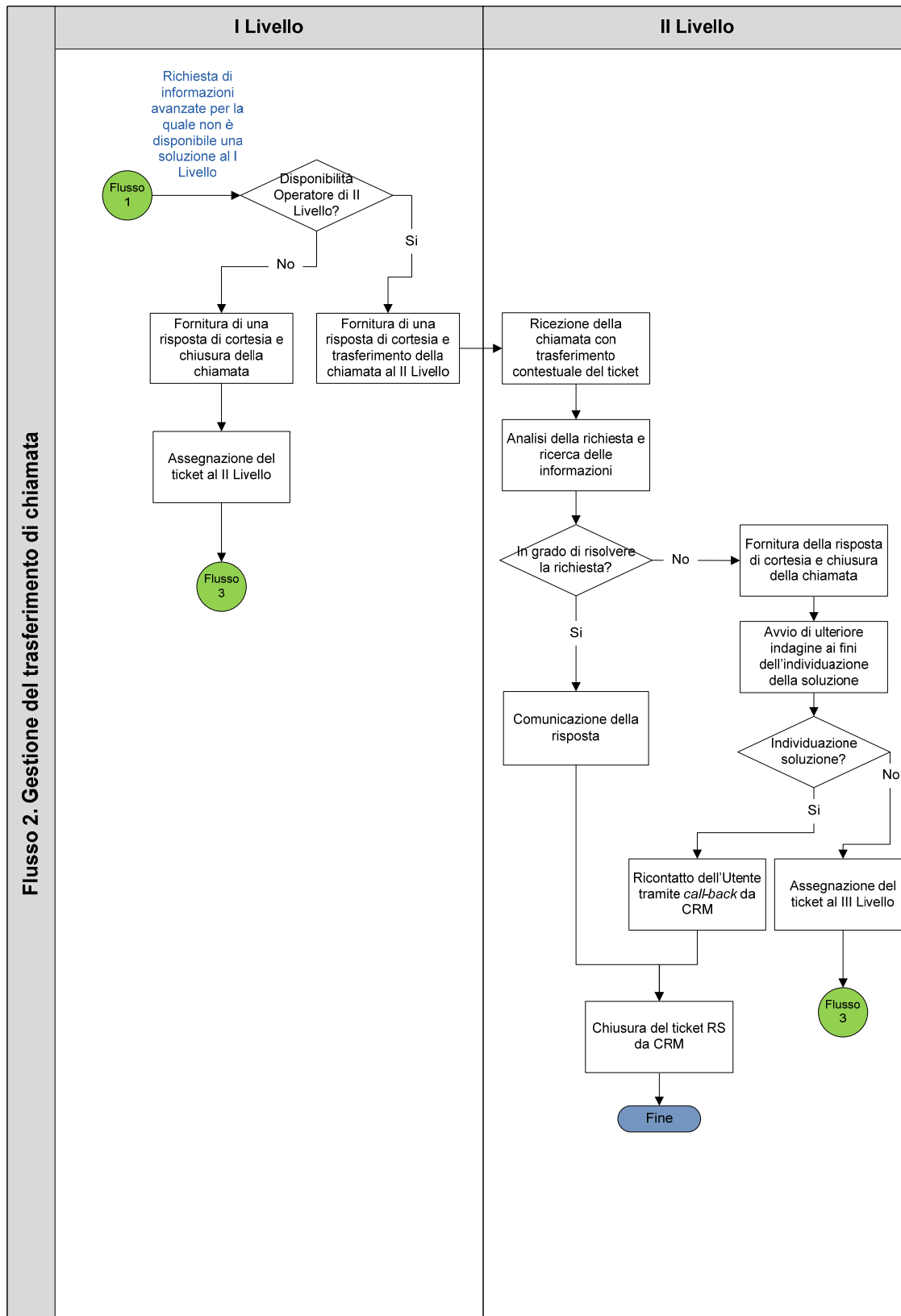
5. Gestione del trasferimento di chiamata

Il processo viene attivato in caso di richiesta di informazioni avanzate e, dunque, di impossibilità a gestire la chiamata al I Livello.

Appurato che si tratta di una richiesta non risolvibile direttamente, l'Operatore di I Livello verifica la disponibilità del II Livello a ricevere la chiamata ed effettua il trasferimento in fonia, procedendo, contestualmente, anche al trasferimento del ticket RS.

L'Operatore di II Livello effettua un'analisi della richiesta, ricerca le informazioni e può decidere di operare in uno dei seguenti modi:

- comunicare la risposta all'Utente, nel caso in cui sia in grado di risolvere direttamente la richiesta;
- dare corso ad un'attività di ulteriore indagine, con ricontatto dell'Utente effettuando una *call-back* da CRM;
- coinvolgere una figura specialistica all'interno dell'Autorità attraverso l'inoltro del ticket tramite CRM; in tal caso, dopo aver ottenuto il supporto richiesto, l'Operatore di II Livello provvederà a comunicare la risposta all'Utente effettuando una *call-back* da CRM e chiuderà il ticket RS sul CRM.



Flusso 2 - Processo di gestione del trasferimento di chiamata

6. Processo di gestione delle assegnazioni del ticket

In tutti i casi in cui il I Livello non sia in grado di soddisfare direttamente una richiesta è previsto che la lavorazione del ticket RS passi attraverso il II Livello, che nel dettaglio:

- riceve il ticket RS nella propria inbox assegnato dal I Livello;
- analizza la richiesta e ricerca le informazioni per la risoluzione;
 - nel caso in cui sia in grado di soddisfare la richiesta, contatta l'Utente effettuando una *call-back* da CRM e comunica la risposta;
 - nel caso in cui non sia in grado di soddisfare la richiesta, chiede il coinvolgimento a un livello specialistico all'interno dell'Autorità; in tal caso, dopo aver ottenuto il supporto richiesto, l'Operatore di II Livello provvederà a comunicare la risposta all'Utente effettuando una *call-back* da CRM e chiuderà il ticket RS.

E' possibile comunque il rigetto del ticket RS dietro indicazione del livello specialistico.

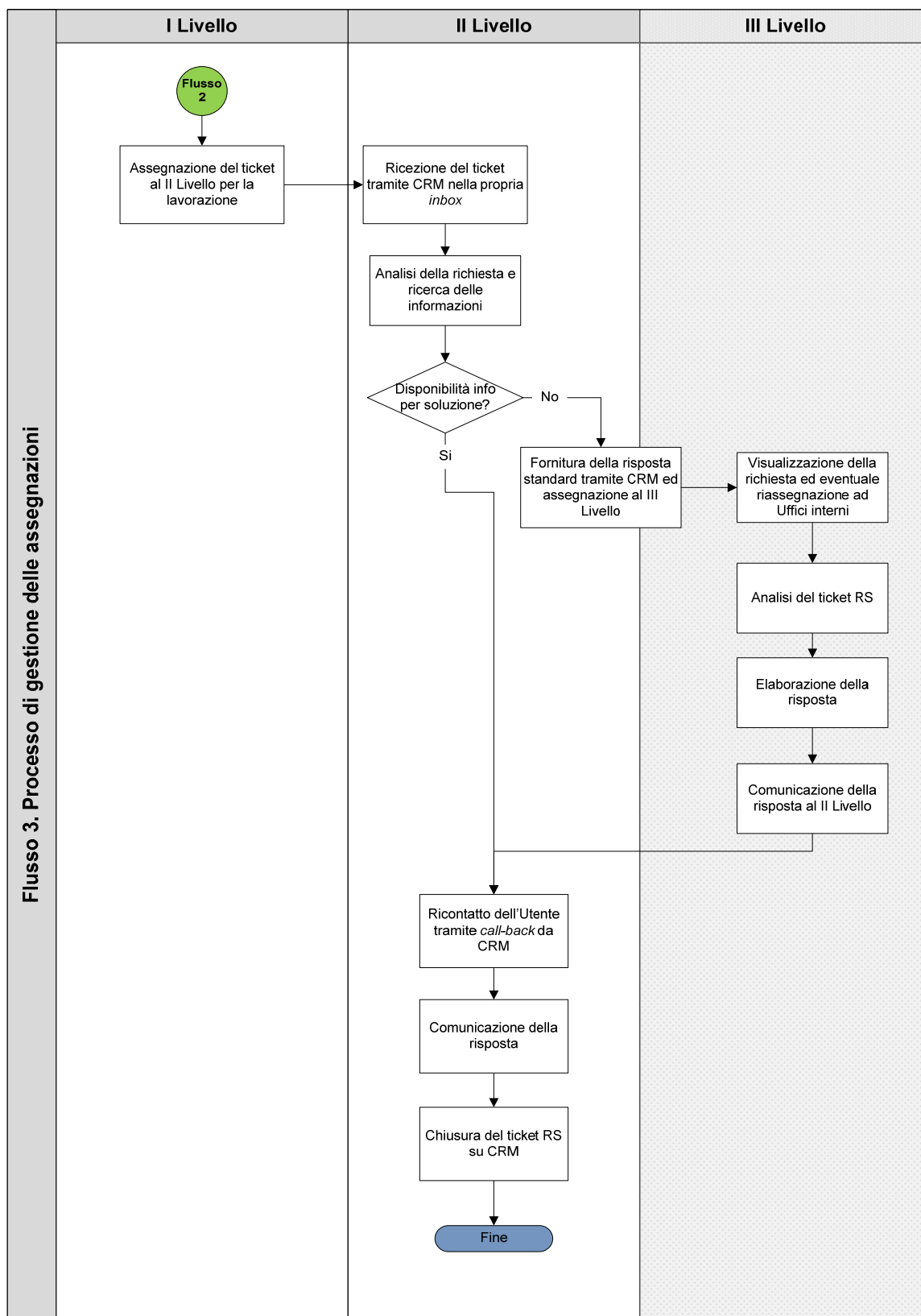
All'interno del processo "Gestione delle assegnazioni del ticket", sarà presente una funzionalità che permetterà di gestire in maniera collaborativa l'eventuale distribuzione delle richieste di supporto agli uffici competenti dell'Autorità ed agli altri team che si occupano dell'assistenza operativa, tenendo comunque traccia del percorso seguito dalla richiesta.

Un'errata assegnazione potrebbe avvenire per:

- richiesta ambigua e/o al confine di responsabilità tra diverse macrostrutture organizzative;
- impossibilità di individuare l'*owner* della gestione della richiesta di supporto, a causa di carenza di informazioni sul sistema della conoscenza ;
- errore dell'Operatore del I Livello.

57/76

La gestione dei rigetti e delle errate assegnazioni sarà in carico al III Livello o Consulting Team: è importante che la funzionalità possa essere gestita all'interno dell'applicativo conformemente a quanto previsto dal processo organizzativo, che prevede che il III Livello analizzi il ticket RS e lo proponga all'*help desk* o all'ufficio dell'Autorità di effettiva competenza. Nell'eventualità in cui il Contact Center di un fornitore terzo oppure un ufficio dell'Autorità respinga l'assegnazione, dovrà indicarne la motivazione e laddove possibile indicare l'ufficio di effettiva competenza.



Flusso 3 - Processo di gestione delle assegnazioni

7. Gestione della Richiesta in modalità off-line

Rispetto ai processi definiti per il canale on-line, quelli relativi a richieste provenienti dagli altri canali differiscono per alcuni dettagli.

In linea generale, il canale utilizzato per la risposta outbound è quello telefonico: l'utilizzo di canali diversi dal telefono sarà limitato a casi particolari, che saranno definiti preventivamente con l'Autorità in sede di progettazione di dettaglio del servizio e per i quali la stessa prevederà una specifica delega alla formulazione della risposta scritta, circoscrivendone l'ambito e fornendo apposito *template* di risposta standard.

Nel caso in cui pervenga una richiesta priva di alcune informazioni necessarie per la gestione della pratica, essa dovrà essere gestita secondo le specifiche riportate più avanti, nel paragrafo relativo al Processo di Gestione dell'Integrazione Dati.

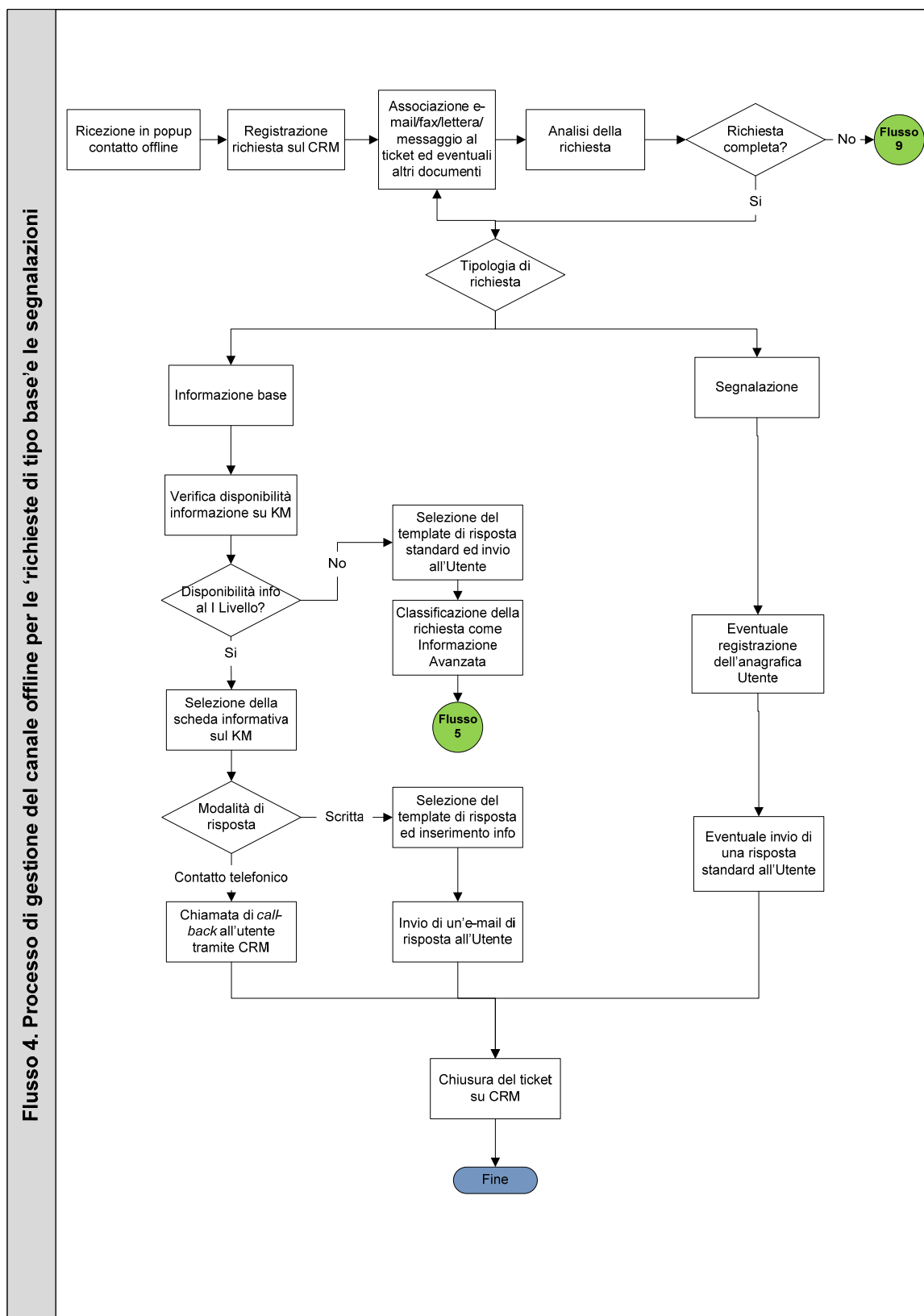
Di seguito si propongono la descrizione e la schematizzazione dei flussi delle attività individuate in carico al I e II Livello sulla base del diverso motivo di chiamata delle richieste pervenute attraverso i canali off-line.

CANALI OFF-LINE		
TIPOLOGIA di RICHIESTA	MODALITÀ di GESTIONE	
	Attività di I Livello	Attività di II Livello
Informazioni di Base	<p>L'Operatore registra la richiesta sul CRM (il sistema riporta automaticamente i dati diversi a seconda dello specifico canale off-line), allega al ticket RS l'e-mail, il fax, la lettera, il messaggio lasciato in segreteria telefonica più eventuali allegati e sintetizza la richiesta nell'apposito campo.</p> <p><i>Nel caso in cui il I Livello abbia a disposizione le informazioni per soddisfare la richiesta:</i></p> <p>risponde all'Utente effettuando la chiamata di <i>call-back</i> tramite il CRM oppure, nei casi previsti, utilizzando il <i>template</i> definito per lo specifico motivo di chiamata e allegando la risposta prelevata automaticamente dal KM;</p> <p>procede al wrap-up, ponendo il ticket RS nello stato "Risolto I Livello" con attributo "Comunicato".</p> <p><i>Nel caso in cui, invece, il I Livello non disponga delle informazioni necessarie:</i> classifica la richiesta come Informazione Avanzata e procede come dettagliato nel paragrafo relativo.</p>	<p><i>Nel caso in cui a seguito dell'analisi della richiesta si evidenzia che la stessa non è risolvibile al I Livello, con le informazioni disponibili sul KM, la si tratta come richiesta di Informazioni Avanzate.</i></p> <p>L'Operatore gestisce la richiesta così come descritto di seguito, relativamente alla richiesta di Informazioni Avanzate.</p>

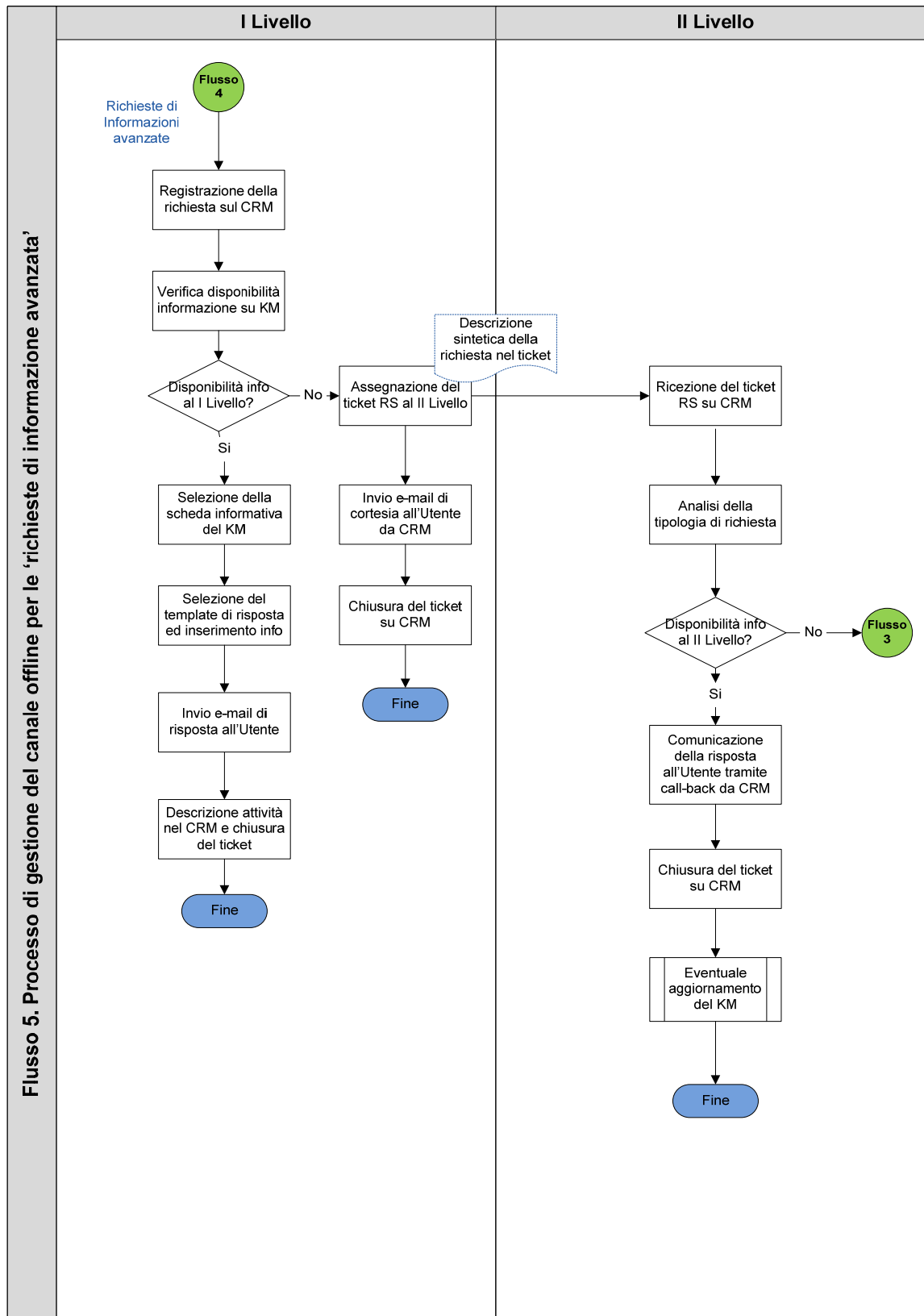
<p>Informazioni Avanzate</p>	<p>Nel caso in cui le informazioni da erogare non siano di I Livello o non siano presenti sul sistema della conoscenza, l'Operatore di I Livello procede come segue: inoltra il ticket RS al II Livello (riportando nello stesso la richiesta in maniera sintetica, allegando l'e-mail, il fax, la lettera o il messaggio ricevuti più eventuali altri allegati); invia all'Utente una risposta di cortesia con la quale si avvisa che la pratica è stata inoltrata all'ufficio competente; chiude il Ticket RS nello stato "Assegnato".</p>	<p><i>Nel caso in cui le informazioni da erogare siano di II Livello, l'Operatore:</i> riceve il ticket RS dal CRM ed analizza la richiesta dell'Utente; comunica una risposta effettuando la <i>call-back</i> o inviando una e-mail tramite il CRM; chiude il ticket RS nello stato "Risolto II Livello Comunicato" ed eventualmente aggiorna il KM. <i>Se invece il ticket non può essere risolto al II Livello,</i> la richiesta viene scalata al III Livello. Per i dettagli, fare riferimento al processo di gestione del canale off-line per le 'richieste di informazione avanzata' (Flusso 5).</p>
<p>Supporto Specialistico</p>	<p>L'Operatore registra la richiesta e la classifica come richiesta di Supporto Specialistico. <i>In automatico, il CRM provvederà al suo smistamento verso lo Skill Group appropriato, in base alla classificazione effettuata dal I Livello.</i></p>	<p>Lo Skill Group appropriato riceve il ticket RS dal CRM ed effettua la necessaria istruttoria sulla richiesta dell'Utente. Nel caso l'istruttoria abbia esito positivo effettua l'abilitazione o gli aggiornamenti dei dati richiesti e chiude il ticket RS nello stato "Risolto II Livello Comunicato". Nel caso durante l'istruttoria si evidenzia la necessità di una integrazione dei dati forniti o non si possa procedere, l'Operatore provvede a contattare l'Utente effettuando la <i>call-back</i> dal CRM. <i>Se invece la richiesta non può essere soddisfatta al II Livello,</i> viene scalata al III Livello. Per i dettagli, fare riferimento al processo di gestione del canale off-line per le richieste di supporto specialistico (Flusso 7).</p>

Sollecito	<p>L'Operatore verifica la sussistenza dei tempi necessari per l'accettazione del sollecito.</p> <p><i>In caso positivo</i>, registra sul CRM il ticket RS "Sollecito" (ticket RS "figlio") creando un collegamento al ticket RS "padre" che intende sollecitare.</p> <p><i>Nel caso in cui il sollecito sia pervenuto in anticipo rispetto ai tempi previsti</i>, viene classificato come Informazione su ticket aperto e viene seguita la procedura prevista per quella tipologia.</p> <p>I ticket RS "figlio" Sollecito e Notifica per Info ereditano lo stato e il gruppo di lavorazione del "padre" cui vengono abbinati. Inoltre il ticket RS al II Livello e invia all'Utente una risposta standard;</p> <p>chiude il ticket RS con lo stato automaticamente riportato.</p> <p><i>In linea generale lo stato sarà Assegnato (il ticket RS "padre" è stato assegnato al II Livello ed è in attesa di essere risolto) oppure eccezionalmente lo stato sarà Sospeso (in attesa di approfondimenti da parte del III Livello).</i></p>	<p><i>Nel caso particolare in cui il ticket RS "padre" sia nello stato Sospeso, il II Livello avrà la possibilità di vedere i ticket RS "figli" Sospesi nella inbox con una vista apposita. I ticket RS "figli" sono soggetti alla chiusura automatica al momento della chiusura del Ticket RS "padre".</i></p>
Segnalazioni	<p>L'Operatore registra la richiesta sul CRM.</p> <p><i>Nel caso in cui nella maschera di contatto off-line siano richiesti i dati obbligatori</i>: registra eventualmente l'anagrafica dell'Utente;</p> <p>invia eventualmente all'Utente una risposta standard;</p> <p>chiude il ticket RS nello stato in "Risolto I Livello", con attributo "Comunicato".</p>	

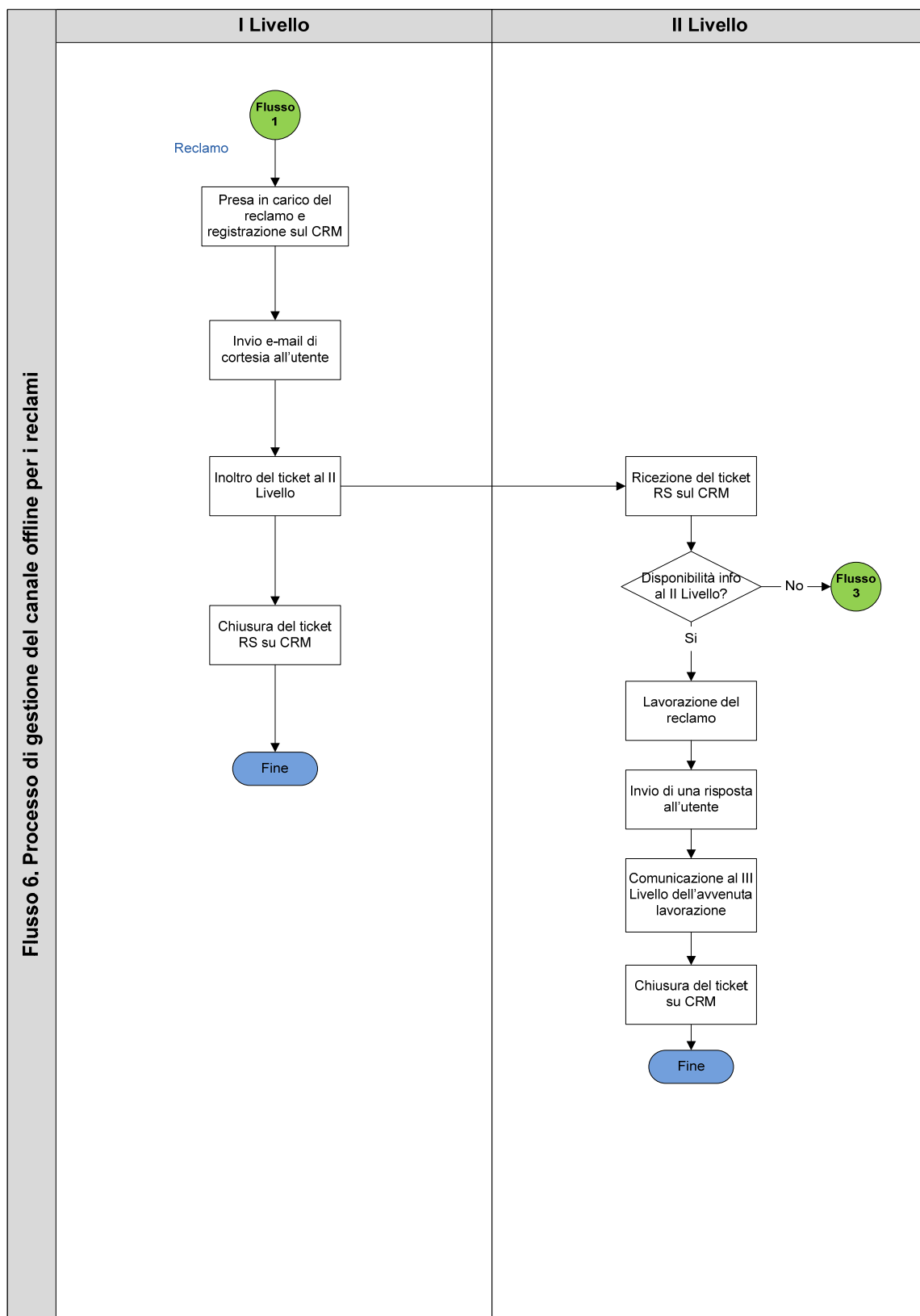
Informazione su ticket aperto	<p>L'Operatore registra sul CRM la richiesta dell'Utente relativa a un'informazione su un ticket RS precedentemente assegnato al II Livello, per la quale non ha ancora ricevuto risposta;</p> <p>collega sul CRM il ticket RS (ticket RS "figlio") al ticket RS "padre" di cui intende avere notizie sullo stato di lavorazione;</p> <p>effettua l'analisi del caso ed invia un'e-mail di cortesia all'Utente;</p> <p>chiude il ticket RS con lo stato "Risolto I Livello".</p>	
Reclamo	<p>L'Operatore registra la richiesta sul CRM;</p> <p>invia all'Utente una risposta di cortesia con la quale si avvisa che il reclamo è stato assegnato all'ufficio competente ed inoltra il ticket RS al II Livello;</p> <p>chiude il ticket RS nello stato "Assegnato".</p>	<p>L'Operatore riceve il ticket RS e analizza il reclamo.</p> <p><i>Se il II Livello dispone delle informazioni necessarie</i> per chiudere il reclamo: lo lavora, fornisce una risposta all'Utente, ne informa il III Livello e chiude il ticket RS nello stato "Risolto II Livello Comunicato".</p> <p>In caso di <i>indisponibilità delle informazioni</i> necessarie al II Livello, il reclamo viene scalato al III Livello.</p>
Servizi Personalizzati	<p>L'Operatore registra la richiesta sul CRM e procede secondo modalità che saranno definite, con l'Autorità, in fase di progettazione del servizio.</p>	<p>L'Operatore procederà secondo modalità che saranno definite, con l'Autorità, in fase di progettazione del servizio.</p> <p><i>In alcuni casi la richiesta di servizi personalizzati perverrà direttamente al II Livello.</i></p>



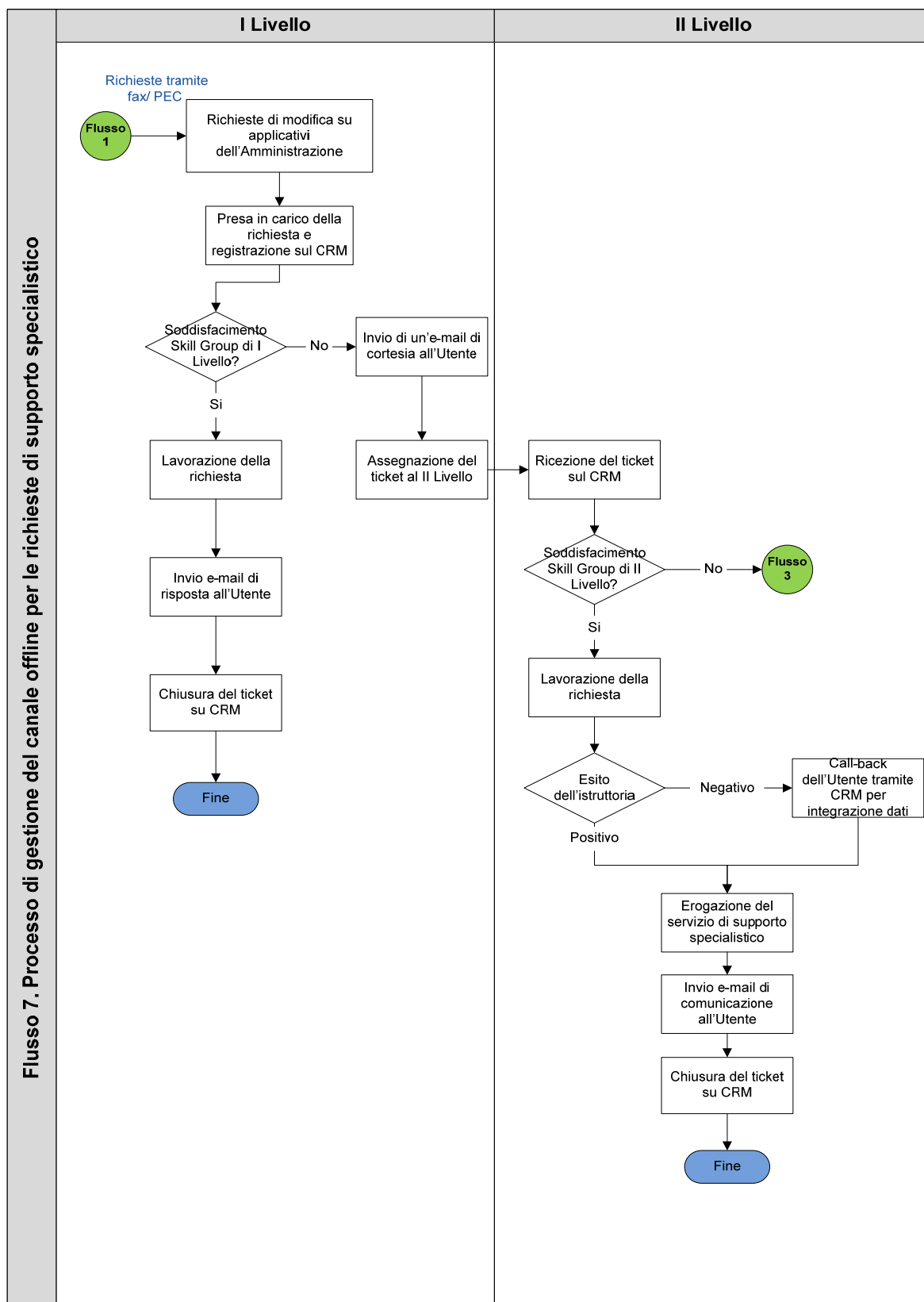
Flusso 4 – Processo di gestione del canale off-line per le 'richieste di tipo base' e le segnalazioni



Flusso 5 – Processo di gestione del canale off-line per le 'richieste di informazione avanzata'



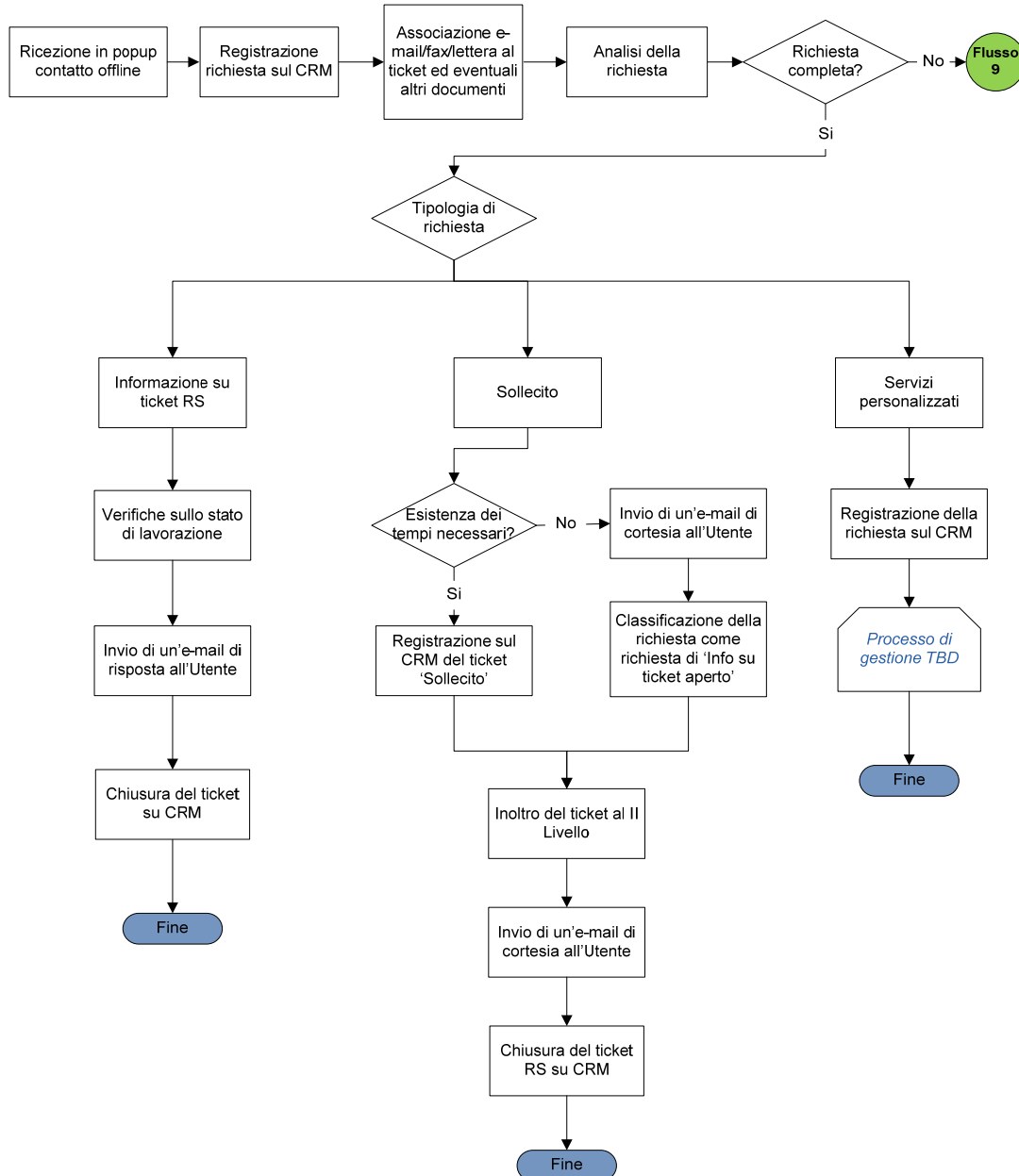
Flusso 6 – Processo di gestione del canale off-line per i reclami



Flusso 7 – Processo di gestione del canale off-line per le richieste di supporto specialistico



Flusso 8. Processo di gestione del canale offline per info su ticket RS, sollecito, richieste di servizi personalizzati



Flusso 8 – Processo di gestione del canale off-line per info su ticket RS, sollecito, richiesta di servizi personalizzati

8. Gestione della Richiesta di Integrazione Dati

Nel caso in cui la richiesta off-line dell'Utente risulti essere incompleta ai fini della gestione è previsto l'invio di una e-mail all'Utente stesso, nella quale si richiede l'integrazione di tutte le informazioni necessarie per la presa in carico della pratica, nonché di un recapito telefonico.

L'Operatore di I Livello, infatti, invia una e-mail con la richiesta.

La pratica viene tracciata sul CRM come Richiesta Incompleta con stato/attributo "Risolto I Livello".

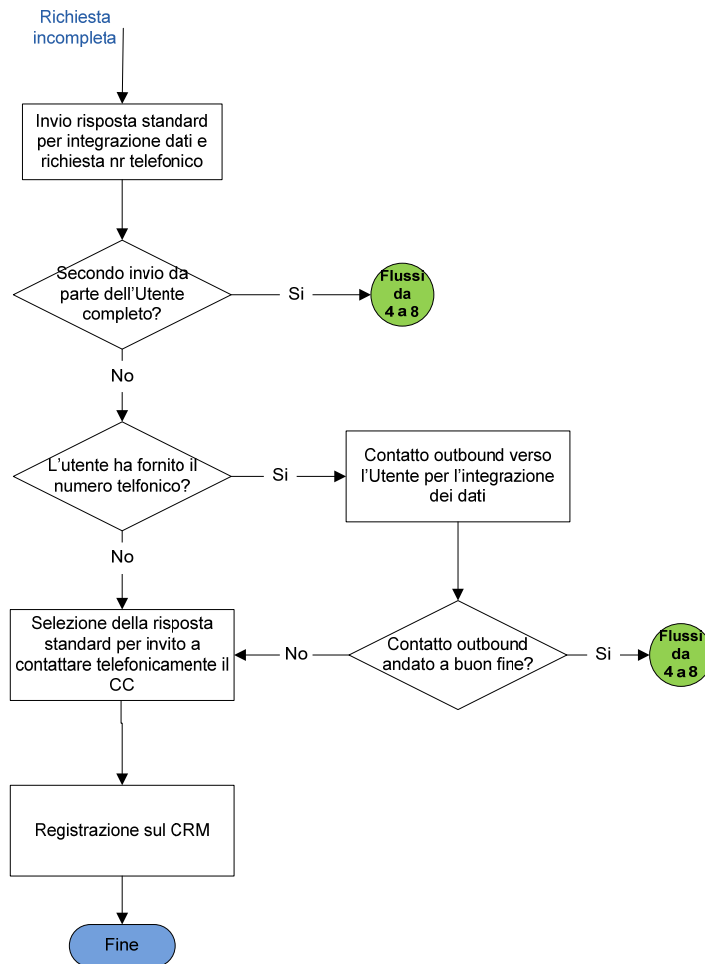
Successivamente all'invio dell'e-mail di richiesta integrazione dati si possono aprire due possibili scenari:

- l'Utente risponde, inviando tutti i dati richiesti, nel qual caso la pratica sarà gestita secondo i processi descritti, a seconda dello specifico motivo di chiamata;
- l'invio di dati da parte dell'Utente non contiene né le informazioni richieste, né l'indicazione del numero di telefono. In questo caso la pratica non potrà essere lavorata e il I Livello invierà una e-mail definitiva con la quale si invita l'Utente a richiamare il Contact Center.

In entrambi i casi, l'Operatore di I Livello procede alla registrazione sul CRM, in attesa di eventuali nuovi contatti da parte dell'Utente.



Flusso 9. Processo di gestione della richiesta di integrazione dati



Flusso 9 – Processo di gestione della richiesta di integrazione dati

9. Modalità di gestione dei canali attraverso il CRM

CANALE	MODALITÀ	GESTIONE
POSTA ELETTRONICA	Inbound	<p>Tramite l'integrazione CRM – CTI, dovrà essere visualizzato un pop-up all'arrivo di un nuovo contatto e-mail sulla barra telefonica dell'Operatore deputato alla lavorazione off-line.</p> <p>L'Operatore, tramite barra telefonica, accetta di rispondere al contatto.</p> <p>Il CRM apre automaticamente un nuovo ticket RS e riporta tutta una serie di informazioni utili per la compilazione del ticket RS in una sezione/maschera apposita. Lo specifico delle informazioni automaticamente riportate nel ticket RS saranno dettagliate nell'analisi funzionale del CRM Integrato.</p> <p>Laddove l'Utente sia stato precedentemente censito nel CRM, il ticket RS sarà popolato anche dai dati anagrafici di quest'ultimo.</p> <p>L'Operatore riporterà nella sezione dedicata il contenuto della richiesta da parte dell'Utente e alleggerà l'e-mail (più eventuali documenti presenti nella stessa) al ticket RS.</p>
	Outbound	<p>Tramite apposita sezione/maschera del CRM, l'Operatore invierà all'Utente l'e-mail di risposta dall'interno del ticket RS nel caso in cui sia in grado di risolvere direttamente il ticket RS. L'e-mail di risposta sarà costituita da <i>template</i> condiviso con l'Autorità (composto da un <i>header</i> e un <i>footer</i>), e selezionato tra quelli predisposti, in base alla richiesta dell'Utente, e da un contenuto informativo (una selezione di testo della scheda informativa o risposta standard) prelevato in modalità automatica dal KM.</p> <p>All'interno del CRM sarà possibile selezionare un <i>template</i> da un elenco contenente sia quelli a disposizione del I Livello che per il II Livello. I <i>template</i> saranno denominati in maniera parlante in modo da consentire al II Livello di scegliere quello specifico per il motivo di chiamata in oggetto.</p> <p>Dopo aver predisposto l'e-mail di risposta, l'Operatore la invia tramite CRM e chiude il ticket RS.</p> <p>La segnalazione dell'avvenuta chiusura del ticket e quindi della disponibilità dell'Operatore alla ricezione di un nuovo contatto, potrà essere delegata al CRM oppure segnalata dall'Operatore attraverso la barra telefonica.</p> <p>Nel caso in cui il I Livello non possa rispondere direttamente all'Utente, l'Operatore assegnerà il ticket RS al II Livello con l'analisi della richiesta e l'e-mail allegata (più eventuali altri allegati all'e-mail). Parallelamente il I Livello sarà in grado di inviare una e-mail interlocutoria preconfezionata ("di cortesia") all'Utente per informarlo che la pratica è stata inoltrata agli uffici competenti. All'interno dell'oggetto dell'e-mail di cortesia ci sarà il riferimento del numero della pratica (id ticket RS) dell'Utente.</p>

		Il II Livello riceverà il ticket RS con la descrizione della richiesta dell'Utente e con la e-mail (più altri eventuali file) allegata; dopo aver individuato la soluzione, dovrà poter rispondere via e-mail all'Utente, direttamente dal CRM, utilizzando un <i>template</i> (diverso a seconda delle casistiche/motivi di chiamata ed eventualmente anche diverso da quello usato dal I Livello), al quale aggiungere la risposta nell'apposito campo come testo prelevato dal KM.
FAX	Inbound	<p>Le differenze rispetto al canale posta elettronica riguardano il fatto che il contatto fax è una e-mail senza testo ma con il fax come allegato.</p> <p>La gestione dell'allegato fax è uniformata a quanto descritto per il canale posta elettronica.</p> <p>L'invio di un fax viene richiesto per avere certezza del mittente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel caso in cui dall'Utente pervenga una richiesta di rettifica dei dati inseriti nei moduli raccolti attraverso i servizi on-line , • nel caso si voglia far certificare dall'Utente una qualifica/ruolo svolto per la quale si ha titolo ad accedere a sezioni riservate dei servizi on-line <p>In questi casi l'Operatore di Contact Center potrà provvedere alla risoluzione del ticket dopo una breve istruttoria sulla completezza formale della documentazione ricevuta, oppure inviare il ticket al III Livello per la trattazione.</p>
	Outbound	<p>Per la risposta all'Utente si utilizzerà l'apposita sezione con le stesse modalità del canale posta elettronica. L'Operatore deve poter rispondere ad una richiesta tramite l'invio di un fax direttamente dal CRM, nella maschera/sezione apposita del CRM.</p> <p>In ogni caso, a livello di CRM, sarà possibile utilizzare tutte le funzionalità predisposte per il canale posta elettronica con l'unica differenza che, la risposta dovrà essere inoltrata, via fax, al numero fornito dall'Utente.</p> <p>Alla stregua della gestione del canale e-mail sarà possibile gestire eventuali invii di fax non andati a buon fine. In particolare, si riceverà una mail ad indirizzo predefinito con l'indicazione dell'esito dell'invio (sia positivo che negativo). In caso di esito negativo, tale comunicazione avverrà nel momento in cui siano stati esauriti i tentativi automatici di invio prestabiliti.</p>
LETTERA	Inbound	<p>Le differenze rispetto al canale posta elettronica riguardano il fatto che il contatto posta tradizionale è una e-mail senza testo ma con la lettera come allegato.</p> <p>La gestione dell'allegato lettera è uniformata a quanto descritto per il canale posta elettronica.</p>

	Outbound	<p>Il canale posta tradizionale outbound verrà gestito in maniera integrata con le normali procedure di postalizzazione seguite dall'Autorità.</p> <p>L'Operatore di Contact Center dovrà ricercare sul KM le informazioni necessarie a soddisfare le esigenze dell'Utente, successivamente allestirà il documento da inviare (<i>template</i>, contenuto informativo, risposte standard, etc), scegliendone il layout e le modalità di postalizzazione secondo quanto stabilito dall'Autorità.</p> <p>L'Operatore provvederà a predisporre la documentazione per l'invio ed a trasmetterla al personale dell'Autorità che si farà carico delle fasi successive.</p>
MESSAGGIO su SEGRETERIA TELEFONICA	Inbound	<p>L'Operatore di Contact Center ascolta i messaggi lasciati sulla segreteria telefonica e provvede alla lavorazione delle richieste, registrando opportunamente sul CRM i dati necessari e gestendo la pratica alla stregua delle altre richieste pervenute in modalità off-line, fino alla sua risoluzione e conseguente comunicazione all'Utente.</p>

Per tutti i casi previsti in tabella, se il messaggio non può essere inoltrato correttamente all'Utente, le notifiche di *undeliverable* saranno tutte inoltrate ad una casella di posta elettronica presidiata e gestita da uno o più Operatori dedicati, eventualmente organizzati in uno specifico Skill Group.

L'Operatore potrà inviare nuovamente il messaggio tramite il CRM che provvederà a registrare il numero di tentativi di invio, fino ad un numero massimo che dovrà essere definito dall'Autorità: raggiunto tale numero di tentativi, la possibilità di inviare l'e-mail sarà disabilitata.

In ogni caso, il limite massimo di tentativi dovrà poter essere successivamente modificabile tramite configurazione.

Nell'ipotesi in cui l'e-mail non venga consegnata a causa di un errore nell'indirizzo, dall'interno del relativo ticket RS dovrà essere possibile l'inserimento di tale informazione e la successiva ed eventuale modifica all'interno dell'anagrafica. A seguito del salvataggio dei dati e del loro *refresh* sul ticket RS, l'Operatore di Contact Center potrà inviare nuovamente il messaggio tramite il CRM.

ALLEGATO B “INDICATORI di QUALITA”

N°	AREA KPI	SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	FORMULA DI CALCOLO	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	VALORE DI RIFERIMENTO	NOTE
1.	Organizzazione	CE/CC	Turnover	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore	Risorse sostituite/Risorse totali (numero di persone addette al servizio: valore medio tra inizio e fine mese)	Mensile	< 15% annuo	Calcolato con riferimento al <i>pool</i> di risorse dedicate, non sono considerati gli avvicendamenti dovuti a richieste esplicite dell’Autorità
2.	Organizzazione	CC	Formazione permanente Operatori	Indicazione del livello di formazione permanente che viene offerto agli Operatori nel corso del tempo	Rispetto del numero di <i>follow-up</i> definiti nel Capitolato o, se migliorativo, di quelli proposti dal Fornitore in sede di offerta	Annuale	≥ 4 per il primo anno ≥ 3 dal secondo in poi	74/76
3.	Prestazioni Inbound	CC	Completezza dati raccolti	Verifica dei dati raccolti a fronte dei contatti avuti	Verifica a campione della completezza delle informazioni riportate nei ticket	Semestrale	≥ 95%	
4.	Prestazioni Inbound	CE/CC	Rapporto con l’utenza risposte	L’Operatore risponde in modo cortese, corretto e nel rispetto delle procedure	Percentuale del chiamate in cui l’Operatore risponde in modo cortese, corretto e nel rispetto delle procedure rispetto al campione	<i>Mystery Call</i>	≥ 95%	

Capitolato Tecnico

5.	Prestazioni Inbound	CC	Correttezza risposte	Richieste gestite con informazioni corrette e secondo procedure	Sulla base dei ticket presenti nel CRM, verifica a campione della risposta indicata come risulta dalle registrazioni informatiche e dell'accuratezza di tali registrazioni	Semestrale	≥ 85%	
6.	Prestazioni Inbound	CC	Tasso di efficacia (<i>Contact Rate</i>)	Numero richieste off-line trasferite al Consulting Team interno rispetto al numero totale di richieste off-line pervenute	Richieste off-line trasferite al Consulting Team / Richieste off-line totali pervenute	Mensile	<5% nel primo anno, < 3% dal secondo anno in poi	
7.	Servizi aggiuntivi di Contact Center	CC	Completezza dati raccolti	Verifica dei dati raccolti a fronte delle campagne erogate	Sulla base della documentazione operativa verifica a campione della completezza dei dati raccolti a fronte delle campagne erogate	Per ogni campagna	≥ 95% dei contatti	Non sono computate ai fini del calcolo dell'indicatore le campagne di tipo informativo/promozionale
8.	Reclami	CC	Reclami riguardanti il servizio di Contact Center	Valore percentuale	Rapporto tra i reclami riguardanti il servizio di Contact Center ed il totale dei contatti	Ogni reclamo, con rendicontazione almeno semestrale	< 3%	
9.	Livello soddisfazione Utente per servizio inbound	CE/CC	Percentuale di Utenti soddisfatti del servizio reso	Rilevazione a campione tramite campagna di verifica della soddisfazione dell'Utente	Rilevazione a campione tramite campagna di verifica della soddisfazione dell'Utente	Rilevazione periodica	≥ 95% con valutazione positiva	L'Autorità eseguirà con cadenza periodica una rilevazione sulla soddisfazione dell'Utente

75/76

Capitolato Tecnico

10.	Ambiente di lavoro - sicurezza	CE/CC	Sicurezza	Verifica del rispetto delle principali norme in materia di ergonomia e sicurezza del posto di lavoro	Rilevazioni periodiche con visite ispettive	Rilevazione periodica	Limiti di Legge	L'Autorità eseguirà con cadenza periodica una visita presso il centro operativo del Fornitore
11.	Privacy	CE/CC		Disponibilità ed aggiornamento del documento programmatico della sicurezza (196/2003)	Verifica dell'aggiornamento del documento	Annuale	Documento aggiornato	
12.	Qualità	CE/CC		Rispetto delle policy di qualità previste dal Piano della Qualità Generale	Verifica del rispetto del Piano della Qualità Generale	Annuale	Piano della Qualità Generale	

LEGENDA

Relativamente alla variabile Servizio (3° colonna):

CE := Centralino

CC := Contact Center