

**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI**

**CAPITOLATO TECNICO**

**SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444**

## INDICE

<b>1</b>	<b>STORIA DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>GLOSSARIO</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>5</b>
	3.1 CATEGORIE MERCEOLOGICHE .....	5
	3.2 APPALTI SPECIFICI .....	6
<b>4</b>	<b>OGGETTO</b> .....	<b>7</b>
	4.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND .....	8
	4.1.1 Servizio Principale – Operatori Inbound .....	8
	4.1.2 Servizi Opzionali .....	11
	4.2 CATEGORIA MERCEOLOGICA 2 - SERVIZI DI CONTACT CENTER OUTBOUND .....	24
	4.2.1 Servizio Principale –Operatori Outbound .....	24
	4.2.2 Servizi Opzionali .....	26
	4.3 SERVIZI DI GOVERNO .....	31
	4.3.1 Programmazione, controllo e monitoraggio .....	31
	4.3.2 Supporto alle attività formative .....	33
	4.3.3 Gestione della forza lavoro .....	35
<b>5</b>	<b>Personale adibito ai servizi richiesti</b> .....	<b>35</b>
	5.1.1 Sostituzione del personale .....	35
	5.1.2 Trattamento dei dati personali .....	36
<b>6</b>	<b>PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>37</b>
	6.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE .....	37
	6.2 AVVIO DELLE ATTIVITÀ .....	37
	6.3 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	38
<b>7</b>	<b>CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO</b> .....	<b>38</b>
<b>8</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI</b> .....	<b>39</b>
<b>9</b>	<b>QUADRO NORMATIVO SPECIFICO</b> .....	<b>39</b>

## 1 STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (di seguito, per brevità, anche "SDAPA") per la fornitura dei servizi di Contact Center alle Pubbliche Amministrazioni, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI/ELIMINATI
07/2022	1.0	Prima Emissione	-

## 2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini utili alla stesura della documentazione degli AS.

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Application Service provider (ASP)	Modalità che consente a personale dell'Amministrazione a supporto del Contact Center di utilizzare i sistemi informativi del Fornitore.
Automatic Call Distribution (ACD)	Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. È tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax).
Back Office	Prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound/Outbound ma utili alla gestione complessiva del servizio.
Chiamata muta	Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico.
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.

TERMINI	DEFINIZIONI
Contratto	<p>L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.</p> <p>Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; pertanto le casistiche che si possono presentare sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello);</li> <li>- la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni;</li> <li>- la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.</li> </ul>
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Operatore	<p>La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio.</p> <p>Nell'ambito della modalità Outbound l'operatore può essere anche definito "intervistatore".</p>
Operatore esclusivo	Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario previsto per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga detti servizi attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.

TERMINI	DEFINIZIONI
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità (sondaggi di opinione, indagini statistiche, comunicazioni informative, ...).
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi ed i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound o Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei Servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei Servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e l'Amministrazione attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.

Tabella 1 – Glossario

### 3 **PREMESSA**

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente espressamente previsto, attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (per brevità anche solo "Sistema"), conforme alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005, come dettagliatamente descritto al paragrafo 7 del "Capitolato d'Oneri per l'istituzione del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 per servizi di Contact Center" (di seguito anche solo "Capitolato d'Oneri").

#### 3.1 **CATEGORIE MERCEOLOGICHE**

Il presente SDAPA si compone di due Categorie merceologiche, come di seguito:

- Categoria merceologica 1: servizi di contact center inbound;
- Categoria merceologica 2: servizi di contact center outbound.

I Fornitori potranno abilitarsi alle singole Categorie merceologiche oggetto del presente SDAPA (una e/o entrambe) secondo quanto previsto dal Bando Istitutivo e dal Capitolato d'Oneri.

### **3.2 APPALTI SPECIFICI**

Le Stazioni Appaltanti che intendono acquisire i servizi attraverso lo SDAPA indicano un apposito Appalto Specifico, scegliendo: i servizi oggetto della procedura di acquisto, individuando le relative Categorie merceologiche tra quelle indicate al paragrafo 2.2. del Capitolato d'Oneri, in cui lo SDAPA è suddiviso; le quantità necessarie; l'eventuale suddivisione in Lotti; le basi d'asta; la valorizzazione dei requisiti ivi inclusi quelli relativi ad AS finanziati in tutto o in parte con fondi PNRR o PNC; le condizioni di partecipazione alla procedura competitiva incluse le modalità di partecipazione in forma associata (RTI, Consorzi ordinari, Aggregazioni senza soggettività giuridica) e se del caso la possibilità del ricorso all'avvalimento e al subappalto.

Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; nel paragrafo 6 del presente Capitolato Tecnico saranno descritte le modalità di attivazione anche nel caso di adesione a Convenzione/Accordo Quadro.

Come anticipato, gli Appalti Specifici potranno essere indetti anche con riferimento agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10/02/2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12/02/2021 ("PNRR"), nonché dal PNC. In tale caso dovranno trovare applicazione le disposizioni contenute all'art. 47 D.L. n. 77/2021, convertito con Legge 29/07/2021, n. 108, volte a favorire le pari opportunità, generazionali e di genere nonché a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone disabili nell'ambito degli appalti suindicati.

Inoltre, limitatamente agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con fondi PNRR e nel caso vengano previsti, nell'ambito dell'appalto specifico, interventi che prevedano:

- acquisto di computer ed apparecchiature elettriche ed elettroniche, ed in particolare dispositivi fissi (computer fissi e display di computer) e dispositivi portatili (computer portatili, tablet, smartphone)
- esternalizzazione a un ambiente applicativo cloud e/o in hosting,

al Fornitore sarà richiesto di rispettare i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "*Do No Significant Harm*" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

Inoltre, in caso di esternalizzazione a un ambiente applicativo cloud, si faccia riferimento a quanto stabilito, in tema di qualificazione, dalle Circolari AGID nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018, fermo che trovano applicazione, ove possibile *ratione temporis*, anche sulla base dell'eventuale regime transitorio introdotto, le previsioni di cui alla determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022.

#### 4 OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche che potranno essere oggetto degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti, ovvero:

- Categoria merceologica 1: servizi di contact center inbound;
- Categoria merceologica 2: servizi di contact center outbound.

Nell'ambito degli AS e in base alla categoria merceologica richiesta, al Fornitore potrà essere richiesto di svolgere i seguenti servizi:

##### **Categoria merceologica 1 - Servizi di contact center Inbound**

Servizio Principale:

- Operatori Inbound

Servizi Opzionali:

- Infrastruttura logistica
- Sistemi informativi a supporto
- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
- Integrazione di sistemi informativi
- Back office
- Revisione dei processi
- Servizi Operatori Outbound

##### **Categoria merceologica 2 - Servizi di contact center outbound**

Servizio Principale:

- Operatori Outbound

Servizi Opzionali:

- Infrastruttura logistica
- Sistemi informativi a supporto
- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
- Integrazione di sistemi informativi
- Back office
- Revisione dei processi
- Servizi Operatori Inbound

Si precisa che, per ogni categoria merceologica, i servizi opzionali previsti potranno essere acquisiti esclusivamente in maniera congiunta al relativo servizio principale e per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center richiesto. Inoltre, il valore complessivo degli stessi non potrà superare il 30% del valore dell'Appalto Specifico (qualora l'Appalto Specifico abbia ad oggetto più di una categoria merceologica, il valore complessivo dei servizi opzionali relativi a ciascuna categoria merceologica non deve superare il 30% del valore economico di tale categoria). È richiesto, quindi, che la Stazione Appaltante stimi, nell'ambito del proprio AS, l'incidenza che il complesso dei servizi opzionali richiesti presenta rispetto al totale.

Inoltre, indipendentemente dalla particolare categoria merceologica oggetto dell'AS, il Fornitore dovrà sempre garantire l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo**:

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

Per i Servizi di Governo non è previsto un corrispettivo specifico in quanto inclusi nel complesso dei corrispettivi dei servizi richiesti.

L'insieme dei servizi previsti nell'ambito di ogni categoria merceologica ha l'obiettivo di consentire alle Pubbliche Amministrazioni di esperire Appalti Specifici per la realizzazione di Contact Center di varia natura in maniera altamente modulare, considerando che tipicamente ogni centro di contatto presenta caratteristiche peculiari sia in termini contenutistici sia in termini implementativi. Quindi, ad esempio, le Amministrazioni che non abbiano in possesso le necessarie infrastrutture logistiche e informative potranno prevedere nei propri Appalti Specifici, oltre ai servizi operatore, anche la fornitura di infrastrutture logistiche e informative a supporto, nonché eventuali ulteriori servizi opzionali, tra quelli previsti, a completamento della propria esigenza. In particolare, laddove al Fornitore venga richiesto di fornire i sistemi informativi o i canali di accesso, dovrà essere prestata particolare attenzione ai concetti di sicurezza informatica.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione del servizio richieste dall'Amministrazione nel proprio appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio. A tale fine, laddove la Stazione Appaltante metta a disposizione i sistemi informativi a supporto dell'erogazione dei servizi, essa dovrà concedere al Fornitore i necessari accessi in supervisione ai sistemi al fine di consentire il monitoraggio delle attività svolte dal personale impiegato e il controllo dei parametri qualitativi richiesti per la corretta esecuzione del servizio di contact center.

Nel seguito del presente Capitolato Tecnico sono indicate le caratteristiche tecniche e di processo suggerite per la definizione dei servizi oggetto del presente Bando, fermo restando che la Stazione Appaltante potrà, in sede di Appalto Specifico, definirne di ulteriori, eventualmente migliorabili in offerta tecnica dal Fornitore.

#### **4.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND**

##### **4.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND**

Tale servizio consente alle Stazioni Appaltanti di richiedere operatori per la gestione delle Service Request (SR) in ingresso al Contact Center (CC).

Le SR potranno pervenire al CC attraverso vari canali comunicativi, sia di tipo sincrono sia di tipo asincrono, che potranno essere messi a disposizione dalla medesima Stazione Appaltante ovvero dal Fornitore (cfr. paragrafo 4.2.2.3).

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza che contatta il CC e di erogare le informazioni e le prestazioni richieste. Il contenuto informativo del servizio, le modalità con cui dovrà essere prestato, l'orario del servizio e altre informazioni utili alla caratterizzazione del CC saranno dettagliate dalla Stazione Appaltante nel proprio Appalto specifico. A **mero titolo esemplificativo** il servizio potrà riguardare:

- erogazione ai cittadini di servizi di tipo informativo o dispositivo;
- erogazione ai dipendenti dell'Amministrazione di servizi tecnici di assistenza per il supporto all'utilizzo di strumenti informatici e applicativi software tipicamente utilizzati nello svolgimento delle attività quotidiane;
- erogazione di servizi di prenotazione di prestazioni sanitarie;
- supporto a terzi (operatori economici, altre Amministrazioni) in relazione a servizi erogati dalla Stazione Appaltante.

Le attività che gli operatori sono chiamati ad effettuare sono tipicamente:

- la ricezione del contatto e l'accoglienza dell'utente, quest'ultima nel caso il contatto avvenga per mezzo di un canale che presupponga il contatto diretto con l'utente;
- la classificazione e l'inserimento della SR nei sistemi preposti al tracciamento delle richieste;
- la presa in carico della SR;

- l'analisi della SR con erogazione delle informazioni richieste o la risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di sistemi ausiliari che mettano a disposizione informazioni specifiche utili a fornire riscontro alla richiesta, che possono anche essere messe a disposizione dall'Amministrazione ovvero costruite e ampliate nel corso del tempo dal Fornitore sulla base dell'esperienza;
- l'eventuale inoltro della SR verso personale specifico in base alla struttura del centro di contatto e alla tematica affrontata (ad esempio in caso di strutturazione in più livelli o ricorso a personale esterno);
- l'effettuazione delle necessarie attività che determinano la risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico. Tra le attività che possono quindi essere richieste è prevista anche la possibilità di contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR;
- l'analisi e il riesame periodico delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso l'alimentazione dei sistemi ausiliari.

In linea generale ogni interazione effettuata utile a soddisfare le richieste di servizio deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi informativi utilizzati nell'ambito del servizio ai fini della corretta rendicontazione delle attività effettuate e ai fini del controllo dei livelli di servizio richiesti.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor):

- **Team Leader:** oltre a poter svolgere le stesse attività in carico all'operatore ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti e le informazioni ed i servizi da erogare. Il Team Leader può, pertanto, essere allo stesso tempo anche un Operatore. Il Team Leader può operare come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime e può essere di ausilio per identificare eventuali necessità di tipo formativo. Ha inoltre il compito di collegamento con i Supervisor per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso.
- **Supervisore:** usualmente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurandosi che sia i Team Leader sia gli Operatori seguano le procedure operative in essere con un livello di qualità adeguato. Ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto degli SLA.

L'Amministrazione potrà meglio indicare in sede di AS il mix di figure professionali, i ruoli e le capacità aggiuntive richieste. La numerosità delle figure di coordinamento e supervisione in rapporto agli operatori impiegati può variare in base alla complessità del servizio e sulla base dei volumi di traffico previsti. Sarà facoltà dell'Amministrazione indicare nel proprio Appalto Specifico la numerosità del personale di coordinamento e supervisione in rapporto al numero degli operatori impiegati attraverso la previsione di requisiti minimi e/o premianti.

#### **4.1.1.1 Requisiti del personale impiegato**

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi.

##### **Operatore**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...).

### **Team Leader**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Esperienza di almeno 2 anni come operatore inbound
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.

### **Supervisore**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Esperienza lavorativa di almeno 2 anni in ruolo analogo
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza delle tecniche di Project Management
- Conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati

### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Contenuto informativo del servizio;
- Informazioni relative ai volumi di servizio con possibili indicazioni sulla distribuzione delle SR nell'arco della giornata/settimana/mese;
- Ripartizione delle SR sui vari canali previsti;
- Orario del servizio;
- Informazioni utili all'applicazione della clausola sociale laddove prevista;
- Indicazioni se il personale richiesto dovrà operare in maniera esclusiva per l'Amministrazione;
- Altre informazioni utili alla caratterizzazione del CC.

### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Tipicamente tale servizio può essere remunerato in considerazione:

- dei minuti di servizio, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per la gestione della richiesta successivamente alla conclusione del termine del contatto (c.d. tempo di *after call work*);
- delle SR gestite e/o risolte. In tale modalità deve essere fornita indicazione del tempo medio di gestione della richiesta;
- dell'effettivo numero di operatori impiegati nel servizio. Si precisa, a favore delle Stazioni Appaltanti, che tale modalità presuppone un'ottima conoscenza previsionale del volume di traffico e di richieste previste e che essa rende, vincolando il Fornitore a un numero di risorse ben preciso, il servizio potenzialmente non ottimizzato, sia nel caso in cui i volumi di traffico previsti siano inferiori (impiegando quindi un numero di operatori non necessario) sia nel caso i volumi di traffico previsti siano superiori (non consentendo una corretta gestione dei picchi di traffico).

#### **4.1.2 SERVIZI OPZIONALI**

I servizi opzionali hanno l'obiettivo di completare la fornitura del servizio principale della categoria merceologica "Servizi di contact center inbound", pertanto non potranno essere né acquistati né utilizzati in maniera autonoma e disgiunta dal servizio principale.

Come indicato al paragrafo 4, i servizi opzionali potranno essere richiesti dalle Stazioni Appaltanti solamente al ricorrere della seguente condizione:

il valore complessivo dei servizi opzionali non deve superare il 30% del valore dell'Appalto Specifico (qualora l'Appalto Specifico abbia ad oggetto più di una categoria merceologica, il valore complessivo dei servizi opzionali relativi a ciascuna categoria merceologica non deve superare il 30% del valore economico di tale categoria).

##### **4.1.2.1 Infrastruttura logistica**

Nel caso in cui la Stazione Appaltante non preveda la realizzazione di un centro di contatto presso le proprie sedi, utilizzando sue postazioni, potrà richiedere che il Fornitore metta a disposizione una sede operativa e la relativa logistica, ossia le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, microfoni, ...), dove sarà collocato il personale utilizzato per l'erogazione del servizio.

Gli spazi utilizzati devono essere orientati al rispetto degli aspetti legati alla responsabilità sociale in termini di lavoro, sicurezza, benessere e ambiente, rispettando quanto previsto dal D.L. 81/2008. Le sedi devono inoltre essere conformi ai requisiti progettuali espressi dalla vigente normativa italiana per il superamento delle barriere architettoniche. Le postazioni di lavoro devono rispettare tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza e comfort. Nel caso di dipendenti con disabilità le postazioni di lavoro devono inoltre rispettare quanto previsto dalla Circolare n. 2 del 23 settembre 2015 dell'AgID relativa alle "Specifiche tecniche sull'hardware, il software e le tecnologie assistive delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità".

In caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati ai servizi richiesti nell'Appalto Specifico, l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente.

Inoltre, in caso di nuove acquisizioni, l'Aggiudicatario dell'AS dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministero della Transizione Ecologica, ove esistenti e applicabili (ad es: computer, stampanti, cartucce, carta, arredi).

La Stazione Appaltante potrà inoltre prevedere che il personale del Fornitore operi in modalità *smart-working*. Tale modalità può essere particolarmente indicata:

- in caso in cui sia necessario affrontare picchi di richieste **impreviste**, che non rientrano quindi nei margini operativi previsti in base alla pianificazione concordata;
- in caso di situazioni di tipo emergenziale (si faccia ad esempio riferimento a quanto accaduto con l'emergenza sanitaria dovuta al coronavirus SARS-CoV-2).

Resta fermo che anche usufruendo di tale modalità il Fornitore dovrà assicurare le opportune azioni che consentano una corretta gestione e il monitoraggio degli operatori impiegati nel servizio.

#### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Eventuale necessità di installazione di Software applicativo di proprietà dell'Amministrazione necessario all'erogazione dei servizi da parte degli operatori.

#### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante indicherà nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Tipicamente la richiesta di un'infrastruttura a supporto è remunerata nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevedrà un prezzo per il servizio operatori che include la quota parte relativa all'infrastruttura logica.

#### **4.1.2.2 Sistemi informativi a supporto**

Laddove la Stazione Appaltante non metta a disposizione, o lo faccia parzialmente, i sistemi informativi necessari all'erogazione del servizio potrà richiedere al Fornitore l'utilizzo dei suoi sistemi informativi.

Nell'ambito di un servizio di Contact Center in modalità Inbound sono usualmente presenti sistemi che forniscono delle caratteristiche funzionali utili a garantire:

- l'accoglienza dei contatti e la ricezione delle richieste, sia in modalità sincrona sia in modalità asincrona, che giungono al centro di contatto per mezzo dei diversi canali comunicativi previsti;
- la gestione dei contatti e delle richieste. Tali funzionalità sono tipicamente fornite da sistemi che a livello commerciale sono definiti CRM;
- la conservazione e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi. Tali funzionalità sono tipicamente fornite da sistemi che a livello commerciale sono definiti KMB.

Considerando inoltre che l'Amministrazione potrebbe avere la necessità di utilizzare proprio personale quale parte integrante del servizio di Contact Center, i sistemi informativi e le relative funzionalità richieste al Fornitore potranno essere richiesti nell'ottica di un utilizzo in modalità *Application Service Provider (ASP)*.

Stante la grande varietà di funzionalità specifiche che potrebbero essere necessarie per una corretta esecuzione del peculiare servizio richiesto dall'Amministrazione, in questo contesto non è possibile dare a priori un loro elenco esaustivo. Rientra tra i compiti dell'Amministrazione, che decide di avvalersi di questo servizio, descrivere le funzionalità richieste, anche in relazione ad eventuali sistemi/funzionalità che siano già a disposizione dell'Amministrazione stessa e dei canali di accesso che saranno richiesti.

Nel seguito sono in ogni caso descritte le funzionalità che tipicamente afferiscono ai sistemi informativi a supporto e che potrebbero essere richieste nell'ambito di tale servizio.

#### **Accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste**

Possono essere previste funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di Contact Center sia nelle ore di chiusura, che consentano di fornire all'utente:

- un messaggio di benvenuto, che tipicamente dà indicazione del servizio e dell'Amministrazione. Il messaggio deve essere differenziabile in funzione, ad esempio, delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio
- un messaggio che informi l'utente dell'eventuale registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali
- un eventuale messaggio che identifichi l'operatore che gestirà la chiamata
- un eventuale messaggio che informi l'utente del costo della chiamata, se da lui sostenuta
- un menu di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa nel caso l'utente abbia necessità di contattare un operatore del servizio
- l'ascolto di una musica o di un messaggio di attesa
- la possibilità di inserire delle credenziali identificative per un accesso al servizio di tipo personalizzato
- la possibilità di trasferire all'operatore tutte le informazioni eventualmente inserite dall'utente in maniera automatica per consentire all'operatore di caratterizzare immediatamente il contesto della chiamata

- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato per la raccolta delle informazioni utili al calcolo dell'indicatore di soddisfazione
- la possibilità di riconoscere il parlato degli utenti e conseguentemente di interpretare delle richieste pre-configurate indirizzando verso la specifica opzione (*Automatic Speech Recognition*)
- la possibilità di interpretare dei dati fornendo una risposta parlata all'utente attraverso una voce sintetizzata (*Text to Speech*)
- la possibilità per l'utente di lasciare, in maniera automatica, un messaggio e richiedere di essere richiamato da parte degli operatori del CC (*Call Back System*).

L'Amministrazione potrà richiedere di fornire i messaggi di interesse sia in lingua italiana sia in altra lingua con la possibilità di utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile, sia dei file audio pre-registrati. Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltra verso operatore.

Devono essere previste le funzionalità che consentano agli operatori del servizio la gestione integrata tra i canali di accesso, le informazioni da questi provenienti ed i sistemi di back-end a supporto della gestione dei contatti e delle richieste, comprendendo ad esempio:

- il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (ad es. presa in carico, inoltra, etc.)
- la notifica di arrivo di una nuova richiesta che consenta all'operatore incaricato di avere a disposizione le informazioni necessarie alla gestione della richiesta (canale di provenienza, tempo di attesa trascorso, eventuali informazioni specifiche in funzione della coda di attesa, eventuali informazioni specifiche all'utente da servire attraverso l'integrazione con i sistemi di back-end)
- la possibilità di visualizzare e raccogliere i parametri utili alla realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
  - numero ed identificativo della coda di gestione
  - numero e nome di ciascun operatore della coda
  - carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore)
  - numero delle richieste in coda
  - suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso
  - tempo di attesa della prima richiesta in coda
  - stato e numerosità di ciascun terminale telefonico (in servizio, non disponibile, da assegnare, libero in chiamata, in attesa)
- un indicatore di raggiungimento dell'obiettivo assegnato in funzione degli SLA richiesti (ad es. percentuale delle chiamate risposte entro un tempo prefissato).

Il sistema dovrà essere in grado di distribuire gli eventi in ingresso in base alle necessità espresse dall'Amministrazione, prevedendo, ad esempio, la possibilità di distribuire gli eventi:

- secondo l'ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (First In First Out);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo;
- in base alle competenze specifiche degli operatori (skill base routing);
- sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (intelligent routing);
- attraverso la definizione di code a differente priorità in relazione a specifici chiamanti (ad es. per privilegiare la risposta ad utenti di tipo "VIP");
- tra differenti operatori;
- verso numeri od operatori specifici o postazioni remote esterne (ad es. operatori di II° Livello o postazioni ASP);

- garantendo la possibilità di inclusione, nelle conversazioni attive, di altri operatori a supporto o del Team Leader.

### **Gestione dei contatti e delle richieste di servizio**

Possono essere previste funzionalità di gestione dei contatti e delle richieste di servizio che consentano la gestione delle informazioni relative all'utenza del servizio e le relative richieste, prevedendo ad esempio:

- la creazione e gestione delle anagrafiche degli utenti, operatori e altre entità coinvolte nell'erogazione dei servizi;
- la creazione e gestione di gruppi relativi alle entità coinvolte;
- la possibilità di inserire campi personalizzati per la gestione di informazioni specifiche relative ai servizi richiesti dalle Amministrazioni;
- la creazione e gestione delle SR, con informazioni che includano, ad esempio:
  - identificativo della richiesta;
  - canali comunicativi utilizzati (in ingresso e uscita con possibilità di specificare modalità preferite di contatto da parte dell'utenza);
  - stato della richiesta (aperta, assegnata, in lavorazione);
  - descrizione della richiesta;
  - operatore/gruppo assegnato;
  - possibilità di identificare eventuali caratteristiche che corrispondano a particolari configurazioni previste dall'Amministrazione, come ad esempio la gestione effettuata da operatore con particolari competenze;
  - storico delle modifiche e delle assegnazioni, con associazione dei *timestamp* relativi ad ogni evento e passaggio di stato. Così facendo, deve essere possibile, attraverso i *timestamp* relativi ai differenti stati, identificare il tempo necessario all'effettiva gestione delle richieste di servizio, in base ai vari utenti, in modo che sia possibile la contabilizzazione del servizio;
  - note aggiuntive di ausilio alla gestione della SR;
- la possibilità di memorizzare i dati relativi ai sondaggi di soddisfazione degli utenti;
- la possibilità di effettuare ricerche attraverso parole chiave;
- la possibilità di memorizzare, tramite la gestione di un'agenda elettronica, appuntamenti per l'erogazione di servizi erogati dalle Amministrazioni;
- la possibilità di organizzare le informazioni attraverso diversi criteri di ordinamento e filtro;
- la possibilità di visualizzazione selettiva delle SR da parte di specifici operatori o gruppi di operatori;
- la possibilità di importare a sistema informazioni fornite dalle Amministrazioni in modalità selettiva e massiva, riconoscendo campi duplicati e suggerendo la possibilità di accorpate o eliminare entità ritenute uguali (ad es. verificando l'identità di campi chiave);
- la possibilità di esportare dal sistema le informazioni contenute in modalità selettiva e massiva secondo differenti formati (almeno csv, xls, txt).

### **Conservazione e la gestione delle informazioni di supporto**

Possono essere previste funzionalità per la conservazione e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi di CC, prevedendo ad esempio:

- la possibilità di memorizzare informazioni attraverso:
  - immissione diretta del testo;
  - importazione di contenuti da documenti
- la possibilità di classificare le informazioni memorizzate secondo differenti parametri base configurabili (ad es. area di interesse);
- la possibilità di effettuare ricerche attraverso parole chiave;
- la possibilità di memorizzare link a risorse esterne;

- funzioni per la creazione e l'aggiornamento delle informazioni;
- la gestione dell'accesso concorrenziale in fase di modifica delle informazioni;
- differenti profili utente per consentire la visualizzazione di sottoinsiemi di informazioni;
- profili differenziati per la creazione e la consultazione;
- la possibilità di creare strutture di FAQ e script che consentano di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti;
- la possibilità di inserire "notizie" per notificare gli operatori nel caso di eventi di tipo temporaneo (ad es: gestione di informazioni all'utenza legate a manifestazioni);
- la possibilità di pubblicare o rimuovere articoli/informazioni attraverso l'utilizzo di date e orari programmati;
- l'utilizzo di sinottici che mostrino gli articoli, notizie e ricerche più popolari;
- la tracciabilità delle operazioni di inserimento e modifica delle informazioni (utenti, data di creazione, data delle modifiche);
- la visualizzazione di statistiche sull'utilizzo del sistema.

### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Funzionalità specifiche nell'ambito dei sistemi informativi richiesti;
- Modalità outsourcing e modalità ASP;
- Eventuali informazioni (ad esempio anagrafiche utenti) da rendere disponibili per il popolamento dei sistemi informativi richiesti.

### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà corrisposto tale servizio. Tipicamente tale servizio può essere remunerato:

- nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevedrà un prezzo che include la quota parte relativa all'utilizzo dei sistemi informativi da parte dei propri operatori;
- come canone mensile per postazione impiegata nel servizio. In questo caso dovrà essere data evidenza, nel corso dell'esecuzione del contratto, della numerosità delle postazioni adibite al servizio.

Nel caso di richiesta di utilizzo dei sistemi informativi del Fornitore in modalità ASP, la corresponsione è tipicamente a canone mensile per postazione.

#### **4.1.2.3 Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati**

Considerando che un servizio di CC in modalità Inbound consente comunemente agli utenti interessati di poter entrare in contatto con il centro servizi attraverso molteplici canali comunicativi in maniera da poter facilitare l'accesso al servizio reso, in base alle richieste della Stazione Appaltante potrà essere richiesto al Fornitore di mettere a disposizione, laddove non fornita direttamente dall'Amministrazione, l'infrastruttura relativa ai canali di contatto eventualmente necessaria. Tipicamente i canali utilizzati in un CC sono:

- Canali sincroni:
  - telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
  - call/video call web (attraverso protocollo IP);
  - chat web;
- Canali asincroni
  - posta elettronica;
  - social (facebook, twitter);
  - messaggistica (whatsapp, telegram);
  - form web;

- fax;
- posta tradizionale.

Quindi, in base alle specifiche richieste dell'Amministrazione, al Fornitore potrà essere, a titolo esemplificativo, richiesto di mettere a disposizione:

- i canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia;
- la numerazione (geografica/verde) per l'accesso tramite canale telefonico. Nel caso in cui l'Amministrazione intendesse utilizzare numerazione che sia nelle proprie disponibilità per mezzo di altri contratti, al Fornitore potrà essere richiesto di supportare l'Amministrazione nelle attività amministrative/gestionali (ad es. supporto per effettuare l'eventuale voltura del numero utilizzato, supporto tecnico per le verifiche di eventuali disservizi);
- caselle mail per la gestione della posta elettronica;
- widget web da integrarsi nel portale dell'Amministrazione per l'erogazione di servizi di assistenza tramite web (chat, call/video call su rete internet, ...);
- strumenti di carattere innovativo (ad es. strumenti di self-caring quali chat-bot, vocal-bot con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP, ...).

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei SLA richiesti nell'AS in relazione ai volumi previsti.

Per quanto riguarda il canale telefonico, laddove la relativa infrastruttura sia richiesta al Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione Contraente e per un periodo di conservazione che sarà concordato con la medesima Amministrazione, dovrà essere possibile effettuare la registrazione delle chiamate effettuate. In tale caso è richiesto che le registrazioni siano conservate in modalità criptata e siano oggetto di *back up*. Esse dovranno in ogni caso avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela della privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

Inoltre, sempre in relazione al canale telefonico, il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la possibilità di gestire il traffico telefonico, configurandosi varie possibilità che saranno, all'occorrenza, dettagliate dalla Stazione Appaltante nell'ambito del suo AS, tra cui:

- l'Amministrazione non si fa carico del traffico telefonico in ingresso al Contact Center. In questo scenario il costo relativo al traffico è a carico all'utente finale;
- l'Amministrazione vuole farsi carico del traffico telefonico in ingresso al Contact Center (Addebito al Chiamato – AC), da direttrice fissa e/o mobile, utilizzando il Fornitore;
- l'Amministrazione vuole farsi carico del traffico telefonico in ingresso al Contact Center (Addebito al Chiamato – AC) attraverso servizi forniti da terze parti. In questo caso il traffico raccolto dalla terza parte sarà re-instradato sulle numerazioni messe a disposizione dal Fornitore.

In tutti i casi il Fornitore dovrà rendere disponibile sulla propria infrastruttura un numero di canali telefonici che tenga conto dei volumi di servizio previsti.

Indipendentemente dai canali che eventualmente saranno forniti dal Fornitore per la realizzazione del servizio, è richiesto, a meno di specifiche indicazioni della Stazione Appaltante nel proprio AS, che tali canali operino in maniera integrata, con l'obiettivo di realizzare un Contact Center di tipo *omnichannel*, in modo che, indipendentemente dalla specifica modalità di contatto, gli applicativi e gli strumenti a supporto per la gestione del contatto siano gli stessi, garantendo l'univocità dei dati forniti e la possibilità di condivisione tra i vari operatori e consentendo che un medesimo utente possa indistintamente contattare il CC attraverso canali differenti, anche per una medesima richiesta di servizio gestita in più interazioni successive.

### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Canali di contatto da utilizzare
- Eventuali canali accesso di tipo innovativo
- Modalità di gestione del traffico telefonico
- Utilizzo di numerazioni della PA o del fornitore

### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Nel seguito si riportano alcune possibili modalità di remunerazione di tale servizio:

- nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevedrà un prezzo che include la quota parte relativa alle infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati;
- come valore a corpo: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino interventi *una tantum* da eseguirsi in fase di predisposizione del servizio;
- come importo mensile determinato in base al traffico generato: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino il traffico telefonico gestito dal Fornitore;
- come canone mensile: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino elementi di costo fissi e periodici, come ad esempio dei canoni per le linee di terminazione;
- come una combinazione delle modalità in precedenza riportate.

#### **4.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi**

Nel caso in cui l'infrastruttura del Contact Center sia composta da sistemi informativi in parte messi a disposizione dall'Amministrazione e in parte messi a disposizione dal Fornitore, attraverso tale servizio le Amministrazioni possono richiedere al Fornitore la realizzazione delle attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra tali sistemi informativi per la corretta erogazione del servizio di contatto. Le attività tipicamente richieste nell'ambito di tale servizio sono:

- l'analisi e la raccolta dei requisiti di integrazione, in cui sono analizzate nel dettaglio le tecnologie ed i sistemi dell'Amministrazione e sono raccolti i requisiti funzionali richiesti;
- il disegno delle integrazioni da effettuare, in cui sono esplicitati nel dettaglio le tecnologie utilizzate, i dati scambiati e le modalità di implementazione;
- la realizzazione delle integrazioni e dei test di integrazione (Integration Testing e supporto agli User Acceptance Testing).

A completamento delle attività di integrazione effettuate potranno inoltre essere previste le eventuali attività di manutenzione, correttiva ed evolutiva, che nel corso del tempo dovessero essere necessarie per assicurare le funzionalità richieste durante tutto il periodo di interesse.

L'Amministrazione potrà richiedere nel proprio Appalto Specifico le seguenti tipologie di figure professionali:

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

in possesso almeno dei requisiti e delle competenze previste nelle seguenti tabelle. L'Amministrazione potrà meglio specificare, nel proprio Appalto Specifico, le competenze per le varie figure professionali richieste.

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Capo progetto Informatico</b>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno 5 anni di esperienza nel ruolo.
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprovata esperienza in progetti complessi e/o di grandi dimensioni relativi a sistemi CRM/KMB/CTI;</li> <li>• Comprovata esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane;</li> <li>• Conoscenze approfondite su metodologie di analisi e pianificazione stimando costi, rischi ed opportunità;</li> <li>• Conoscenze approfondite di tecniche e prodotti software per project e risk management;</li> <li>• Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche inerenti i servizi di Contact Center;</li> <li>• Conoscenze approfondite su metodologie di analisi, documentazione e pianificazione;</li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy;</li> <li>• Spiccate capacità relazionali e di comunicazione.</li> </ul>

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Analista</b>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno 3 anni di esperienza nel ruolo.
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi e progettazione di sistemi informativi e procedure complesse;</li> <li>• Redazione di specifiche, documentazione di progetto e manualistica tecnica;</li> <li>• Esperienza nella gestione e coordinamento di team tecnici;</li> <li>• Progettazione di tecniche di test integrazione;</li> <li>• Capacità di analisi e risoluzione problemi;</li> <li>• Progettazione di scripting relativi a sistemi CATI/CAWI/CAMI;</li> <li>• Conoscenza approfondita dei principali sistemi di CRM/KMB;</li> <li>• Esperienza nella realizzazione di integrazioni CTI;</li> <li>• Conoscenza di Tecniche di misura funzionale dei progetti: Punti Funzione e giorni/persona;</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno di SW (cruscotti, reportistica, gestione personale, documentali, siti web, etc.);</li> <li>• Tecniche di programmazione strutturata;</li> <li>• Tecniche di modellazione e integrazione dati;</li> <li>• Metodologie e tecniche per la gestione dei metadati;</li> <li>• Metodologie e tecniche per il cleaning;</li> <li>• Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML;</li> <li>• Applicazioni OLAP, ROLAP e Business Intelligence;</li> <li>• Conoscenza e capacità progettuali sulla base della Legge n. 4/2004;</li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy;</li> <li>• Conoscenza della legge n. 4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza delle tecnologie di virtualizzazione;</li> <li>• Spiccate capacità relazionali e di comunicazione.</li> </ul>
--	---

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Programmatore</b>
Titolo di studio	Diploma di scuola secondaria di secondo grado
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza nello sviluppo software;</li> <li>• Conoscenza di ambienti di programmazione/editing;</li> <li>• Redazione di documentazione tecnica di bassa complessità;</li> <li>• Esecuzione di casi di test;</li> <li>• Conoscenza di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, etc.);</li> <li>• Conoscenza di sistemi di Versioning del software;</li> <li>• Realizzazioni informatiche sulla base della Legge n. 4/2004 e s.m.i.;</li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenza di Strumenti e piattaforme di analisi di qualità del software e di testing automatico;</li> <li>• Conoscenza della legge n. 4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy;</li> <li>• Conoscenza della Piattaforma Linux, Microsoft;</li> <li>• Conoscenza di base degli strumenti di modellazione dati;</li> <li>• Capacità relazionali e di comunicazione.</li> </ul>

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Sistemista</b>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno 3 anni di esperienza nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza del funzionamento e della configurazione delle reti informatiche;</li> <li>• Conoscenza delle architetture hardware di computer e reti;</li> <li>• La capacità di individuare e risolvere problematiche che interessano i diversi aspetti del sistema informatico;</li> <li>• Esperienza nell'amministrazione, tuning e ottimizzazione di database, sia standalone sia cluster;</li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenze di Tecnologie di virtualizzazione</li> <li>• Conoscenza dei sistemi operativi (es. Linux, Unix, Windows, ecc.)</li> <li>• Capacità relazionali e di comunicazione.</li> </ul>

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi</b>
Titolo di studio	Diploma di scuola secondaria di secondo grado
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza nello sviluppo software;</li> <li>• Esperienza nella predisposizione, esecuzione, monitoraggio di piani di test in progetti critici, trasversali, con componenti SW integrate attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (per supportare le diverse tipologie test, per la verifica della qualità intrinseca del SW, per la verifica della sicurezza applicativa, etc.);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza delle metodologie e strumenti di test del software prodotto;</li> <li>• Esperienza nella redazione di documentazione e procedure tecniche relative all'architettura applicativa e alla integrazione dei sistemi nell'ambito delle infrastrutture per Contact Center;</li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenza della legge n. 4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy;</li> <li>• Capacità relazionali e di comunicazione.</li> </ul>
--	---

Laddove, ai fini dell'integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione, si renda necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi in questione, al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, potrà essere richiesto, in base alla modalità di realizzazione dell'interconnessione, di:

- garantire il pieno supporto ad un fornitore terzo per la realizzazione di una connessione dati dedicata (ad es. garantendo l'interconnessione alla propria rete degli apparati di terminazione),
- prevedere la possibilità di realizzare una rete overlay su accesso internet (tramite VPN).

#### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- oggetto dell'integrazione (ad esempio, integrazione tra il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio e il sistema di accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste, oppure realizzazione e integrazione del Contact Form nel portale dell'Amministrazione)
- Tecnologie utilizzate, dati e flussi scambiati
- Composizione del gruppo di lavoro
- Tempistiche del servizio

#### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Tipicamente tale servizio può essere remunerato:

- come valore a corpo: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino interventi *una tantum* da eseguirsi in fase di predisposizione del servizio;
- come importo mensile determinato sulla base delle giornate persona impiegate;
- come canone mensile: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino elementi di costo fissi e periodici, come ad esempio le attività di manutenzione;
- come una combinazione delle modalità in precedenza riportate.

#### **4.1.2.5 Back office**

Nel caso in cui il servizio di Contact Center contemplasse attività secondarie, quindi non direttamente connesse alla gestione, diretta (primo livello di assistenza) o indiretta (livelli successivi di assistenza) delle richieste degli utenti, la Stazione Appaltante potrà prevedere nel proprio AS il personale per l'esecuzione di tali attività.

A titolo meramente esemplificativo potrebbero essere richieste attività non strettamente legate alla diretta gestione dell'utenza e delle richieste di servizio, quali, ad esempio, attività di:

- data entry
- archiviazione documentale
- gestione dei reclami.

Si ribadisce che tale servizio è limitato all'erogazione di prestazioni non direttamente legate alla gestione diretta delle richieste di servizio, che ricadono nell'ambito del servizio principale, ma che sono comunque inerenti il centro di contatto.

Ai fini della realizzazione del servizio, ferme le eventuali richieste che l'Amministrazione potrà esprimere nel proprio AS, il Fornitore dovrà impiegare personale che presenti requisiti almeno pari a quanto previsto per la figura di Operatore di cui al paragrafo 4.1.1.1.

#### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- tipologia di attività
- volumi del servizio (nel caso di gestione dei reclami, per esempio, è utile una stima del numero di reclami previsti)
- effort del personale impiegato.

#### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Tipicamente tale servizio può essere remunerato:

- come importo mensile determinato sulla base delle giornate persona impiegate;
- come importo mensile determinato dalle attività erogate nel periodo di riferimento sulla base della numerosità di lavorazioni effettuate. In tale caso la Stazione Appaltante dovrà definire nel proprio AS a cosa corrisponda una "lavorazione" che determina il pagamento del relativo corrispettivo;
- come una combinazione delle modalità in precedenza riportate.

#### **4.1.2.6 Revisione dei processi**

Il servizio di revisione dei processi consente alle Stazioni Appaltanti di richiedere nel proprio AS delle attività di assistenza specialistica unicamente mirate a individuare, progettare ed attuare azioni di revisione della struttura organizzativa e di gestione dei processi inerenti il proprio Contact Center. Il servizio ha come obiettivo l'ottimizzazione del Contact Center, l'efficacia e la fruibilità del servizio agli utenti destinatari e l'aggiornamento dello stesso rispetto ai mutamenti normativi e tecnologici.

A titolo esemplificativo rientrano in questo servizio attività quali:

- assistenza all'Amministrazione nella definizione degli obiettivi strategici inerenti il proprio servizio di Contact Center, supportando la definizione di percorsi di crescita ed evoluzione del servizio;
- identificazione di interventi migliorativi relativi all'organizzazione e ai processi inerenti il servizio di Contact Center in linea con gli obiettivi strategici definiti dall'Amministrazione;
- rilevazione e analisi, per ciascun intervento migliorativo, degli impatti di natura organizzativa e procedurale;
- progettazione di modelli organizzativi, procedurali e operativi che consentano di indirizzare gli interventi migliorativi identificati;
- scouting e valutazione dell'adozione di tecnologie innovative/alternative che consentano l'ottimizzazione del servizio e il miglioramento dell'esperienza utente;
- produzione di *deliverable* inerenti le attività effettuate, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà richiedere nel proprio Appalto Specifico le seguenti tipologie di figure professionali:

- Capo Progetto;
- Consulente Senior;
- Consulente Junior,

in possesso almeno dei requisiti e delle competenze previste nelle seguenti tabelle. L'Amministrazione potrà meglio specificare, nel proprio Appalto Specifico, le competenze per le varie figure professionali richieste.

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Capo progetto</b>
Titolo di studio	Laurea specialistica o vecchio ordinamento o laurea triennale e almeno 5 anni di esperienza nel ruolo.
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione progetti e gruppi di lavoro;</li> <li>• Esperienza nella conduzione di progetti strategici;</li> <li>• Esperienza in progetti complessi e/o di grandi dimensioni;</li> <li>• Conoscenza modelli e soluzioni di contact center multicanale e customer care, metodologie di business performance management e organizzazione aziendale;</li> <li>• Conoscenza delle tecniche e degli strumenti di gestione dei progetti;</li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy;</li> <li>• Conoscenza della legge n. 4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li> <li>• Spiccate capacità relazionali e di comunicazione sia con livelli tecnici sia con livelli dirigenziali.</li> </ul>

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Consulente Senior</b>
Titolo di studio	Laurea triennale o diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno 5 anni di esperienza nel ruolo
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza in progetti complessi e/o di grandi dimensioni, preferibilmente effettuati nell'ambito della Pubblica Amministrazione;</li> <li>• Conoscenza ed esperienza su: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Soluzioni e strumenti di Contact Center e CRM;</li> <li>○ Strategie e modelli operativi di Customer Care, prevalentemente in ambito pubblico;</li> <li>○ Organizzazione aziendale e BPR;</li> <li>○ Metodologie di reporting direzionale e operativo.</li> </ul> </li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy;</li> <li>• Conoscenza della legge n. 4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li> <li>• Capacità relazionali e di comunicazione.</li> </ul>

Qualifica professionale	Consulente Junior
Titolo di studio	Laurea triennale o diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno 2 anni di esperienza nel ruolo.
Esperienze lavorative e Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza delle metodologie di raccolta e analisi dei dati;</li> <li>• Organizzazione aziendale;</li> <li>• Analisi e disegno di processo;</li> <li>• Conoscenza dei principali strumenti di Office Automation;</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy;</li> <li>• Conoscenza della legge n. 4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li> <li>• Capacità relazionali e di comunicazione.</li> </ul>

### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Oggetto degli interventi richiesti
- Deliverables
- Composizione del gruppo di lavoro
- Effort del personale impiegato
- Tempistiche del servizio

### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Tipicamente tale servizio può essere remunerato:

- come importo mensile determinato sulla base delle giornate persona impiegate;
- sulla base di milestone predeterminate (ad es. la produzione di deliverable). In tale caso la Stazione Appaltante dovrà definire nel proprio AS a cosa corrispondano le milestone che determinano il pagamento del relativo corrispettivo;
- come una combinazione delle modalità in precedenza riportate.

#### **4.1.2.7 Servizi Operatori Outbound**

Nel caso in cui, a completamento del servizio principale, l'Amministrazione abbia necessità di realizzare campagne informative/sondaggi/ricerche che siano **strettamente connessi al servizio Inbound**, essa potrà richiedere nel proprio AS quanto previsto nella categoria merceologica "Servizi di contact center outbound" per la gestione delle richieste in uscita al CC.

Per il dettaglio di quanto previsto nell'ambito dei servizi di contact center outbound si faccia riferimento al paragrafo 4.2 e relativi sotto paragrafi.

## 4.2 CATEGORIA MERCEOLOGICA 2 - SERVIZI DI CONTACT CENTER OUTBOUND

### 4.2.1 SERVIZIO PRINCIPALE –OPERATORI OUTBOUND

Tale servizio consente alle Stazioni Appaltanti di richiedere operatori (o intervistatori) per la gestione delle richieste di contatto in uscita al Contact Center.

La gestione del contatto potrà esser fatta attraverso vari canali comunicativi, sia di tipo sincrono sia di tipo asincrono, che potranno essere messi a disposizione dalla medesima Stazione Appaltante ovvero richiesti al Fornitore (cfr. paragrafo 4.2.2.3).

La finalità di questo servizio è quella di effettuare campagne che possono essere, a titolo esemplificativo, orientate alla divulgazione di informazioni, alla promozione di servizi, all'effettuazione di sondaggi di rilevazione di gradimento dei servizi erogati, alla realizzazione di indagini di tipo statistico, alla raccolta di informazioni relative a liste di utenti, ad attività di promemoria/sollecito. A **mero titolo esemplificativo**, le campagne potranno essere effettuate in diverse modalità:

- tramite il contatto telefonico su dispositivo fisso (tecnica CATI - Computer Assisted Telephone Interview);
- tramite il contatto telefonico su dispositivo mobile (tecnica CAMI - Computer Assisted Mobile Interview);
- tramite web (tecnica CAWI – Computer Web Assisted Interview);
- tramite invio di sms.

Ogni campagna si riterrà chiusa quando il Fornitore consegnerà all'Amministrazione i risultati della campagna in termini di contatti effettuati e/o interviste utili, secondo quanto stabilito ed entro i tempi indicati nell'Appalto specifico stesso.

Le attività che gli operatori outbound sono chiamati ad effettuare sono tipicamente:

- il contatto con gli utenti;
- la divulgazione di informazioni relative a un servizio;
- la somministrazione di un questionario relativo a una data tematica;
- l'effettuazione delle necessarie attività che determinano la conclusione del contatto;
- l'analisi e il riesame periodico del contatto con gli utenti al fine di metter a fattor comune eventuali criticità e trovare aspetti di miglioramento.

In linea generale, ogni interazione con gli utenti deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi informativi utilizzati nell'ambito del servizio ai fini, laddove previsto, della corretta rendicontazione delle attività effettuate e ai fini del controllo dei livelli di servizio eventualmente richiesti.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor):

- **Team Leader:** oltre a poter svolgere le stesse attività in carico all'operatore ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione, monitoraggio e supporto ad un gruppo di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti, le informazioni e i servizi da erogare. Il team leader, in particolare, fornisce il supporto tecnico e contenutistico per lo svolgimento della campagna outbound. Il team leader può, pertanto, essere allo stesso tempo anche un Operatore. Ha inoltre un ruolo di collegamento con il Supervisore per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso.
- **Supervisore:** svolge il ruolo di coordinamento delle attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della campagna outbound. In particolare, coordina le attività dei team leader e degli operatori outbound e cura la selezione e il reclutamento degli operatori per la specifica campagna. Inoltre ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto dei SLA.

L'Amministrazione potrà meglio indicare in sede di AS il mix di figure professionali, i ruoli e le capacità aggiuntive richieste. La numerosità delle figure di coordinamento e supervisione in rapporto agli operatori impiegati può variare in

base alla complessità del servizio e sulla base dei volumi di traffico previsti. Sarà facoltà dell'Amministrazione indicare nel proprio Appalto Specifico la numerosità del personale di coordinamento e supervisione in rapporto al numero degli operatori impiegati attraverso la previsione di requisiti minimi e/o premianti.

#### **4.2.1.1 Requisiti del personale impiegato**

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti di seguito riportati.

##### **Operatore outbound**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)

##### **Team leader**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Esperienza lavorativa di almeno 2 anni come operatore outbound

##### **Supervisore**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza delle tecniche di Project Management
- Conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati
- Esperienza lavorativa di almeno 2 anni in ruolo analogo

#### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Tipologia di campagna (servizio informativo, sondaggio, ricerca di mercato, indagine statistica)
- Modalità di esecuzione della campagna (CATI, CAMI, CAWI, sms, etc.)
- Orario del servizio;
- Volumi della campagna (numero di chiamate, durata stimata della chiamata, numero di sms, etc.)

#### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Tipicamente tale servizio può essere remunerato in considerazione:

- dei minuti di servizio, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In questo caso, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente per la divulgazione dei informazioni/somministrazione del questionario/raccolta di informazioni, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per l'avvio e la conclusione del contatto telefonico stesso;

- dei contatti effettuati e/o interviste utili;
- dell'effettivo numero di operatori outbound impiegati nel servizio.

#### **4.2.2 SERVIZI OPZIONALI**

I servizi opzionali hanno l'obiettivo di completare la fornitura del servizio principale della categoria merceologica "Servizi di contact center outbound", pertanto non potranno essere né acquistati né utilizzati in maniera autonoma e disgiunta dal servizio principale.

Come indicato al paragrafo 4, i servizi opzionali potranno essere richiesti dalle Stazioni Appaltanti solamente al ricorrere della seguente condizione:

il valore complessivo dei servizi opzionali non deve superare il 30% del valore dell'Appalto Specifico (qualora l'Appalto Specifico abbia ad oggetto più di una categoria merceologica, il valore complessivo dei servizi opzionali relativi a ciascuna categoria merceologica non deve superare il 30% del valore economico di tale categoria).

##### **4.2.2.1 Infrastruttura logistica**

Per il dettaglio si rimanda al paragrafo 4.1.2.1.

##### **4.2.2.2 Sistemi informativi a supporto**

Laddove la Stazione Appaltante non metta a disposizione, o lo faccia parzialmente, i sistemi informativi necessari all'erogazione del servizio potrà richiedere al Fornitore l'utilizzo dei suoi sistemi informativi.

Nell'ambito di un servizio di Contact Center in modalità outbound, sono usualmente presenti sistemi che forniscono delle caratteristiche funzionali utili a garantire:

- la gestione delle informazioni relative ai contatti. Tale funzionalità è tipicamente fornita da sistemi che a livello commerciale sono definiti CRM;
- la conservazione e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi. Tali funzionalità sono tipicamente fornite da sistemi che a livello commerciale sono definiti KMB;
- la conduzione e gestione della campagna relativa, ad esempio, alla divulgazione delle informazioni o alla somministrazione di un sondaggio/intervista.

Stante la grande varietà di funzionalità specifiche che potrebbero essere necessarie per una corretta esecuzione del peculiare servizio richiesto dall'Amministrazione, in questo contesto non è possibile dare a priori un loro elenco esaustivo. Rientra tra i compiti dell'Amministrazione, che decide di avvalersi di questo servizio, descrivere le funzionalità richieste, anche in relazione ad eventuali sistemi/funzionalità che siano già a disposizione dell'Amministrazione stessa e dei canali di accesso che saranno richiesti.

Nel seguito sono in ogni caso descritte le funzionalità minime previste nell'ambito di tale servizio.

##### **Gestione delle informazioni relative ai contatti**

Possono essere previste funzionalità di gestione dei contatti che consentano la gestione delle informazioni relative all'utenza del servizio, comprendendo almeno:

- la creazione e gestione delle anagrafiche degli utenti, operatori e altre entità coinvolte nell'erogazione dei servizi;
- la creazione e gestione di gruppi relativi alle entità coinvolte;
- la possibilità di inserire campi personalizzati per la gestione di informazioni specifiche relative ai servizi richiesti dalle Amministrazioni;
- la possibilità di memorizzare, tramite la gestione di un'agenda elettronica, appuntamenti per completare la campagna;
- la possibilità di organizzare le informazioni attraverso diversi criteri di ordinamento e filtro;
- la possibilità di esportare dal sistema le informazioni contenute in modalità selettiva e massiva secondo differenti formati (almeno csv, xls, txt).

### **Conservazione e gestione delle informazioni di supporto**

Possono essere previste funzionalità per la conservazione e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi di CC, prevedendo ad esempio:

- la possibilità di memorizzare informazioni attraverso:
  - immissione diretta del testo;
  - importazione di contenuti da documenti
- la possibilità di classificare le informazioni memorizzate secondo differenti parametri base configurabili (ad es. area di interesse);
- la possibilità di effettuare ricerche attraverso parole chiave;
- la possibilità di memorizzare link a risorse esterne;
- funzioni per la creazione e l'aggiornamento delle informazioni;
- la gestione dell'accesso concorrentiale in fase di modifica delle informazioni;
- differenti profili utente per consentire la visualizzazione di sottoinsiemi di informazioni;
- profili differenziati per la creazione e la consultazione;
- la possibilità di creare strutture di FAQ e script che consentano di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti;
- la possibilità di inserire "notizie" per notificare gli operatori nel caso di eventi di tipo temporaneo (ad es: gestione di informazioni all'utenza legate a manifestazioni);
- la possibilità di pubblicare o rimuovere articoli/informazioni attraverso l'utilizzo di date e orari programmati;
- l'utilizzo di sinottici che mostrino gli articoli, notizie e ricerche più popolari;
- la tracciabilità delle operazioni di inserimento e modifica delle informazioni (utenti, data di creazione, data delle modifiche);
- la visualizzazione di statistiche sull'utilizzo del sistema.

### **Conduzione e gestione della campagna**

Possono essere previste funzionalità per la conduzione e gestione della campagna da parte dell'operatore, comprendendo almeno:

- la selezione automatica casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli operatori;
- la gestione automatica della composizione del numero telefonico con possibilità di indicare o meno l'effettuazione delle cosiddette "chiamate mute";
- la gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo eventuali e possibili algoritmi forniti dall'Amministrazione;
- la gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto;
- la produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio del contatto;
- la possibilità di esportare dal sistema le informazioni contenute in modalità selettiva e massiva secondo differenti formati (almeno csv, xls, txt);
- la capacità di calcolare e memorizzare, in maniera automatica e trasparente, variabili quali durata del contatto, ora e data dei tentativi di contatto;
- la messa a disposizione del testo da leggere nel caso di una campagna di divulgazione delle informazioni;
- la messa a disposizione del questionario da sottomettere agli utenti nel corso del sondaggio/intervista con la possibilità di raccogliere le risposte fornite dagli utenti o tramite inserimento dell'operatore attraverso la tastiera oppure tramite riconoscimento del parlato degli utenti;
- la possibilità navigare in maniera agile il questionario (consentendo, ad esempio, salti tra le domande, controlli di incompatibilità della risposta, uso di diverse colorazioni e dimensioni del carattere, help in linea, etc.).

### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Funzionalità specifiche nell'ambito dei sistemi informativi richiesti;
- Modalità outsourcing e modalità ASP;
- Eventuali informazioni (ad esempio anagrafiche utenti) da rendere disponibili per il popolamento dei sistemi informativi richiesti.

#### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Tipicamente tale servizio può essere remunerato:

- nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevedrà un prezzo che include la quota parte relativa all'utilizzo dei sistemi informativi da parte dei propri operatori
- come canone mensile per postazione impiegata nel servizio: in tale modalità dovrà essere data evidenza, nel corso dell'esecuzione del contratto, della numerosità delle postazioni adibite al servizio.

Nel caso di richiesta di utilizzo dei sistemi informativi del Fornitore in modalità ASP, la corresponsione è tipicamente a canone mensile per postazione.

#### **4.2.2.3 Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati**

Considerando che un servizio di CC in modalità Outbound consente la realizzazione di campagne di vario tipo (cfr. paragrafo 4.2.1), in base alle richieste della Stazione Appaltante potrà essere richiesto al Fornitore di mettere a disposizione, laddove non fornita direttamente dall'Amministrazione, l'infrastruttura relativa ai canali di contatto eventualmente necessaria. Tipicamente e in base alla particolare tecnica utilizzata per mettersi in contatto con gli utenti, i canali utilizzati sono:

- Canali sincroni:
  - telefono, verso rete fissa sia verso rete mobile, per campagne CATI/CAMI
- Canali asincroni
  - posta elettronica e form web, per campagne CAWI
  - sms.

Quindi, in base alle specifiche richieste dell'Amministrazione, al Fornitore potrà essere richiesto, a titolo esemplificativo, di mettere a disposizione:

- la numerazione geografica per contattare gli utenti coinvolti nella campagna di divulgazione delle informazioni o di somministrazione di un sondaggio/intervista
- widget web/form web da integrarsi nel portale dell'Amministrazione per la raccolta dati.

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di comunicazione richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei SLA richiesti nell'AS in relazione ai volumi previsti.

Per quanto riguarda il canale telefonico, laddove la relativa infrastruttura sia richiesta al Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione Contraente e per un periodo di conservazione che sarà concordato con la medesima Amministrazione, dovrà essere possibile effettuare la registrazione delle chiamate effettuate. In tale caso è richiesto che le registrazioni siano conservate in modalità criptata e siano oggetto di *back up*. Esse dovranno in ogni caso avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela della privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs 101/2018).

Inoltre, sempre in relazione al canale telefonico, il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la possibilità di gestire il traffico telefonico, configurandosi varie possibilità che saranno, all'occorrenza, dettagliate dalla Stazione Appaltante nell'ambito del suo AS, tra cui:

- L'Amministrazione demanda completamente al Fornitore la gestione del traffico telefonico in uscita dal Contact Center;
- L'Amministrazione demanda completamente ad un fornitore terzo la gestione del traffico telefonico in uscita dal Contact Center.

In tutti i casi il Fornitore dovrà rendere disponibile sulla propria infrastruttura un numero di canali telefonici che tenga conto dei volumi di servizio previsti.

Indipendentemente dai canali che eventualmente saranno forniti dal Fornitore per la realizzazione del servizio, è richiesto, a meno di specifiche indicazioni della Stazione Appaltante nel proprio AS, che tali canali operino in maniera integrata, con l'obiettivo di realizzare un Contact Center di tipo *omnichannel*, in modo che, indipendentemente dalla specifica modalità di contatto, gli applicativi e gli strumenti a supporto per la gestione del contatto siano gli stessi, garantendo l'univocità dei dati forniti e la possibilità di condivisione tra i vari operatori e consentendo che un medesimo utente possa indistintamente essere contattato dal CC attraverso canali differenti, anche per una medesima richiesta di servizio gestita in più interazioni successive.

### **Informazioni utili per il Fornitore**

Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni che l'Amministrazione potrà fornire nel proprio Appalto Specifico in relazione alle proprie necessità:

- Canali di contatto da utilizzare
- Eventuali canali accesso di tipo innovativo
- Modalità di gestione del traffico telefonico
- Utilizzo di numerazioni della PA o del fornitore

### **Modalità di remunerazione**

La Stazione Appaltante potrà decidere nel proprio Appalto Specifico la modalità con cui verrà remunerato tale servizio. Nel seguito si riportano alcune possibili modalità di remunerazione:

- nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevedrà un prezzo che include la quota parte relativa alle infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
- come valore a corpo: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino interventi *una tantum* da eseguirsi in fase di predisposizione del servizio;
- come importo mensile determinato in base al traffico generato: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino il traffico telefonico gestito dal Fornitore;
- come canone mensile: tale modalità risulta in particolare indicata laddove le richieste della Stazione Appaltante riguardino elementi di costo fissi e periodici, come ad esempio dei canoni per le linee di terminazione;
- come una combinazione delle modalità in precedenza riportate.

#### **4.2.2.4 Integrazione di sistemi informativi**

Nel caso in cui l'infrastruttura del Contact Center sia composta da sistemi informativi in parte messi a disposizione dall'Amministrazione e in parte messi a disposizione dal Fornitore oppure, laddove siano necessarie attività di sviluppo utili alla realizzazione degli *script* necessari per la gestione delle campagne, attraverso tale servizio le Amministrazioni possono richiedere al Fornitore la realizzazione delle attività necessarie.

Per il dettaglio si rimanda al paragrafo 4.1.2.4.

#### **4.2.2.5 Back office**

Per il dettaglio si rimanda al paragrafo 4.1.2.5.

#### **4.2.2.6 Revisione dei processi**

Per il dettaglio si rimanda al paragrafo 4.1.2.6.

#### **4.2.2.7 Servizi Operatori Inbound**

Nel caso in cui, a completamento del servizio principale, l'Amministrazione abbia necessità di realizzare servizi di contact center inbound che siano strettamente connessi al servizio di contact center outbound, essa potrà richiedere nel proprio AS quanto previsto nella categoria merceologica "servizi di contact center inbound" per la gestione delle richieste in entrata al CC.

Per il dettaglio di quanto previsto nell'ambito del servizio di contact center inbound si faccia riferimento al paragrafo 4.1 e relativi sotto paragrafi.

### **4.3 SERVIZI DI GOVERNO**

Indipendentemente dalla categoria merceologica oggetto dell'AS, il Fornitore dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

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

#### **4.3.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO**

##### **4.3.1.1 Programmazione**

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti nell'AS, al Fornitore è richiesto di redigere un documento (denominato "Piano delle attività") che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi, in accordo con quanto previsto dalla documentazione di AS o con quanto eventualmente offerto dal Fornitore.

Tale documento potrà essere aggiornato non solo su indicazione o richiesta dell'Amministrazione ma anche in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione del servizio stesso (ad esempio, introduzione di nuovi servizi dell'Amministrazione che possono comportare un aumento di volumi di richieste da gestire).

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo 4.3.1.2.

In sede di AS, l'Amministrazione potrà indicare ulteriori specifiche da riportare nel documento "Piano delle attività" oltre che alle tempistiche di realizzazione.

##### **4.3.1.2 Controllo**

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

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto
  - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
  - processi di fatturazione
  - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
  - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione
  - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica
- il **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel

successivo paragrafo 4.3.2.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa
  - la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati
  - l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive
  - eventuali altre attività richieste in sede di AS e/o dichiarate in Offerta Tecnica
- il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento
- valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisor)
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati
- eventuali altre attività richieste in sede di AS e/o dichiarate in Offerta Tecnica.

Nulla osta, anche in considerazione della dimensione e della complessità del Contact Center che sarà realizzato in ogni specifico AS, a che il **Responsabile della Formazione** coincida con il **Quality Manager**.

Anche l'Amministrazione dovrà prevedere delle figure proprie che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dal Fornitore ai fini della esecuzione del contratto:

- il **Responsabile del Contratto** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture;
- il **Responsabile Operativo** è l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il Responsabile Operativo supporterà il Responsabile del Contratto nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occuperà di segnalare al Responsabile del Contratto tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
  - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
  - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
  - ogni altro elemento richiesto dal Responsabile del Contratto.

Nulla osta a che il **Responsabile del Contratto** coincida con il **Responsabile Operativo**.

#### **4.3.1.3 Monitoraggio**

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Si riportano nel seguito le funzionalità di massima che tale sistema dovrà rendere disponibili:

- la raccolta dei dati grezzi (“raw”) provenienti dai sistemi deputati all’erogazione dei servizi. A titolo di esempio saranno raccolte informazioni sulla numerosità delle richieste di accesso al servizio, il canale utilizzato, la loro durata, etc.;
- la possibilità di aggregare tali dati secondo differenti logiche, in modo da presentare risultati di sintesi a vari livelli, anche in funzione dell’utilizzatore finale (personale tecnico, personale dirigente);
- la possibilità di esportare i dati grezzi in vari formati dati visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l’ufficio;
- la possibilità di definire report periodici resi disponibili in formato elettronico;
- la possibilità di generare report on demand selezionando il layout desiderato, i metadati ed il periodo temporale di riferimento.

Le funzionalità sopra esposte potranno essere integrate o meglio specificate dall’Amministrazione nel proprio AS.

#### **4.3.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE**

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative che tipicamente sono necessarie al personale per acquisire le competenze richieste in relazione allo specifico servizio oggetto del Contact Center e che potranno essere svolte sia in fase di avvio sia in itinere.

Le modalità di realizzazione della formazione (in presenza, da remoto), il personale coinvolto, la durata prevista saranno dettagliate dall’Amministrazione nel Capitolato Tecnico di AS e/o nell’Offerta Tecnica. Inoltre, l’Amministrazione potrà prevedere, al termine della formazione, un test di verifica di apprendimento a cura dell’Amministrazione stessa che provvederà anche alla definizione degli aspetti su cui verterà la valutazione.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe ove richiesta, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

##### Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...)

##### Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell’importanza dell’uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall’interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall’operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)

- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta
- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

#### Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

#### Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni"
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

#### Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)

- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

#### **4.3.3 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO**

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

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

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

Laddove l'Amministrazione lo ritenga necessario, potrà richiedere al Fornitore un dettaglio con frequenza da definire che dia evidenza delle modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc..).

## **5 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI**

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere, o prima della stipula o in corso d'esecuzione del contratto, che l'Aggiudicatario presenti i Curricula Vitae in formato europeo del personale impegnato nel servizio che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. L'Amministrazione potrà richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato (cfr. paragrafo 5.1.1).

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

Nello specifico il Fornitore deve:

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

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

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

### **5.1.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE**

Fermo il rispetto dei requisiti minimi e o migliorativi eventualmente offerti, il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con

figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro un termine congruo assegnato dall'Amministrazione e decorrente dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione. In ogni caso, ove ciò avvenga in corso di esecuzione, deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

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

In corso di esecuzione, nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

### **5.1.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Sulla base della specificità dell'AS, il Fornitore potrà essere designato quale Responsabile/Sub Responsabile del Trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679. A sua volta il Fornitore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come *"autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018"*.

Il Fornitore deve assicurare che le operazioni di raccolta dei dati si svolgano nel rispetto delle specifiche e delle istruzioni impartite dal Titolare ed è tenuto a:

- adottare misure tecniche, informatiche, procedurali, fisiche ed organizzative idonee ad assicurare e dimostrare la conformità al Regolamento UE/2016/679 delle attività di trattamento svolte;
- garantire l'osservanza dei criteri di protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita;
- garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza delle informazioni oggetto di trattamento, così da prevenire o minimizzare i rischi di distruzione, perdita, modifica e divulgazione non autorizzata o di accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trattati;
- fornire idonea informativa (ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE/2016/679) agli interessati;
- evitare di raccogliere presso gli interessati dati diversi da quelli indicati dal Titolare;

assicurare la massima cura e diligenza nella raccolta delle informazioni e nella loro custodia, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare e alle regole di corretta gestione del dato personale.

Il Fornitore s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti. La cancellazione deve avvenire nel pieno rispetto della normativa europea applicabile.

In conformità a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679, il Fornitore dovrà garantire che i dati personali oggetto di trattamento, verranno gestiti nell'ambito dell'UE e che non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo, fatta eccezione dei paesi/territori/organizzazioni coperti da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 45 Regolamento UE/2016/679 o da altre garanzie adeguate di cui agli artt. 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle norme vincolanti d'impresa Binding Corporate Rules – BCR o delle Clausole Contrattuali Standard – SCC e ulteriori garanzie). Il Fornitore dovrà comunque garantire che le eventuali piattaforme/server su cui transitino i suddetti dati abbiano sede nell'UE e che qualunque replica dei dati non sia trasmessa al di fuori della UE o dello Spazio Economico Europeo.

Nel caso di servizi di assistenza/manutenzione da remoto il cui espletamento implichi comunque il trasferimento al di fuori dell'UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, gli eventuali dati personali contenuti nel tracciato devono essere opportunamente anonimizzati a cura del Fornitore.

Nel caso in cui all'esito di eventuali verifiche, ispezioni e audit effettuati dalla Amministrazione Contraente in qualità di Titolare del trattamento, dovessero risultare trasferimenti di dati extra-UE in assenza delle adeguate garanzie di cui sopra, l'Amministrazione diffiderà il Responsabile del trattamento all'immediata interruzione del trasferimento di dati non autorizzato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione ne darà comunicazione al Garante della Privacy e potrà, in ragione della gravità della condotta del Fornitore e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto attuativo ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

## **6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico integrativo redatto in fase di Appalto Specifico e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Di seguito si riportano i diversi ruoli che la Stazione Appaltante e l'Amministrazione possono assumere:

**Caso 1** - la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello). In tale caso, la Stazione Appaltante che funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro dettaglierà la procedura attraverso la quale l'Amministrazione aderirà alla Convenzione/Accordo Quadro.

**Caso 2** - la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto di una o più Amministrazioni che, in termini di approvvigionamento, fanno capo al medesimo Committente;

**Caso 3** - la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto;

### **6.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE**

La Stazione Appaltante, anche in base alle prestazioni richieste, potrà richiedere e definire nella documentazione dell'AS tempi e modalità per l'esecuzione degli eventuali sopralluoghi.

### **6.2 AVVIO DELLE ATTIVITÀ**

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività" di cui al paragrafo 4.3.1.

Laddove siano previste attività propedeutiche all'avvio dei servizi, l'Amministrazione, ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs 50/2016, procede ad effettuare delle verifiche di conformità, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che quanto richiesto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto.

Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

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

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente effettuerà ulteriori verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. paragrafo 7), attestata dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e la verifica deve essere ripetuta.

### **6.3 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore.

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

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un **“Verbale di cessazione delle attività”**, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti e che conterrà a titolo esemplificativo:

- documentazione resa disponibile dal Fornitore
- informazioni utili all'Amministrazione e/o all'eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi
- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Amministrazione.

## **7 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

I corrispettivi dei servizi saranno quelli definiti dall'Amministrazione nel proprio Appalto Specifico come ribassati in fase di offerta. L'Amministrazione provvederà, sempre nel proprio AS, a specificare quali saranno le modalità di corresponsione previste.

La Stazione Appaltante potrà disciplinare inoltre clausole per la revisione periodica dei prezzi. A questo proposito si evidenzia che fino al 31.12.2023 il Contratto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, in attuazione di una clausola di revisione prezzi da inserire nel contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 29, comma 1, lett. a) del D.L. n. 4/2022.

L'emissione delle fatture da parte del Fornitore potrà avvenire unicamente in seguito alla positiva verifica di conformità dei servizi effettuata dall'Amministrazione, attestata dalla sottoscrizione dei verbali di verifica. Nel verbale sarà allegato un documento riepilogativo con il dettaglio dell'importo dovuto in funzione del periodo di fatturazione definito, con puntuale riferimento ai servizi e alle quantità effettivamente erogate ed indicazione dei livelli di servizio conseguiti, che dovrà essere inviato all'Amministrazione con congruo anticipo rispetto alla sottoscrizione del verbale per consentire le verifiche del caso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità e i tempi previsti nel Contratto.

L'Amministrazione valuta la sussistenza dei presupposti per procedere ad anticipazioni del prezzo ai sensi dell'art. 35, comma 18, del D.lgs. n. 50/2016.

## **8 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

L'Amministrazione definirà nel proprio AS i livelli di servizio e i valori di riferimento relativi alle prestazioni richieste e alle quali assocerà, in caso di inadempimento, le relative penali previste. L'Amministrazione avrà la possibilità di verificare, in corso di esecuzione, il corretto svolgimento dei servizi affidati, mediante l'accertamento della qualità, della regolarità e della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni, eventualmente applicando penalità in caso di accertata non conformità rispetto a quanto contrattualmente previsto.

In considerazione della natura dei servizi e del fatto che alcuni SLA potrebbero essere fortemente impattati dal volume effettivo delle richieste di servizio gestite dal Contact Center, si invita l'Amministrazione a valutare l'opportunità, in considerazione della confidenza dei dati di traffico e della criticità dei servizi gestiti dal CC, di definire delle condizioni che determinino la possibilità, per il Fornitore, di derogare dal rispetto dei livelli di servizio previsti.

**A titolo esemplificativo** laddove sia concordata periodicamente, ai fini del corretto dimensionamento del servizio, una pianificazione giornaliera di massima dei volumi delle richieste da gestire, nel caso in cui in alcune giornate essi dovessero essere superati oltre una soglia percentuale predeterminata (ad es. il 20%), tali giornate potrebbero essere espunte dal calcolo di alcuni dei livelli di servizio previsti (ad esempio per il tempo di risposta massimo dell'operatore alle richieste pervenute al CC).

## **9 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO**

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche di massima che i Servizi delle Categorie merceologiche devono possedere, al fine di adempiere alle esigenze della Pubblica Amministrazione. Tali servizi dovranno essere eseguiti nel rispetto della normativa, sia generale sia di settore, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo si richiamano:

- Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 adeguato dal D.lgs. 101/2018;
- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro";
- D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito nella legge, con modificazioni, L. 7 agosto 2012, n. 134 in relazione all'articolo 24 bis "Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center". In particolare, il Fornitore dovrà assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali";
- Legge 11 gennaio 2018, n. 5 "Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato";
- Provvedimento a carattere prescrittivo del garante Privacy generale sulle c.d. 'chiamate mute' - 20 febbraio 2014;
- Circolare del Ministero del lavoro n. 17 del 14 giugno 2006 (c.d. Circolare Damiano);
- Circolare del Ministero del lavoro n. 8 del 31 marzo 2008.