

Repubblica Italiana



Regione Siciliana
Assessorato Regionale dell'Economia
Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica



Contratto di Servizio delle Attività Informatiche

Allegato: C

Contenuto: Capitolato Tecnico per i servizi di Supporto di 1°live
lloall'Utenza

<i>Nome file:</i>	<i>Allegati:</i>	<i>Pag.:</i>
Capitolato Tecnico C_B003.docx		1 di 26

Indice

1.	Oggetto	3
1.1.	Servizi operatore	3
1.1.1.	Servizio Inbound	3
1.1.2.	Servizio Outbound	9
2.	Modalità di esecuzione dei servizi	17
2.1.	Governance dei servizi	17
2.2.	Verifica di conformità dei servizi	18
2.3.	Conclusione del contratto	18
2.4.	Reporting per le Amministrazioni.....	19
2.4.1.	Servizio di rendicontazione.....	19
2.4.2.	Dati relativi ai livelli di servizio	19
3.	Service Level Agreement e penali	20
3.1.	Service Level Agreement	20
3.2.	Penali.....	24
4.	Remunerazione dei servizi	26
4.1.	Servizio Inbound.....	26
4.2.	Servizio Outbound.....	26

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		2 di 26

1. Oggetto

Oggetto della fornitura sono i servizi di Contact Center, con accesso multicanale integrato, necessari all'Amministrazione per fornire ai cittadini, ai dipendenti o ad altri utenti coinvolti, informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche.

I servizi da fornire sono concettualmente suddivisi in Servizi operatore:

- servizio Inbound;
- servizio Outbound.

1.1. Servizi operatore

A Sicilia Digitale è richiesto di fornire servizi operatore che includano la propria struttura logistica, l'organizzazione, i processi e il personale, con le adeguate competenze tecniche e relazionali, per la prestazione dei seguenti servizi di Contact Center multicanale:

- Servizio Inbound;
- Servizio Outbound.

1.1.1. Servizio Inbound

Per il servizio operatori di tipo Inbound è richiesto, come requisito minimo, che Sicilia Digitale metta a disposizione dell'Amministrazione:

- gli operatori per la gestione delle Service Request (SR) afferenti al CC;
- il personale di supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor);
- le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, ...), necessari alla corretta erogazione del servizio.

Le SR potranno pervenire all'infrastruttura di CC attraverso i differenti canali comunicativi disponibili, sincroni o asincroni, come specificato successivamente.

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza che contatta il CC e di erogare le informazioni ed i servizi richiesti. Tali informazioni/servizi potranno essere di varia natura in funzione delle specifiche richieste dell'Amministrazione. A mero titolo esemplificativo il servizio richiesto potrà riguardare:

- erogazione ai cittadini di servizi di tipo informativo o dispositivo;
- gestione di reclami su servizi erogati;
- 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 (Help Desk);
- erogazione di servizi di prenotazione di prestazioni sanitarie (ambulatoriali, specialistiche, di diagnostica strumentale, ...).

Le attività minime che gli operatori devono essere in grado di erogare per ogni SR, in maniera indipendente dal particolare canale comunicativo utilizzato, sono almeno:

- ricezione del contatto e, in caso di canali sincroni, accoglienza dell'utente;
- classificazione ed inserimento della SR nei sistemi preposti alla gestione dei contatti e delle richieste di servizio;

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		3 di 26

- presa in carico della SR attraverso l’apertura di un Ticket per la sua tracciatura;
- analisi della SR con erogazione delle informazioni richieste o risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di sistemi di gestione delle basi dati di conoscenza contenenti informazioni specifiche, che possono anche essere messe a disposizione dall’Amministrazione ovvero costruite e ampliate nel corso del tempo da Sicilia Digitale stessa;
- eventuale inoltro della SR verso altro operatore incaricato dello specifico servizio o dell’Amministrazione. Nel caso di inoltro verso personale di impresa terza o nel caso di utilizzo di un’infrastruttura comune tra personale dell’Aggiudicatario e quello dell’Amministrazione, il trasferimento della SR dovrà avvenire in modalità warm transfer, cioè trasferendo in maniera contestuale tutte le informazioni raccolte e necessarie alla gestione della SR;
- 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. Deve essere quindi possibile, da parte degli operatori, contattare gli utenti in maniera posticipata al contatto che ha originato la SR;
- analisi e riesame periodico delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.

Agli operatori potrà anche essere richiesto di contattare gli utenti in modo da poter fornire supporto su tematiche inerenti i servizi erogati dall’Amministrazione, indipendentemente dalla gestione di specifiche SR.

Ogni interazione effettuata deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi preposti, mediante apertura apposita dei Ticket o aggiornamento degli stessi.

A Sicilia Digitale è richiesto inoltre, come requisito minimo, di prevedere degli specifici processi operativi per:

- la gestione di picchi di carico, sia imprevisti sia prevedibili, che dovessero presentarsi nel corso dell’erogazione del servizio;
- la raccolta e la gestione dei reclami strettamente inerenti la qualità del servizio di CC. Il reclamo deve essere opportunamente tracciato, in altri termini deve essere possibile ricostruire la storia del reclamo, dall’origine alla eventuale soluzione, attraverso anche stati intermedi di trattamento dello stesso.

Tali processi possono essere opportunamente modellati in considerazione delle informazioni di dettaglio disponibili e delle procedure interne all’Amministrazione.

Nell’ambito del servizio Inbound gli operatori potranno eseguire attività non strettamente legate alla diretta gestione dell’utenza e delle richieste di servizio (front-office), ma anche effettuare attività di back-office o altre attività di supporto, secondo le richieste dell’Amministrazione.

1.1.1.1. Organizzazione di riferimento del Servizio Inbound

Sicilia Digitale deve garantire che l’organizzazione del proprio servizio Inbound presenti almeno le caratteristiche minime di seguito riportate.

Il servizio erogato deve presentare una strutturazione a tre livelli determinata dai seguenti ruoli:

Operatore: ha il compito di gestire le SR in ingresso interagendo direttamente, tramite i differenti canali comunicativi a disposizione, con l’utenza del servizio. L’operatore ha la responsabilità dell’accoglienza e gestione dell’utente e, attraverso le proprie competenze e gli strumenti informatici e conoscitivi a disposizione, si adopera per reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari alla conclusione positiva delle richieste di servizio.

Team Leader: svolge le stesse attività in carico all’operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		4 di 26

supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni ed i servizi da erogare. Il Team Leader può, pertanto, essere allo stesso tempo anche un Operatore. Il Team Leader opera come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime ed identifica eventuali necessità di tipo formativo, sia di carattere tecnico sia di carattere relazionale. Ha inoltre il compito di collegamento con i Supervisor per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso. È richiesto che sia presente un Team Leader almeno ogni 8 operatori (Gruppo Operatori), con esclusione del Team Leader stesso nel caso egli operi anche come operatore del servizio.

Supervisore: 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 dei SLA. È richiesto che sia presente un Supervisore almeno ogni quattro Gruppi Operatori (per un totale di massimo 36 risorse gestite, includendo i Team Leader).

Deve inoltre essere prevista una figura di "Responsabile del Servizio di Contact Center".

Il costo relativo all'organizzazione è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

1.1.1.2. Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Inbound

Sicilia digitale deve garantire che per i ruoli identificati vengano impiegate risorse che presentino i requisiti minimi di seguito riportati.

Operatore

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- 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, ...).

Team Leader

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- 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 di CC

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		5 di 26

- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.

Supervisore

- Laurea triennale
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Esperienza lavorativa di 5 anni con almeno 2 anni in ruolo analogo
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Conoscenza dell'infrastruttura e dei processi di CC
- Conoscenza delle tecniche di Project Management
- Conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati dal CC

L'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che Sicilia Digitale presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i Curriculum Vitae in formato europeo degli operatori, o un campione degli stessi, impegnati nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. L'Amministrazione potrà richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato. Inoltre Sicilia Digitale deve, in caso di sostituzione o aggiunta di personale, comunicare tempestivamente, pena l'applicazione della relativa penale, all'Amministrazione l'avvenuta aggiunta o sostituzione di personale. Anche in questocaso l'Amministrazione potrà richiedere che Sicilia Digitale presenti, pena l'applicazione della relativa

penale, i relativi Curriculum Vitae che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti e richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato.

1.1.1.3. Formazione del personale del Servizio Inbound

Nel presente paragrafo sono riportate le attività relative alla formazione necessaria al personale (Operatori e Team Leader) per l'erogazione dei servizi richiesti.

Il costo relativo alle attività di formazione è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

Formazione di base

Sicilia Digitale deve garantire che il personale impiegato nell'erogazione dei servizi sia adeguatamente formato attraverso corsi che, indipendentemente dalla particolare tipologia di servizio richiesto, consenta agli stessi di acquisire le conoscenze basilari necessarie all'effettuazione dei servizi richiesti. Sicilia Digitale deve garantire, come requisito minimo, che ogni addetto al servizio abbia almeno le seguenti competenze:

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

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		6 di 26

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 (sistema di accoglienza automatico, sistema di gestione delle SR, sistema per la gestione dell'utenza ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali lettera, fax, e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, video comunicazione, chat, ...)
- Essere consapevoli delle differenti aspettative sui tempi di risposta nelle diverse tipologie di comunicazione

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 se 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

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		7 di 26

- 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).

1.1.1.4. Giorni ed orari del Servizio Inbound

Sicilia Digitale dovrà assicurare l'erogazione del Servizio Inbound all'interno del seguente arco temporale:

H24 7X7

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		8 di 26

Il servizio si intende comprensivo dell'erogazione di ogni prestazione nel summenzionato arco temporale, includendo giorni di festività (nazionali o locali), se non altrimenti specificato dall'Amministrazione.

1.1.2. Servizio Outbound

Il servizio potrà essere utilizzato dall'Amministrazione per l'effettuazione di campagne che possono essere, a titolo esemplificativo, orientate alla divulgazione di informazioni, alla promozione di servizi, all'effettuazione di sondaggi di rilevazione del gradimento dei servizi erogati, alla raccolta di informazioni relative a liste di utenti.

A Sicilia Digitale potrà essere richiesta l'effettuazione di diverse tipologie di campagne:

- campagne telefoniche (modalità Computer Assisted Telephone Interview - CATI);
- campagne effettuate via e-mail (modalità Computer Assisted Web Interview - CAWI);
- campagne passive effettuate tramite pubblicazione di un questionario sul portale dell'Amministrazione (modalità Computer Assisted Web Interview - CAWI);
- campagne effettuate tramite invio di fax;
- campagne effettuate tramite invio di sms.

Per le campagne outbound l'Amministrazione può fornire le indicazioni sul campione rappresentativo da contattare (campione della campagna), ad esempio fornendo una lista di nominativi corredata dalle informazioni utili a contattare gli stessi o identificando parametri di selezione del campione che sarà successivamente estratto dai sistemi di gestione dell'utenza. Sicilia Digitale si occuperà quindi di eseguire le necessarie attività per l'interazione con il campione selezionato in funzione dello specifico canale di contatto. A Sicilia Digitale potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato.

Tipicamente ogni tentativo di contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando almeno:

- l'utente per il quale il contatto è avvenuto con esito positivo;
- l'utente per il quale il contatto è avvenuto con esito negativo e motivazione:
 - ha rifiutato l'intervista;
 - non è stato trovato (ad esempio in caso di CATI è stato superato il numero massimo di contatti concordato con l'Amministrazione);
 - il contatto è errato.

Sicilia Digitale è inoltre tenuta a tracciare tutte le osservazioni ed i commenti effettuati dall'intervistato nel caso la specifica campagna outbound richieda un'interazione con l'utente (cioè non sia solamente una campagna informativa).

Ogni campagna si ritiene conclusa quando Sicilia Digitale fornisce all'Amministrazione i risultati della campagna in termini di contatti effettuati ed interviste utili, in funzione della campagna richiesta, entro i tempi che sono concordati in fase di Disegno del servizio, pena l'applicazione della relativa penale.

Sicilia Digitale dovrà fornire una quotazione economica per il Servizio Outbound, che includa tutte le funzionalità necessarie all'esecuzione delle campagne richieste. Non devono invece essere inclusi:

- il costo relativo al traffico telefonico, in caso di campagne CATI o utilizzo fax;
- il costo relativo agli SMS, in caso di campagne tramite SMS, per i quali sarà utilizzato il relativo servizio;

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		9 di 26

- l'eventuale costo relativo alla progettazione, realizzazione, test, messa in esercizio e manutenzione degli script necessari per la realizzazione della campagna.

1.1.2.1. Organizzazione del servizio Outbound

Per il servizio operatori di tipo Outbound è richiesto, come requisito minimo, che Sicilia Digitale metta a disposizione dell'Amministrazione:

- gli operatori per la gestione del servizio;
- il personale di supervisione degli operatori impiegati;
- le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, ...), necessari alla corretta erogazione del servizio;
- i sistemi di comunicazione necessari a garantire la realizzazione delle campagne.

1.1.2.2. Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Campagne Outbound

Sicilia Digitale deve garantire che le risorse impiegate nel servizio Campagne Outbound presentino i requisiti minimi di seguito riportati:

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea)
- 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, ...).

L'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta, che Sicilia Digitale presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i Curriculum Vitae in formato europeo degli operatori, o un campione degli stessi, impegnati nel servizio contrattualizzato dall'Amministrazione che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. L'Amministrazione potrà richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato. Inoltre Sicilia Digitale deve, in caso di sostituzione o aggiunta di personale, comunicare tempestivamente, pena l'applicazione della relativa penale, all'Amministrazione l'avvenuta aggiunta o sostituzione di personale. Anche in questocaso l'Amministrazione potrà richiedere, tramite richiesta scritta, che Sicilia Digitale presenti, pena l'applicazione della relativa penale, i relativi Curriculum Vitae che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti e richiedere motivatamente la sostituzione di personale ritenuto dalla stessa non adeguato.

1.1.2.3. Formazione degli operatori per il servizio Outbound

A Sicilia Digitale è richiesto di garantire, in base alle esigenze dello specifico servizio Outbound e secondo quanto concordato in fase di Disegno, la possibilità che gli operatori impiegati effettuino attività formative specifiche. Il costo relativo alle attività di formazione è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

1.1.2.4. Giorni ed orari del Servizio Campagne Outbound

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		10 di 26

Il servizio outbound non è vincolato ad uno specifico orario di servizio, ma dipende dalle richieste espresse dall'Amministrazione per ogni singola campagna. In ogni caso la finestra di erogazione base da garantire per l'operatività degli intervistatori è Lunedì-Venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

1.1.2.5. Funzionalità richieste per le campagne Outbound

Per l'esecuzione campagne del servizio Outbound Sicilia Digitale deve prevedere tutte le funzionalità necessarie a garantire il contatto con gli utenti secondo le diverse modalità di contatto previste.

.

Il costo relativo a tali funzionalità è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi al servizio operatori richiesto.

1.1.2.6. Infrastruttura di servizio

Sicilia Digitale ha la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software forniti per l'espletamento dei servizi.

L'Amministrazione possiede un'infrastruttura propria in grado di svolgere tutte le principali funzionalità necessarie all'erogazione dei servizi di Contact Center; l'Amministrazione potrà quindi richiedere a Sicilia Digitale solamente il personale di servizio e la relativa logistica utile all'erogazione del servizio di Contact Center tramite i propri sistemi.

1.1.2.7. Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti

Canali di accesso al servizio

Sicilia Digitale deve garantire, quale requisito minimo, che l'utente possa accedere al CC attraverso tutti i seguenti canali comunicativi:

- Canali sincroni:
 - telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
- Canali asincroni
 - posta elettronica;
 - posta tradizionale;
 - sms.

Tali canali devono essere gestiti in maniera integrata (multimedia blending) in modo che, indipendentemente dal canale utilizzato dall'utenza, 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, anche per una medesima richiesta di servizio, attraverso canali differenti. Analogamente, su richiesta dell'utenza o dell'Amministrazione, deve essere possibile per gli operatori del CC fornire eventuali risposte differite su un canale diverso rispetto a quello utilizzato per l'apertura della SR. Per quanto attiene al canale postale tradizionale, in base alle specifiche necessità dell'Amministrazione Contraente, Sicilia Digitale deve prevedere la possibilità di procedere alla scansione della posta ricevuta e al suo caricamento sui sistemi di gestione delle richieste di servizio.

L'Amministrazione si riserva di implementare, al fine di fornire ulteriori canali di accesso, un proprio widget, ossia un componente software integrabile, ad esempio, nel portale dell'Amministrazione Contraente, che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto, di utilizzare i seguenti ulteriori strumenti relativi a diversi canali di accesso e relative funzionalità aggiuntive:

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		11 di 26

- accesso tramite web chat;
- accesso tramite video chat;
- accesso tramite chiamata vocale IP;
- accesso in modalità cobrowsing;
- reportistica sugli accessi gestiti tramite widget;
- gestione integrata del widget con almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio offerti.

Funzionalità di accoglienza automatiche

In caso di accesso tramite canale telefonico, l'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità di accoglienza automatiche, che consentano, come requisito minimo, di fornire all'utente almeno:

- un messaggio di benvenuto che identifichi sia l'Amministrazione sia il servizio chiamato. Deve essere possibile differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio di CC;
- un messaggio che informi l'utente sul trattamento dei dati personali;
- un menù di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica (riconoscimento dei toni DTMF);
- l'ascolto di una musica di attesa;
- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato.

Deve essere possibile utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile in funzione delle preferenze dell'Amministrazione, sia dei file audio pre-registrati forniti dall'Amministrazione. Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltro verso operatore.

È infine richiesto che, su richiesta dell'Amministrazione, Sicilia Digitale effettui, in modalità "near - real time" e comunque entro 4 ore lavorative, pena l'applicazione della relativa penale, attività di inserimento/modifica/cancellazione di messaggi estemporanei o dei livelli dell'albero in seguito a esigenze contingenti (ad esempio in caso di gestione di picchi di chiamate o di informazioni di carattere temporaneo ed urgente da comunicare all'utenza).

Funzionalità di gestione del contesto

Il servizio deve essere in grado di erogare le funzionalità necessarie a garantire l'integrazione tra i canali di accesso ed il sistema informatico per consentire, per ogni richiesta in ingresso all'infrastruttura di CC, una gestione del contesto della richiesta semplificata ed efficace.

Tali funzionalità devono consentire 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 delle richieste, comprendendo, come minimo:

- 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, inoltro, 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

<i>Nome file:</i>	<i>Allegati:</i>	<i>Pag.:</i>
Capitolato Tecnico C_B003.docx		12 di 26

da servire attraverso l'integrazione con i sistemi di back-end)

- la possibilità di visualizzare e raccogliere un set di parametri per la 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).

Motore di routing multicanale

Il motore di routing multicanale, che include le funzionalità del sistema di distribuzione delle chiamate, consente la gestione dei canali di accesso. Tale sistema deve permettere di distribuire gli eventi in ingresso in base a regole definite ed in funzione delle necessità espresse dall'Amministrazione, indipendentemente dal particolare canale utilizzato. Tale sistema deve fornire, come requisito minimo, almeno 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;
- sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (intelligent routing);
- tra differenti operatori;
- verso numeri o operatori specifici o postazioni remote esterne (ad es. operatori di II° Livello o postazioni di fornitori terzi);
- garantendo la possibilità di inclusione, nelle conversazioni attive, di altri operatori a supporto o del Team Leader.

1.1.2.8. Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Sicilia Digitale deve prevedere un sistema di gestione dell'utenza e delle richieste di servizio in grado di erogare funzionalità che consentano la gestione delle informazioni relative all'utenza del servizio e le relative richieste.

Tali funzionalità, come requisito minimo, devono prevedere 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;
- la creazione e gestione delle richieste di servizio (SR), con informazioni che includano:

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		13 di 26

- 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 assegnato
 - storico delle modifiche e delle assegnazioni, con associazione dei timestamp relativi ad ogni evento e passaggio di stato. 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, attraverso cui sarà possibile la contabilizzazione del servizio;
 - note aggiuntive di ausilio alla gestione della SR;
- delle modalità di ricerca attraverso parole chiave;
 - la possibilità di memorizzare, tramite la gestione di un'agenda elettronica, appuntamenti per l'erogazione di servizi erogati dall'Amministrazione;
 - 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 dall'Amministrazione 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).

L'Amministrazione può specificare eventuali informazioni (ad esempio anagrafiche utenti) da rendere disponibili per il popolamento del sistema preposto alla gestione dell'utenza e delle richieste di servizio ed il relativo formato dati.

1.1.2.9. Sistema di gestione della base dati di conoscenza

L'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità per l'immagazzinamento e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi di CC.

Tali funzionalità, come requisito minimo, devono prevedere almeno:

- la possibilità di memorizzare informazioni attraverso:
 - immissione diretta del testo;
 - importazione di contenuti da documenti (almeno in formato word)
 - archiviazione di documenti
- la possibilità di classificare le informazioni memorizzate secondo differenti parametri base configurabili (ad es. area di interesse);
- delle modalità di ricerca 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;
- dei profili differenziati per la creazione e la consultazione;

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		14 di 26

- 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 ed orari programmati;
- dei 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);
- delle statistiche sull’utilizzo del sistema.

L’Amministrazione può specificare eventuali informazioni (ad esempio FAQ a supporto degli operatori) da rendere disponibili per il popolamento del sistema preposto della base dati di conoscenza, il relativo formato dati e le procedure operative per il loro aggiornamento.

1.1.2.10. Funzionalità di Reportistica

A Sicilia Digitale è richiesto, come requisito minimo, di prevedere:

- funzionalità deputate alla raccolta, analisi e presentazione dei parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- funzionalità specifiche dedicate alla verifica dei SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Tali funzionalità, come requisito minimo, devono consentire almeno:

- 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.

Sicilia Digitale renderà disponibile un cruscotto che consenta al personale dell’Amministrazione di avere un sinottico accessibile da remoto via web in modalità sicura con l’indicazione dell’andamento del servizio attraverso il monitoraggio in modalità near real-time di parametri fondamentali che comprenderanno almeno:

- numero totale di linee telefoniche in accesso al servizio con indicazione percentuale di quelle occupate;
- tempo medio di attesa di una richiesta per relativo canale di contatto;
- percentuale di abbandono per accesso telefonico;
- numero di operatori ed indicazione del loro stato (loggati, ready, in conversazione, ...);
- numero di richieste nelle code di attesa, differenziate per canale di accesso;

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		15 di 26

- numero di reclami per categoria (in valore assoluto e percentuale rispetto al totale delle SR);
- tempi medi di risoluzione delle richieste;
- numero di SR eventualmente trasferite agli operatori di II° livello.

Il costo relativo alle funzionalità di reportistica è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi operatore richiesti.

1.1.2.11. Postazioni informatiche e allestimenti per il personale

Sicilia Digitale deve mettere a disposizione postazioni di lavoro il cui numero deve essere commisurato a quanto richiesto dall'Amministrazione.

Le postazioni informatiche potranno includere componenti software fornite dall'Amministrazione stessa. È in ogni caso responsabilità di Sicilia Digitale garantire la corretta compatibilità tra le componenti applicative di proprietà di Sicilia Digitale e le eventuali componenti applicative fornite dall'Amministrazione.

È inoltre richiesto che sulle postazioni non sia installato hardware e software ulteriore rispetto a quello necessario per il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Gli operatori devono avere a disposizione una cuffia telefonica con microfono che consenta loro di svolgere in maniera ottimale le operazioni di immissione dati, consultazione e gestione degli strumenti informativi a supporto.

Su richiesta dell'Amministrazione gli operatori devono essere in grado di accedere ad Internet nel caso sia necessario nell'ambito delle esecuzioni delle prestazioni richieste (ad esempio accesso al portale dell'Amministrazione o reperimento di informazioni disponibili sul web).

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza ed ambiente di lavoro (ad esempio illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l'obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante. Deve essere prevista una distanza opportuna tra le postazioni in modo da evitare eventuali interferenze tra il personale durante la gestione dei contatti e consentire la gestione e consultazione di eventuali materiali cartacei a supporto. Gli operatori dovranno essere in grado di utilizzare tutti gli applicativi necessari su un'unica postazione in maniera centralizzata su un unico schermo, o più schermi condivisi (dual monitor), per una gestione ottimale delle richieste di servizio.

È inoltre richiesto a Sicilia Digitale, in caso di necessità di acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati i servizi previsti dal presente capitolato, di impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente.

Le apparecchiature devono inoltre essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (CAM IT) adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili sul sito www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf.

Sicilia Digitale presenterà all'Amministrazione la lista delle apparecchiature informatiche acquistate, con l'indicazione di marca, modello, numero seriale e documentazione a comprava del possesso dei requisiti relativi ai CAM IT come dallo stesso indicata e disponibile sul sito www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf, per consentire all'Amministrazione la verifica di tale impegno.

Il costo relativo alle postazioni informatiche ed agli allestimenti per il personale è a carico di Sicilia Digitale

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		16 di 26

ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi operatore richiesti.

2. Modalità di esecuzione dei servizi

2.1. Governance dei servizi

Sicilia Digitale deve indicare un Responsabile del Servizio di Contact Center.

Contestualmente alla sottoscrizione del Contratto di Servizio, Sicilia Digitale deve indicare il nominativo, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte) del Responsabile del Servizio di Contact Center.

Se nel corso della durata del Contratto attuativo la persona individuata non dovesse essere disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, Sicilia Digitale dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con una figura professionale con analoghe competenze ed esperienza, seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Tale responsabile deve essere in possesso del Diploma di Laurea ed almeno 10 anni di lavoro di cui 4 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed almeno 15 anni di lavoro di cui 6 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Aggiudicatario ha la responsabilità delle seguenti attività:

- è il referente (Capo Progetto) di riferimento per l'Amministrazione;
- risponde all'Amministrazione per tutte le attività e le problematiche relative alla pianificazione, verifica, ed esecuzione dei servizi;
- esegue il monitoraggio "real time" dei servizi ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro e del soddisfacimento dei livelli di servizio;
- mette in essere le azioni necessarie a fronteggiare eventuali difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico ed i disservizi tecnici;
- ha il compito di assicurare la qualità dei servizi erogati attraverso il costante monitoraggio dei KPI richiesti, provvedendo a definire piani ed azioni di intervento atti a ricondurre gli stessi entro i livelli di servizio definiti;
- gestisce le attività inerenti le azioni contrattuali derivanti rispetto o mancato rispetto dei SLA richiesti;
- si occupa di garantire la produzione e la presentazione della reportistica richiesta dall'Amministrazione;
- si occupa di aggiornare costantemente la documentazione di progetto, a seguito di variazioni che potrebbero emergere nel corso del tempo;
- risponde per la risoluzione dei disservizi e la gestione dei reclami da parte dell'Amministrazione;
- mediante l'utilizzo di tecniche di project management fornisce degli elaborati che costituiscono uno strumento da utilizzare per le attività di pianificazione e controllo ritenute determinanti per la realizzazione del servizio nei modi e nei tempi prefissati.

Sicilia Digitale deve, come requisito minimo, fornire una casella mail e un numero di contatto, attivi nella medesima fascia specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound. Tali punti di contatto sono utilizzati dall'Amministrazione per le comunicazioni relative ai servizi richiesti (ad esempio comunicazioni relative a malfunzionamenti).

L'Amministrazione Contraente deve individuare in fase di Disegno Esecutivo un "Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Amministrazione" che sarà responsabile della direzione e del coordinamento del

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		17 di 26

progetto.

Il Responsabile del Servizio di Contact Center dell'Amministrazione, di concerto con il Responsabile del Servizio di Contact Center di Sicilia Digitale, esegue i controlli qualità per assicurarsi che tutte le attività vengano realizzate a regola d'arte.

Il costo relativo alle attività previste per la governance è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

2.2. Verifica di conformità dei servizi

L'Amministrazione Contraente, ai sensi del art. 102 del D.Lgs 50/2016, procede ad effettuare delle verifiche di conformità dei servizi per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. L'Amministrazione procederà ad effettuare le verifiche di conformità valutando l'andamento degli indicatori dei servizi erogati (SLA).

L'Amministrazione Contraente effettuerà verifiche annuali con riferimento a ciascuna delle mensilità contrattuali in merito ai servizi di tipo continuativo:

- Servizi operatore:
 - servizio Inbound;
 - servizio Outbound.

In caso di esito negativo delle Verifica di conformità dei servizi, fermo restando quanto eventualmente conseguente in termini di applicabilità delle penali previste, Sicilia Digitale deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e comunicare, attraverso una comunicazione inviata all'Amministrazione, la disponibilità ad effettuare una seconda Verifica di conformità dei servizi entro il termine perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa, pena l'applicazione delle eventuali ulteriori penali.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo è facoltà dell'Amministrazione procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto di fornitura.

Tutte le attività di Verifica di conformità dei servizi devono concludersi con la stesura di un "Verbale di Verifica di conformità dei servizi".

I verbali delle verifiche di conformità devono essere allegati alle fatture emesse dalla Società.

Sicilia Digitale deve supportare l'Amministrazione nella realizzazione delle summenzionate attività di verifica. Il costo relativo alle attività previste per la Verifica di conformità dei servizi è a carico della Società ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

2.3. Conclusione del contratto

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, Sicilia Digitale deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, avente una durata minima di 30 giorni solari. In tale periodo (che corrisponde, salvo diversi accordi, all'ultimo mese solare del contratto esistente), Sicilia Digitale si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi e di eventuali infrastrutture tecnologiche (ad esempio DBMS utilizzati per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi) e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione. Inoltre Sicilia Digitale dovrà consegnare, se non già fatto nel corso del contratto, i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la relativa durata contrattuale (numero di richieste per canale, distribuzione temporale delle richieste, picchi di traffico riscontrati, ...) e quanto utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		18 di 26

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, fino a un massimo di ulteriori 30 giorni solari, in ogni caso tutto entro il termine della durata contrattuale originariamente stabilita.

Il costo relativo alle attività previste per la fase di conclusione del contratto è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

2.4. Reporting per le Amministrazioni

2.4.1. Servizio di rendicontazione

Sicilia Digitale deve garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni.

I dati in accompagnamento alla fattura devono rappresentare la rendicontazione, per singolo servizio, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito del Contratto, riportando in particolare le informazioni in base ai quali sono stati fatturati i servizi a consumo (volumi di minuti, di richieste di servizio, ore uomo,...).

2.4.2. Dati relativi ai livelli di servizio

Sicilia Digitale deve rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti nell'erogazione dei servizi contrattualizzati. L'Aggiudicatario deve presentare tale reportistica all'Amministrazione contestualmente alla presentazione delle singole fatture, pena l'applicazione della relativa penale.

Sicilia Digitale dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

Il costo relativo a tutte le attività di reporting è a carico di Sicilia Digitale ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

<i>Nome file:</i>	<i>Allegati:</i>	<i>Pag.:</i>
Capitolato Tecnico C_B003.docx		19 di 26

3. Service Level Agreement e penali

3.1. Service Level Agreement

Sicilia Digitale è tenuta al rispetto di tutti gli SLA di servizio e ad effettuare la rendicontazione degli indicatori necessari al loro calcolo.

Le tabelle che seguono riportano la lista degli SLA di riferimento per il presente Capitolato.

Tabella 1 - Servizi Operatore						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA01	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	80%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	SLA01 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro 60 sec K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	
SLA02	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore. Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi	5%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	SLA02 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Nel caso di canale telefonico a K2 deve essere sottratto il numero di richieste abbandonate entro il valore di soglia.
SLA03	Percentuale di reclami	Valore che esprime la percentuale massima di reclami effettuati dagli utenti inerenti la qualità del servizio di CC	0,1%	Giornaliera con rendicontazione trimestrale	SLA03 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero reclami ricevuti inerenti la qualità del servizio di CC K2: Numero richieste complessive gestite	
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono.	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali asincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che la richiesta dell'utente è giunta al CC.	95%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	SLA04 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro 16 ore K2: Numero richieste asincrone complessive verso operatore	

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		20 di 26

Tabella 1 - Servizi Operatore

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA05	Tempo di richiamata	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 16 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio diCC con operatore	90%	Ogni richiesta con rendicontazione trimestrale	SLA05 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richiamate effettuate entro il tempo limite K2: Numero richiamate complessive richieste	SIDI non la misura
		Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 24 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio diCC con operatore	100%			
SLA06	Risoluzionaleal Primo Livello	Valore che esprime la percentuale minima di richieste di servizio risolteal Primo Livello, ossia chenon sono state inoltrate a personale dell'Amministrazione.	50%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	SLA06 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste prese in carico da personale dell'Amministrazione e K2: Numero richieste complessivamente gestite	
SLA07	Tempo medio di gestione del contatto	Valore che esprime il tempo medio massimo di gestione di una richiesta di servizio.	Valore definito dall'Amministrazione sulla base dell'analisi statistica di quanto rilevato nel primo trimestre di erogazione del servizio	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	SLA07 = media (K1 - K2) K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio La media è effettuata su tutte le richieste di servizio nel periodo di riferimento	Il tempo medio massimo sarà definito definito dall'Amministrazione sulla base dell'analisi statistica di quanto rilevato nel primo trimestre di erogazione del servizio. Lo SLA viene applicato sia alle richieste di servizio sincrone sia alle richieste di servizio asincrone

Tabella 1 - Servizi Operatore						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA08	Formazione del personale	Valore che esprime la percentuale minima di operatori Inbound che hanno superato il test di verifica fornito dall'Amministrazione relativo alle competenze del personale.	80%	Ad evento su richiesta dell'Amministrazione	SLA08 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	
SLA09	Presentazione e dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi richiesti per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio, sia in fase iniziale che per eventuale aggiunta/sostituzione, dalla richiesta dell'Amministrazione.	5gg	Ad evento su richiesta dell'Amministrazione	SLA09 = $K1-K2$ K1: Data di presentazione dei CV richiesti K2: Data di ricezione della richiesta effettuata dall'Amministrazione	
SLA10	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui Sicilia Digitale deve comunicare la variazione o l'aggiunta di personale (sia Inbound sia Outbound) interessati ai servizi richiesti dall'Amministrazione, dalla richiesta dell'Amministrazione.	5gg	Ad evento	SLA10 = $K1-K2$ K1: Data di comunicazione all'Amministrazione della sostituzione/aggiunta di personale K2: Data di effettiva sostituzione/aggiunta di personale	

Tabella 2 - Servizi a supporto						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA11	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale il servizio di CC è stato raggiungibile attraverso i canali previsti.	99%	Mensile	SLA11 = $K1/K2 \times 100$ K1: Tempo di disponibilità del singolo canale nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo canale richiesto	Da calcolarsi in maniera indipendente per ogni canale richiesto. Valido anche per sistemi automatici.

Tabella 2 - Servizi a supporto

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA12	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale i sistemi richiesti sono stati disponibili.	99%	Mensile	$SLA12 = K1/K2 \times 100$ K1: Tempo di disponibilità del singolo sistema nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo sistema richiesto	Da calcolarsi in maniera indipendente per sistema richiesto.

Tabella 3 - Modalità di esecuzione dei servizi (mai misurati perché non si sono verificati eventi)

ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA13	Tempo di avvio della fase di Verifica di conformità dei servizi	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività necessarie per consentire l'avvio della fase di verifica da parte della Amministrazione	30 giorni solari dalla data della nota di richiesta	Ad evento	$SLA13 = K1 - K2$ K1: Data di disponibilità ad avviare la Verifica di conformità dei servizi, attestata dalla comunicazione di Sicilia Digitale all'Amministrazione. K2: Data di emissione della nota di richiesta	
SLA14	Disponibilità ad una seconda Verifica di conformità dei servizi in caso di prima verifica con esito negativo	Valore che esprime il tempo massimo per la disponibilità all'esecuzione di un'ulteriore Verifica di conformità dei servizi a seguito di esito negativo della prima verifica effettuata.	15gg solari	Ad evento	$SLA14 = K1 - K2$ K1: Data di disponibilità ad avviare un'ulteriore Verifica di conformità dei servizi, attestata dalla comunicazione di Sicilia Digitale all'Amministrazione. K2: Data del verbale della prima Verifica di conformità dei servizi, con esito negativo	
SLA15	Tempo di esecuzione di una campagna Outbound	Valore che esprime il tempo massimo richiesto per l'esecuzione di una campagna Outbound.	15 gg	Ad evento	$SLA15 = K1 - K2$ K1: Data di fine della campagna Outbound K2: Data di avvio della campagna Outbound	

Tabella 3 - Modalità di esecuzione dei servizi						
ID	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA16	Tempo di gestione delle segnalazioni	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi, richiesti per ricevere le deduzioni di Sicilia Digitale a seguito di segnalazione da parte dell'Amministrazione	5gg	Ad evento	SLA16 = K1-K2 K1: Data di ricezione delle deduzioni di Sicilia Digitale. K2: Data di ricezione della segnalazione effettuata dall'Amministrazione	
SLA17	Tempo di consegna dei dati relativi ai livelli di servizio	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari richiesti per riceverei dati relativi ai livelli di servizio a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione	30 gg	Ad evento	SLA17 = K1-K2 K1: Data di ricezione dei dati relativi ai livelli di servizio da Sicilia Digitale. K2: Data di ricezione della richiesta effettuata da parte dell'Amministrazione	

3.2. Penali

Agli SLA di cui al paragrafo precedente sono associate le penali riportate alle tabelle che seguono, che l'Amministrazione si riserva di applicare nei termini definiti dal Contratto e dai suoi Allegati incluso il presente Capitolato.

Tabella 1 - Servizi Operatore			
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
SLA01	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	80%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA02	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	5%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo
SLA03	Percentuale di reclami	0,1%	- 1.000 Euro per ogni 0,05% in più rispetto all'obiettivo
SLA04	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono.	95%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA05	Tempo di richiamata	entro 16 ore lavorative: 90%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 1% in meno rispetto all'obiettivo
		entro 24 ore lavorative: 100%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 1% in meno rispetto all'obiettivo
SLA06	Risoluzione al Primo Livello	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo

Nome file:	Allegati:	Pag.:
Capitolato Tecnico C_B003.docx		24 di 26

Tabella 1 - Servizi Operatore			
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
SLA07	Tempo medio di gestione del contatto	Definito dall'Amministrazione sulla base dell'analisi statistica di quanto rilevato nel primo trimestre di erogazione del servizio.	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target. Raddoppio della penale in caso di superamento del valore target di oltre il 20%.
SLA08	Formazione del personale	80%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 2% in meno rispetto all'obiettivo
SLA09	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	5gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
SLA10	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	5gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Tabella 2 - Servizi a supporto			
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
SLA11	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	99%	2% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo per il canale telefonico 1% del valore del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo per altri canali
SLA12	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	99%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo

Tabella 3 - Modalità di esecuzione dei servizi			
ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
SLA13	Tempo di avvio della fase di Verifica di conformità dei servizi	30 giorni solari dalla data della nota di richiesta	- 300 Euro per ogni giorno solare di ritardo
SLA14	Disponibilità ad una seconda Verifica di conformità dei servizi in caso di prima verifica con esito negativo	15gg solari	- 400 Euro per ogni giorno solare di ritardo

Tabella 3 - Modalità di esecuzione dei servizi

ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
SLA15	Tempo di esecuzione di una campagna Outbound	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	- 0,05% del valore del corrispettivo della campagna relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto all'obiettivo
SLA16	Tempo di gestione delle segnalazioni	5gg	- 50 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
SLA17	Tempo di consegna dei dati relativi ai livelli di servizio	30gg	- 100 Euro per ogni giorno solare di ritardo

4. Remunerazione dei servizi

4.1. Servizio Inbound

Il servizio inbound è remunerato a ora/persona, sulla base dell'effettivo consumo delle ore e fino ad un massimo definito in termini di FTE giornalieri nel Piano dei Fabbisogni prodotto dall'Amministrazione ed allegato al Contratto. L'Amministrazione potrà, con successivi Ordini di Servizio, variare, in aumento o in diminuzione, i quantitativi richiesti.

I corrispettivi relativi alle opzioni del servizio Inbound sono inclusi nel servizio operatori Inbound, attraverso i relativi Fattori Additivi utilizzati per il calcolo del corrispettivo da utilizzare quale valore orario della prestazione.

4.2. Servizio Outbound

Il Servizio Outbound prevede una remunerazione a minuto di contatto. In fase di disegno preliminare sono determinati:

- la durata prevista per l'effettuazione di un'intervista o contatto relativo alla campagna richiesta, eventualmente differenziando i diversi canali comunicativi. Il costo del singolo contatto risulta quindi pari alla durata prevista per il costo al minuto;
- le direttrici di traffico telefonico, fisso o mobile;
- i criteri di definizione del "contatto utile", ossia il contatto che contribuisce in maniera fattiva al raggiungimento dell'obiettivo della campagna stessa;
- il valore minimo di efficienza atteso della campagna, ossia un valore minimo di contatti utili o interviste complete da ottenere, rispetto ai contatti effettuati, nel periodo previsto per l'esecuzione della campagna stessa o nel previsto periodo di riferimento, compatibile con la tipologia e complessità della campagna.

Il servizio è fatturato mensilmente sulla base dei contatti utili completati, fino al massimo dell'80% dei contatti utili necessari al completamento della campagna nel caso sia definito un valore minimo di efficienza, come summenzionato. Il restante 20% sarà fatturato al completamento della campagna Outbound richiesta.