

ALLEGATO 6

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI SOLUZIONI E SERVIZI DI CONTACT CENTER

PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI,
AI SENSI DELL’ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E ART. 58 LEGGE N. 388/2000

INDICE

1. PREMESSA	7
1.1 IL CONTESTO DI APPLICAZIONE DELLA CONVENZIONE	7
1.2 OBIETTIVI DELL'INIZIATIVA E STRUTTURA DEL PRESENTE DOCUMENTO	7
1.3 TERMINI E DEFINIZIONI.....	8
1.4 SOMMARIO DELLE SOLUZIONI E DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	9
1.5 CONDIZIONI GENERALI	10
1.5.1 <i>Tempi e Durate</i>	10
1.5.2 <i>Beni e Servizi non inclusi nella fornitura</i>	10
1.5.3 <i>Nulla Osta di Segretezza (NOS)</i>	11
1.5.4 <i>Autorizzazione di cui all'Art. 314/1992</i>	11
1.5.5 <i>Localizzazione servizi in outsourcing</i>	11
1.5.6 <i>Manualistica</i>	11
1.6 ARTICOLAZIONE DELLA GARA	11
1.7 DURATA DELLA CONVENZIONE	12
1.8 LA GESTIONE DI VARIAZIONI RISPETTO AL VALORE/STIMA INIZIALE DEL NUMERO DI POSTAZIONI.....	13
2. CARATTERISTICHE DELLA SOCIETA' CONCORRENTE.....	15
2.1 PROFILO DELL'AZIENDA	15
2.2 CARATTERISTICHE DEL PORTAFOGLIO PRODOTTI / SERVIZI / SOLUZIONI	16
2.3 REFERENZE	16
3. SPECIFICHE DEI SERVIZI IN OUTSOURCING (TIPO A)	17
3.1 PREMESSA	17
3.2 PROGETTAZIONE PRELIMINARE.....	21
3.2.1 <i>Analisi e definizione dei fabbisogni</i>	21
3.2.2 <i>Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound</i>	22
3.2.3 <i>Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento</i> 23	
3.2.4 <i>Progettazione di massima</i>	24
3.3 VERIFICA CON AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	25
3.4 PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO.....	25
3.4.1 <i>Analisi e disegno/ridisegno dei processi</i>	26
3.4.2 <i>Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione</i>	27
3.4.3 <i>Progetto Esecutivo</i>	27
3.5 FORNITURA DEL SERVIZIO	30
3.5.1 <i>Premessa</i>	30
3.5.2 <i>Schema di Offerta Tecnica sulle funzionalità</i>	30
3.5.3 <i>Sintesi dei servizi richiesti</i>	31
3.5.4 <i>Servizi con operatore: outbound - telefonico</i>	38
3.5.5 <i>Servizi con operatore: outbound - multicanale</i>	39
3.5.6 <i>Servizi con operatore: inbound - telefonico</i>	40
3.5.7 <i>Servizi con operatore: inbound - multicanale</i>	41
3.5.8 <i>Servizi senza operatore: postazione ASP telefonica</i>	43
3.5.9 <i>Servizi senza operatore: postazione ASP multicanale</i>	44
3.5.10 <i>Servizi senza operatore: risponditore automatico (IVR)</i>	45
3.5.11 <i>Servizi senza operatore: portale vocale</i>	46
3.5.12 <i>Postazione di monitoraggio</i>	46
3.6 SPECIFICHE DEL FORNITORE IN MERITO AI RAPPORTI CON IL PROPRIO PERSONALE DIPENDENTE	47
3.7 INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE (MODALITÀ ASP)	47
3.8 PROCEDURA DI COLLAUDO (MODALITÀ ASP)	48
3.8.1 <i>Modalità collaudo</i>	48
3.8.2 <i>Modifiche in fase di collaudo</i>	49
3.9 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	50

3.9.1	Formazione di base	50
3.9.2	Formazione sulle tematiche inerenti il servizio di assistenza da offrire	50
3.9.3	Schema di Offerta Tecnica sulla formazione.....	51
3.9.4	Addestramento.....	52
3.10	SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA (PER MODALITÀ ASP)	52
3.10.1	Help desk (Call Center del Fornitore).....	53
3.11	MONITORAGGIO DELL'EROGAZIONE.....	54
3.12	ALTRI OBBLIGHI	56
3.12.1	Responsabile generale del servizio.....	56
3.12.2	Fase di erogazione del servizio.....	56
3.13	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	57
3.13.1	Servizi con operatore: outbound (telefonico/multicanale).....	57
3.13.2	Servizi con operatore: inbound di primo livello (telefonico/ multicanale)	57
3.13.3	Servizi senza operatore: postazione ASP (telefonica/multicanale).....	58
3.13.4	Servizi senza operatore: risponditore automatico	58
3.13.5	Servizi senza operatore: portale vocale.....	59
3.13.6	Altre Penali.....	59
4.	SPECIFICHE DELLE SOLUZIONI INSOURCING (TIPO B).....	61
4.1	PREMESSA	61
4.2	PROGETTAZIONE PRELIMINARE.....	66
4.2.1	Analisi e definizione dei fabbisogni.....	66
4.2.2	Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound.....	67
4.2.3	Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento 67	
4.2.4	Progettazione di massima	69
4.3	VERIFICA CON AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	70
4.4	PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO	70
4.4.1	Analisi e disegno/ridisegno dei processi	71
4.4.2	Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione.....	72
4.4.3	Progetto Esecutivo	73
4.5	FORNITURA	74
4.5.1	Schema di Offerta Tecnica su apparati e sistemi	75
4.5.2	Funzionalità ACD	77
4.5.3	Funzionalità Sistema di Cortesia	78
4.5.4	IVR	79
4.5.5	Portale Vocale.....	80
4.5.6	Voice Mail.....	81
4.5.7	Apparato di registrazione delle chiamate	81
4.5.8	Fax Server	82
4.5.9	Scanner.....	83
4.5.10	Web Contact Center.....	83
4.5.11	CTI Server.....	84
4.5.12	CMS Server.....	86
4.5.13	Database Server.....	87
4.5.14	Mail Server	87
4.5.15	SMS Server e Funzionalità SMS	88
4.5.16	Postazioni operatore (HW/SW) telefoniche.....	88
4.5.17	Postazioni operatore (HW/SW) multicanale.....	90
4.6	INSTALLAZIONE.....	92
4.6.1	Eventuale necessità di migrazione dei sistemi	93
4.6.2	Verifiche in fase di installazione: impatti sulla progettazione esecutiva	93
4.7	SERVIZI DI INTEGRAZIONE TRA GLI APPARATI E SISTEMI OGGETTO DELLA FORNITURA.....	94
4.8	COLLAUDO DEI SERVIZI E DELLE FORNITURE.....	95
4.8.1	Modalità collaudo	95
4.8.2	Modifiche in fase di collaudo	96

4.9	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	96
4.9.1	Formazione di base	97
4.9.2	Formazione sulle tematiche inerenti il servizio di assistenza da offrire	97
4.9.3	Schema di Offerta Tecnica sulla formazione.....	98
4.9.4	Addestramento.....	99
4.10	SERVIZI CON OPERATORE	99
4.10.1	Servizio di risposta / gestione contatti da parte di agenti / operatori di postazione.....	99
4.10.2	Servizio di monitoraggio e controllo degli agenti / operatori di postazione da parte di supervisori	99
4.10.3	Servizio di system administration	99
4.10.4	Offerta di servizi di risposta tramite operatore, supervisione operatori e system administration di Contact Center	99
4.11	SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA	100
4.11.1	Help desk (Call Center del Fornitore).....	101
4.11.2	Caratteristiche e organizzazione territoriale dei servizi di manutenzione ed assistenza del Fornitore.....	102
4.11.3	Opzioni.....	103
4.11.4	Manutenzione PC già posseduti dell'Amministrazione Contraente.....	103
4.11.5	Garanzia parti di ricambio	104
4.11.6	Monitoraggio della fornitura	104
4.12	ALTRI SERVIZI.....	104
4.12.1	Servizi di conduzione in fase di esercizio del Contact Center e/o delle postazioni.....	104
4.12.2	Servizi di system integration, personalizzazione e configurazione delle interfacce verso i sistemi dell'Amministrazione collegati al Contact Center	105
4.13	VERIFICHE E CONTROLLI DEI SERVIZI FORNITI IN FASE DI ESERCIZIO	106
4.14	RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	107
4.15	PARAMETRI OGGETTO DI MONITORAGGIO E PENALI	107
5.	FORMATO DELL'OFFERTA TECNICA.....	109
5.1	FORMATO OFFERTA TECNICA - TIPO A	110
5.2	FORMATO OFFERTA TECNICA - TIPO B	112
5.3	CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.....	114
6.	FORMATO DELL'OFFERTA ECONOMICA.....	117
6.1	MODALITÀ DI QUOTAZIONE DEI SERVIZI IN OUTSOURCING (TIPO A).....	117
6.1.1	Tabelle dei prezzi per il Tipo A "Outsourcing"	120
6.2	MODALITÀ DI QUOTAZIONE DEI SERVIZI IN INSOURCING (TIPO B)	126
6.2.1	Tabelle dei prezzi per il Tipo B "Insourcing".....	127
6.3	VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA	139
7.	ALTRI ADEMPIMENTI PREVISTI DAL CONTRATTO	140
7.1	RECLAMI ON-LINE	140
7.2	VERIFICHE ISPETTIVE	141
7.3	FLUSSO DATI PER L'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE.....	141
7.3.1	Modalità di invio.....	142
7.3.2	Nomenclatura dei flussi.....	142
7.3.3	Schema dei flussi.....	143
7.3.4	Integrità dei dati.....	144
7.3.5	Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni	145
7.3.6	Regole di formato e contenuti dei dati	145
8.	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DEGLI UTENTI DEL CONTACT CENTER (TUTELA PRIVACY) DA PARTE DELLA SOCIETÀ AGGIUDICATARIA.....	152

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1: Risultati economici della Società Concorrente partecipante alla Gara.....	15
Tabella 2: “Analisi e definizione dei fabbisogni” – Outsourcing.....	22
Tabella 3: “Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound” - Outsourcing.....	22
Tabella 4: “Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento” - Outsourcing.....	23
Tabella 5: Modello per la mappatura delle specifiche funzionali - Outsourcing.....	23
Tabella 6: Elenco parametri reportistica - Outsourcing.....	24
Tabella 7: “Progettazione di massima” - Outsourcing.....	24
Tabella 8: “Analisi e disegno/ridisegno dei processi” - Outsourcing.....	26
Tabella 9: “Analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione” - Outsourcing.....	27
Tabella 10: “Progetto Esecutivo” - Outsourcing.....	28
Tabella 11: Configurazioni previste nel tipo A - Outsourcing.....	30
Tabella 12: Schema di compilazione dell’Offerta Tecnica sui servizi in Outsourcing.....	31
Tabella 13: Applicabilità delle modalità opzionali ai servizi in Outsourcing- Outbound.....	37
Tabella 14: Applicabilità delle modalità opzionali ai servizi in Outsourcing - Inbound.....	38
Tabella 15: Tempistiche di erogazione della formazione.....	51
Tabella 16: Schema di compilazione dell’Offerta Tecnica su “Servizi di Formazione”.....	52
Tabella 17: Monitoraggio ed erogazione.....	54
Tabella 18: Livelli di servizio - outbound (telefonico/multicanale).....	57
Tabella 19: Livelli di servizio - inbound di primo livello (telefonico/ multicanale).....	58
Tabella 20: Livelli di servizio - inbound completo (telefonico/multicanale).....	58
Tabella 21: Livelli di servizio - postazione ASP (telefonica/multicanale).....	58
Tabella 22: Livelli di servizio - risponditore automatico.....	59
Tabella 23: Livelli di servizio - portale vocale.....	59
Tabella 24: Altre penali.....	60
Tabella 25: “Analisi e definizione dei fabbisogni” - Insourcing.....	67
Tabella 26: “Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound” – Insourcing.....	67
Tabella 27: “Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento” - Insourcing.....	68
Tabella 28: Modello per la mappatura delle specifiche funzionali - Insourcing.....	68
Tabella 29: Elenco parametri reportistica - Insourcing.....	69
Tabella 30: Argomenti del capitolo “Progettazione di massima” - Insourcing.....	69
Tabella 31: “Analisi e disegno/ridisegno dei processi” - Insourcing.....	72
Tabella 32: Argomenti del documento “Analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione”.....	72
Tabella 33: “Progetto Esecutivo” - Insourcing.....	74
Tabella 34: Configurazioni previste nel tipo B - Insourcing.....	76
Tabella 35: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su apparati e sistemi (paragrafi da 4.5.2 a 4.5.17).....	76
Tabella 36: Schema della dichiarazione di compatibilità con Centrali Telefoniche.....	78
Tabella 37: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Installazione” - Insourcing.....	93
Tabella 38: Richiesta referenze su Piani di Migrazione – Insourcing.....	93
Tabella 39: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su Integrazione apparati e sistemi– Insourcing.....	95
Tabella 40: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Collaudo” – Insourcing.....	96
Tabella 41: Tempistiche erogazione dei corsi di formazione – Insourcing.....	98
Tabella 42: Schema di compilazione dell’Offerta Tecnica su “Servizi di Formazione”– Insourcing.....	98
Tabella 43: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Servizi con Operatore”-Insourcing.....	100
Tabella 44: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Manutenzione e Assistenza” - Insourcing.....	101
Tabella 45: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Help Desk” – Insourcing.....	102
Tabella 46: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Organizzazione Territoriale della Società Concorrente” – Insourcing.....	103
Tabella 47: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Parti di Ricambio” – Insourcing.....	104
Tabella 48: Schema per la compilazione dell’Offerta Tecnica su “Servizi di Conduzione” – Insourcing.....	105
Tabella 49: Limiti massimi (espressi in giorni/uomo) dell’attività opzionale di system integration verso sistemi al di fuori del perimetro di fornitura.....	106
Tabella 50: Penali – Insourcing.....	108

Tabella 51: Schema di sintesi per la compilazione del documento finale di Offerta Tecnica – Tipo A “Outsourcing”	111
Tabella 52: Schema di sintesi per la compilazione del documento finale di Offerta Tecnica – Tipo B “Insourcing”	114
Tabella 53: Documenti dell’Offerta Tecnica oggetto di valutazione – Tipo A “Outsourcing”	115
Tabella 54: Documenti dell’Offerta Tecnica oggetto di valutazione – Tipo B Insourcing	116
Tabella 55: Modalità di quotazione dei servizi in Outsourcing-Outbund	118
Tabella 56: Modalità di quotazione dei servizi in Outsourcing-Inbound	118
Tabella 57: Tabelle dei Prezzi – Outsourcing	122
Tabella 58: Tabelle dei Prezzi – Insourcing	129

PARTE PRIMA – Indicazioni generali

1. Premessa

1.1 Il contesto di applicazione della Convenzione

L'art. 26 della legge 23 dicembre 1999 n. 488 (Legge Finanziaria 2000), ha affidato al Ministero dell'Economia e delle Finanze (già Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica) il compito di stipulare Convenzioni per la fornitura di beni e servizi, nel rispetto della vigente normativa in materia di procedure ad evidenza pubblica e di scelta del contraente, con lo scopo di far ottenere alle Pubbliche Amministrazioni benefici in termini di economicità degli acquisti, livelli di servizio dai fornitori e semplificazione dei processi interni.

Con queste Convenzioni la Società Aggiudicataria prescelta s'impegna ad accettare Ordinativi di fornitura deliberati dalle Amministrazioni dello Stato, nonché dalle altre Pubbliche Amministrazioni che aderiscono alle Convenzioni, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla Convenzione, ed ai prezzi e condizioni ivi previsti.

Con il Decreto Ministeriale del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha conferito all'organismo a struttura societaria denominato Consip S.p.A. l'incarico di concludere per suo conto le Convenzioni di cui all'articolo 26 della legge n. 488/1999. A tal fine la Consip S.p.A. ha assunto la funzione di Amministrazione Aggiudicatrice.

1.2 Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento

Il Contact Center si configura come il centro nevralgico della comunicazione e interazione di un'Amministrazione verso l'esterno e verso l'interno, in particolare verso gli utenti / cittadini nel primo caso e verso il personale nel secondo, mediante l'erogazione di servizi attraverso una pluralità di canali (ad esempio, telefono, Internet browser, e-mail, fax, lettere, telefono mobile con SMS, etc.).

La presente iniziativa, tramite la diffusione di sistemi e servizi di Contact Center presso le Amministrazioni, si pone l'obiettivo di migliorare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità di gestione delle attività connesse ai servizi di informazione al cittadino ed all'utenza.

Il Contact Center costituisce pertanto una "enabling technology" per i processi di e-government, recependo le indicazioni provenienti sia dal Governo che dall'Unione Europea, in particolare nelle "Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura", emesse dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie nel giugno 2002, e nel Piano d'azione per il Consiglio europeo di Siviglia, "eEurope 2005: una società dell'informazione per tutti", del giugno 2002. In tali documenti si evidenzia la necessità di garantire che i servizi pubblici siano accessibili tramite una pluralità di canali innovativi e da terminali di diverso tipo, al fine di assicurarne l'utilizzo da parte di tutti i cittadini; si chiede una razionalizzazione delle infrastrutture; si suggerisce il ricorso all'outsourcing ed all'ASP (Application Service Provider) per l'acquisizione flessibile dei servizi.

Il presente Capitolato ha l'obiettivo di descrivere le esigenze e il contesto in cui si inquadra la richiesta di fornitura di sistemi e servizi di Contact Center da parte delle Pubbliche Amministrazioni, in applicazione di quanto disposto dall'art. 26 legge 488/99 e dall'art. 58 legge 388/2000.

Il documento si compone di:

- Una PRIMA PARTE, costituita dalla corrente sezione del documento, di tipo introduttivo-generale, necessaria per caratterizzare la fornitura, anche in riferimento al contesto organizzativo e funzionale in cui essa si colloca.
 - Al paragrafo 1.3 si presentano i termini impiegati più frequentemente
 - Al paragrafo 1.4 si descrive sinteticamente l'oggetto della fornitura
 - Al paragrafo 1.5 si descrivono le condizioni generali di partecipazione
 - Al paragrafo 1.6 si descrive l'articolazione della Convenzione in tipi ("A - Outsourcing" e "B - Soluzioni proprie") ed in lotti; per la Società Concorrente partecipante alla Gara tale suddivisione è fondamentale ai fini delle modalità di presentazione dell'Offerta
 - Al paragrafo 1.7 si definisce la durata della Convenzione

- Una SECONDA PARTE, contenente la caratterizzazione della Società Concorrente e della Fornitura, che fornisce le specifiche delle soluzioni e dei servizi richiesti, degli obiettivi di servizio che si intendono perseguire nonché delle linee evolutive previste. La soluzione offerta dovrà tenere debito conto di tutte le indicazioni ricavabili dalla descrizione in parola.
 - Il capitolo 2 richiede al Fornitore una presentazione del profilo della propria azienda e le referenze nel segmento dei Contact Center
 - Il capitolo 3 costituisce la sezione del Capitolato Tecnico che delinea i requisiti delle soluzioni del tipo "A – Outsourcing"
 - Il capitolo 4 costituisce la sezione del Capitolato Tecnico che delinea i requisiti delle soluzioni del tipo "B – Soluzioni proprie (Insourcing)"

- Una TERZA PARTE ("Formato dell'Offerta"), che fornisce indicazioni sui formati che la Società Concorrente dovrà rispettare con particolare riguardo all'Offerta Tecnica ed all'Offerta Economica, i cui dettagli sono descritti nel Disciplinare di Gara.
 - Il capitolo 5 illustra il formato dell'Offerta Tecnica
 - Il capitolo 6 illustra il formato dell'Offerta Economica (modalità di quotazione)

- Una QUARTA PARTE, che descrive gli altri adempimenti previsti dal Contratto e fornisce indicazioni sugli altri adempimenti per la Società Aggiudicataria.
 - Il capitolo 7 definisce i flussi dati che la Società Aggiudicataria deve produrre nei riguardi dell'Amministrazione Contraente e nei riguardi dell'Amministrazione Aggiudicatrice
 - Il capitolo 8 esplicita le responsabilità in capo alla Società Aggiudicataria circa il trattamento dei dati sensibili degli utenti / cittadini che si rivolgono al Contact Center dell'Amministrazione Contraente

1.3 Termini e definizioni

Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato, in ordine alfabetico, il glossario dei termini più frequentemente utilizzati.

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A;

- **Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono alla Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia;

- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Commissione Aggiudicatrice:** la commissione incaricata da Consip per l'esame delle offerte e la preparazione della graduatoria delle stesse;
- **Società Concorrente:** l'Impresa o il RTI (Raggruppamento Temporaneo di Imprese) o il Consorzio che partecipa alla Gara;
- **Offerta Economica:** il documento redatto dalla Società Concorrente che partecipa alla Gara al quale il presente Capitolato fa riferimento. L'Offerta Economica dovrà contenere la quotazione economica di dettaglio relativamente alle architetture, alle soluzioni ed ai servizi offerti nel presente Capitolato, secondo gli specifici requisiti del Tipo A – Outsourcing e del Tipo B – Soluzioni Proprie (“Insourcing”);
- **Offerta Tecnica:** il documento redatto dalla Società Concorrente che partecipa alla Gara al quale il presente Capitolato fa riferimento. L'Offerta Tecnica dovrà contenere la descrizione tecnica dettagliata delle architetture, delle soluzioni, dei servizi, della struttura organizzativa e delle modalità di espletamento dei servizi di Contact Center, secondo gli specifici requisiti del Tipo A – Outsourcing e del Tipo B – Soluzioni Proprie (“Insourcing”);
- **Fornitore / Società Aggiudicataria:** la Società Aggiudicataria della presente procedura di Gara;
- **Ordinativo di Fornitura:** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare le soluzioni e/o i servizi oggetto della Convenzione, impegnando la Società Aggiudicataria alla fornitura e/o alla prestazione dei medesimi servizi;
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi delle soluzioni e/o attivazione dei servizi e che verranno nelle stesse indicati.

1.4 Sommario delle soluzioni e dei servizi oggetto di fornitura

Oggetto del presente Capitolato Tecnico è l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center, intesi come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione ed informatiche e dei processi, che consente di gestire un elevato volume di contatti tra un Ente ed i clienti/utenti, attraverso una pluralità di canali (telefono, Internet browser, e-mail, Fax, Lettere, telefono cellulare con SMS, etc.).

I clienti/utenti del Contact Center possono essere sia esterni all'Amministrazione (ad esempio cittadini, fornitori, etc.) sia interni (dipendenti).

I contatti gestiti possono essere sia “inbound”, cioè diretti dal cliente / utente all'Amministrazione, sia “outbound”, cioè diretti dall'Amministrazione ai clienti / utenti.

In base alle modalità di erogazione, i contatti gestiti e i servizi del Contact Center possono essere suddivisi in:

- **Inbound:** il cittadino / utente contatta l'Amministrazione Contraente. I servizi sono erogati alla ricezione delle chiamate / contatti.
- **Outbound:** l'Amministrazione Contraente contatta i cittadini/utenti. I servizi sono erogati attraverso l'effettuazione di "chiamate" dal Contact Center verso l'esterno, dirette generalmente a determinati target di utenti finali.

In base alle differenti esigenze delle Amministrazioni che riflettono le infrastrutture ed anche le risorse umane già presenti presso le organizzazioni interessate, si identificano le seguenti soluzioni, quali modalità di realizzazione o erogazione di un Contact Center:

- **Outsourcing**, modalità che solleva le Amministrazioni dall'onere di implementare in casa soluzioni complesse e il servizio è affidato completamente ad un Fornitore esterno (l'Outsourcer).
L'outsourcing può essere:
 - **per overflow di capacità** (i picchi di chiamate vengono trasferiti al Fornitore);
 - **temporale** (il Fornitore interviene in una determinata fascia di tempo, ad esempio dopo l'orario di chiusura dell'Amministrazione Contraente. La modalità di gestione temporale può essere sia di tipo giornaliero/continuativo sia applicato a periodo limitato di tempo per gestire, ad esempio, campagne informative);
 - **integrato di primo livello o completo** (il Fornitore dà un supporto di primo livello e smista le chiamate all'Amministrazione Contraente solo per problemi più complessi o per approfondimenti oppure gestisce interamente il Contact Center fornendo anche un secondo livello con competenze specialistiche);
 - **in modalità ASP** (hosting del Contact Center presso il Fornitore e remotizzazione posti operatore presso l'Amministrazione Contraente: i sistemi/apparati del Contact Center sono presso il Fornitore; il Fornitore configura le postazioni operatore presso l'Amministrazione Contraente ma le risorse umane sono dell'Amministrazione Contraente).
- **Insourcing**, il Contact Center viene realizzato da system integrator e fornitori di apparati e sistemi, con infrastrutture e sistemi di proprietà delle Amministrazioni. In questo caso la gestione viene effettuata con personale interno dell'Amministrazione Contraente, o con servizio di risposta e/o supervisione erogato dal Fornitore presso l'Amministrazione Contraente. Variante dell'insourcing può essere la **conduzione** degli apparati/sistemi affidata ai Fornitori (facility management).

1.5 Condizioni Generali

1.5.1 Tempi e Durate

Tutti i tempi indicati nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari di calendario, se non altrimenti espressamente specificato.

1.5.2 Beni e Servizi non inclusi nella fornitura

Le seguenti forniture, correlate in modo più o meno diretto con la fornitura di servizi di Contact Center, non sono incluse nella presente Gara:

- arredi (relativamente alle soluzioni in insourcing)

- opere murarie
- connettività (escluso quanto espressamente previsto nel seguito del presente Capitolato)
- sistemi di CRM (Customer Relationship Management)
- apparati PABX / ISPBX

1.5.3 Nulla Osta di Segretezza (NOS)

La Società Aggiudicataria dovrà essere in possesso del Nulla Osta di Segretezza (NOS) aziendale rilasciato dalle competenti autorità, o, in difetto, subappaltare ad individuata ditta in possesso del predetto nulla osta, ciò per far fronte agli Ordinativi di Fornitura delle Amministrazioni Contraenti che hanno diritto a richiedere la fornitura dei servizi da parte di soggetti in possesso di detta certificazione (es.: Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, etc.).

In fase di redazione dell'Offerta la Società Concorrente dovrà specificare il rispetto dei requisiti sopra richiesti.

1.5.4 Autorizzazione di cui all'Art. 314/1992

La Società Aggiudicataria dovrà essere in possesso dell'autorizzazione di cui all'art. 4 D.M. 23 maggio 1992 n. 314 e s.m.i., per installazione, collaudo allacciamento e manutenzione di apparecchiature terminali abilitate a comunicare con la rete pubblica di telecomunicazioni, o, in difetto, subappaltare (nei limiti stabiliti nel Disciplinare di Gara) ad individuata ditta in possesso della predetta autorizzazione, ciò per far fronte agli ordinativi che richiedono dette prestazioni.

1.5.5 Localizzazione servizi in outsourcing

I servizi in outsourcing, ove non specificato diversamente nel presente Capitolato, devono essere erogati dall'Italia e forniti in lingua italiana (le sedi operative in cui sono localizzati gli operatori devono essere ubicate in territorio italiano).

1.5.6 Manualistica

Tutta la manualistica e la documentazione a corredo degli apparati, dei sistemi e del software oggetto di fornitura dovrà essere in lingua italiana.

1.6 Articolazione della Gara

I sistemi e servizi oggetto della presente Gara risultano suddivisi in due macro-raggruppamenti che per comodità di identificazione sono di seguito denominati:

- **TIPO A - “Outsourcing”:** Servizi di outsourcing di Contact Center inbound e/o outbound telefonico/multicanale
- **TIPO B - “Insourcing”:** Realizzazione di soluzioni di Contact Center inbound e/o outbound telefonico/multicanale, indipendenti dalla tecnologia del PABX al quale verranno collegati

Ciascun macro-raggruppamento è diviso in lotti di fornitura, secondo i seguenti criteri base:

- Dimensione dei progetti di Contact Center (esigenza/ordine iniziale di postazioni dell'Amministrazione Contraente)
- Localizzazione geografica dell'Amministrazione Contraente

e specificamente:

Lotto A1: lotto nazionale per servizi di outsourcing di Contact Center inbound e/o outbound telefonico/multicanale con un numero di postazioni superiore a 20 (venti)

Lotto A2: lotto nazionale per servizi di outsourcing di Contact Center inbound e/o outbound telefonico/multicanale con un numero di postazioni inferiore o uguale a 20 (venti) e comunque non inferiore ad un minimo di 5 (cinque) postazioni

Lotto B1: lotto nazionale per realizzazione di soluzioni di Contact Center inbound e/o outbound telefonico/multicanale, ciascuna con più di 50 (cinquanta) postazioni equivalenti

Lotti B2, B3, B4, B5: lotti macro-regionali per realizzazione di soluzioni di Contact Center inbound e/o outbound telefonico/multicanale, ciascuna con 50 (cinquanta) o meno postazioni equivalenti:

Lotto B2: Nord-Ovest (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia)

Lotto B3: Nord-Est (Veneto, Trentino - Alto Adige, Friuli - Venezia Giulia, Emilia Romagna)

Lotto B4: Centro (Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise, Sardegna)

Lotto B5: Sud (Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia)

L'individuazione del lotto di riferimento è determinata dall'Amministrazione Contraente, in seguito ad una analisi dei propri fabbisogni condotta autonomamente o con un supporto esterno (vedi, allo scopo, paragrafi 3.1 e 4.1, Figura 2 e Figura 3), alla quale fa seguito il primo Ordinativo di Fornitura verso la Società Aggiudicataria del Lotto individuato.

1.7 Durata della Convenzione

La durata della Convenzione è il periodo di utilizzazione della medesima da parte delle Amministrazioni Pubbliche ed è fissata in 12 (dodici) mesi, con possibilità di rinnovo fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice. Entro tale termine, le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura.

Tuttavia qualora la durata non venga rinnovata, le Amministrazioni Contraenti che abbiano effettuato un Ordinativo di Fornitura nel periodo di vigenza della Convenzione, potranno effettuare ulteriori Ordinativi di Fornitura, per implementare la fornitura originaria, alle stesse condizioni entro e non oltre i 24 (ventiquattro) mesi successivi all'invio dell'Ordinativo di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente. In alternativa le stesse Amministrazioni potranno effettuare un nuovo Ordinativo di Fornitura alla Società Aggiudicataria della successiva edizione in corso¹.

¹ Per Società Aggiudicataria della successiva edizione "in corso" si intende la Società / RTI che risulterà aggiudicataria della Convenzione vigente al momento della richiesta di espansioni e/o ordinativi successivi

Superati 24 (ventiquattro) mesi dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione Contraente dovrà necessariamente rivolgersi alla Società Aggiudicataria della edizione in vigore in quel periodo. Quanto esposto nel presente paragrafo è sintetizzato nella seguente figura:

Fornitore X = Società Aggiudicataria dell'edizione i-esima della Convenzione
Fornitore Y = Società Aggiudicataria dell'edizione (i+1)-esima della Convenzione

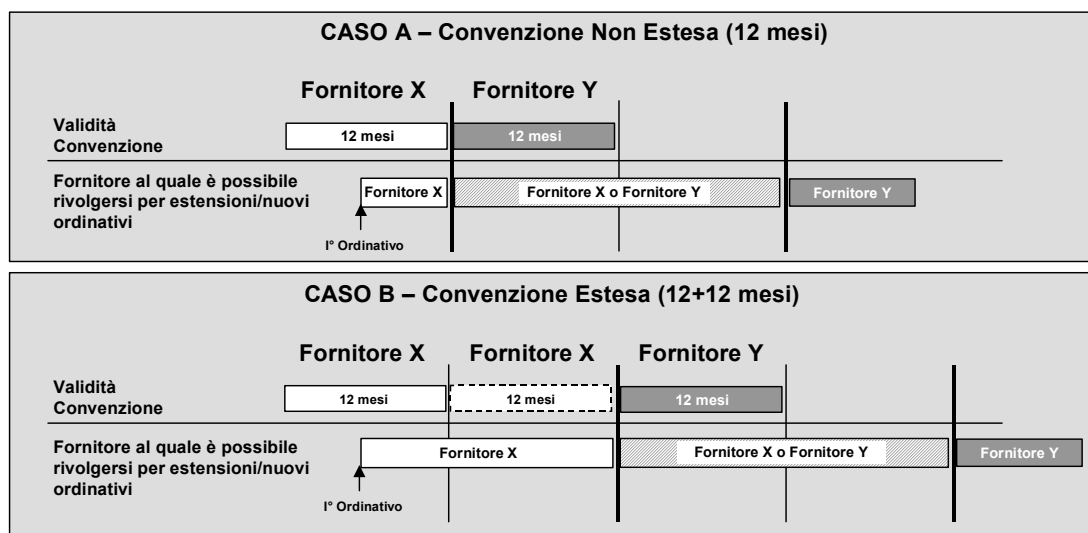


Figura 1 – La gestione delle implementazioni successive alla fornitura originaria, successive alla durata della Convenzione

I singoli Contratti Attuativi alla presente Convenzione, conclusi con la ricezione da parte del Fornitore degli Ordinativi di Fornitura delle Amministrazioni Contraenti, hanno durata pari a:

- per il Tipo A - “Outsourcing”, un massimo di 24 (ventiquattro) mesi;
- per il Tipo B - “Insourcing”, alla durata del servizio correlato di assistenza, manutenzione e fornitura di personale, quindi di 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti in ogni caso dall'accettazione della fornitura. La durata contrattuale potrà essere estesa per ulteriori 36 (trentasei) mesi, qualora l'Amministrazione Contraente richieda espressamente la prestazione del servizio opzionale di estensione dell'assistenza e manutenzione.

1.8 La gestione di variazioni rispetto al valore/stima iniziale del numero di postazioni

Il dimensionamento del Contact Center in termini di numero di postazioni avviene, in una prima fase, tramite stime preliminari compiute dall'Amministrazione Contraente (cfr. paragrafo 3.1, 4.1). Tale dimensionamento individua in modo univoco la Società Aggiudicataria ed il lotto di riferimento. In seguito si procede ad un dimensionamento più fine durante le analisi preliminari condotte dalla Società Aggiudicataria. Considerando che il calcolo del numero di postazioni deriva da una duplice fase di analisi, è corretto supporre come marginali le situazioni in cui, in fase di collaudo, emerge la necessità di rivedere il numero di postazioni. Volendo comunque ipotizzare tale evenienza, oltre a ritenere valide le indicazioni elencate nei

successivi paragrafi 3.8.2 - punto A (per il Tipo A - Outsourcing) e 4.8.2 - punto A (per il Tipo B - Insourcing), si fa presente che eventuali situazioni, in cui la revisione delle stime dei fabbisogni comporti un cambiamento di configurazione, saranno comunque gestite dalla Società Aggiudicataria alla quale si è fatto il primo Ordinativo. La ratio della scelta deriva dal fatto che revisioni del genere producono variazioni che rientrano negli intervalli di scalabilità delle soluzioni proposte dai Fornitori.

Anche per variazioni dei fabbisogni **durante il periodo di validità del Contratto** l'Amministrazione Contraente si rivolgerà alla Società Aggiudicataria del lotto che ha erogato in prima istanza il servizio.

Nel caso specifico relativo alle soluzioni in outsourcing (tipo A), il Fornitore si farà carico di supportare l'Amministrazione Contraente nel mantenere il corretto dimensionamento del servizio, in termini di numero di postazioni, durante il periodo contrattuale di riferimento, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione.

Nel caso specifico relativo alle soluzioni in insourcing (tipo B), si fa presente che qualora la revisione delle stime dei fabbisogni comporti un cambiamento di configurazione (si veda il paragrafo 4.5.1 "Schema di Offerta Tecnica su apparati e sistemi"), sarà applicato dal Fornitore all'Amministrazione Contraente il listino corrispondente alla nuova configurazione per tutte le postazioni del Contact Center.

Al termine del periodo di validità del Contratto l'Amministrazione Contraente, basandosi su valutazioni di natura economica e – nel caso dell'insourcing – su valutazioni relative alla capitalizzazione degli investimenti effettuati, ha l'opzione di rivolgersi alla Società Aggiudicataria del lotto associato al nuovo numero di postazioni o di continuare a servirsi del Fornitore iniziale (secondo quanto specificato al paragrafo 1.7).

PARTE SECONDA – Caratterizzazione della Società Concorrente e della fornitura

2. CARATTERISTICHE DELLA SOCIETA' CONCORRENTE

2.1 Profilo dell'azienda

La Società Concorrente dovrà presentare, nell'Offerta Tecnica, una descrizione della propria azienda, dell'organizzazione e dei risultati economici ottenuti, fornendo tutte le informazioni di seguito richieste, nonché tutte le informazioni aggiuntive che si riterrà opportuno evidenziare.

Nel caso di Raggruppamenti Temporanei d'Impresa (RTI) o Consorzi, dovranno essere fornite indicazioni separate che permettano di individuare le caratteristiche di ciascuna azienda partecipante al RTI / Consorzio:

- Fatturato e Margine Operativo Lordo della società su servizi e soluzioni di Contact Center nel 2002, nel 2003 ed i dati previsionali relativi al 2004, evidenziando separatamente la quota di fatturato conseguito nella Pubblica Amministrazione:

Anno	Fatturato (€/milioni)		Margine Operativo Lordo (€/milioni)
	Totale	Settore PA	Totale
2002
2003
2004 (previsione)

Tabella 1: Risultati economici della Società Concorrente partecipante alla Gara

- Anni di presenza nel settore dei Contact Center
- Struttura Organizzativa della società, con focus sulla struttura che si occupa di Contact Center
- Localizzazione geografica delle sedi operative e commerciali, con focus sulle strutture che si occupano di Contact Center, evidenziando in particolar modo le caratteristiche della struttura commerciale e tecnica nelle aree geografiche oggetto del/i lotto/i di Gara al/ai quale/i si partecipa
- Indicazione del numero di addetti delle strutture che si occupano di Contact Center per ogni sede, suddivisi per area organizzativa (es. operatori di Contact Center, supervisori, progettisti, installatori, sviluppatori software, etc.)

- Disponibilità di strutture di customer care:
 - help desk per problemi tecnici (indicare le ore di disponibilità del servizio e se è fornito con numero verde)
 - addetti per assistenza tecnica (numero di addetti on-line, numero di addetti on-site per area geografica)
- Certificazioni possedute dalla Società Concorrente (es. UNI ISO 9001 o equivalente).

2.2 Caratteristiche del portafoglio prodotti / servizi / soluzioni

La Società Concorrente dovrà presentare in modo sintetico la descrizione del proprio portafoglio attuale di soluzioni, sistemi, apparati e servizi di Contact Center e le evoluzioni pianificate nel suddetto portafoglio.

Nel caso di Raggruppamenti Temporanei d'Impresa (RTI) o di Consorzi dovranno essere fornite indicazioni che permettano di individuare le parti di servizi, soluzioni e sistemi messe a disposizione da parte di ciascun partecipante al RTI / al Consorzio, e le relative modalità di interfacciamento. Qualora parti di fornitura siano acquisite da operatori specializzati, la Società Concorrente dovrà evidenziarli e garantire comunque sia la disponibilità di queste forniture per tutta la durata della Convenzione, sia la "Quality of Service" fornita.

2.3 Referenze

La Società Concorrente dovrà allegare referenze dettagliate relative a progetti di realizzazione di Contact Center o della propria Offerta di servizi in outsourcing degli ultimi 2 (due) anni, citando in particolare per ciascuno:

- un abstract sintetico
- i settori serviti (PA, Telecomunicazioni, Bancario, altro da specificare)
- il numero di postazioni gestite o installate
- i Clienti presso i quali sono attualmente operative alcune realizzazioni e/o offerte di servizi

3. Specifiche dei Servizi in OUTSOURCING (Tipo A)

3.1 Premessa

Scopo di questa premessa è descrivere sinteticamente l'iter di attività che l'Amministrazione Contraente e la Società Aggiudicataria dovranno seguire per giungere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, partendo dall'analisi dei fabbisogni dell'Amministrazione fino alla Progettazione di Dettaglio eseguita dalla Società Aggiudicataria. L'iter è rappresentato schematicamente nella Figura 2 ed è approfondito nelle successive sezioni dalla 3.2 alla 3.4.

- **Richiesta Preliminare (a cura dell'Amministrazione Contraente)**

L'Amministrazione Contraente, al fine di individuare correttamente la modalità realizzativa più adatta alle specifiche esigenze di Contact Center, e successivamente controllarne l'implementazione, svolgerà (autonomamente o con un supporto esterno) le attività di analisi preliminare dei propri fabbisogni di massima e di redazione di una Richiesta Preliminare.

In questa fase l'Amministrazione Contraente effettuerà un dimensionamento di massima della struttura di Contact Center che intende realizzare, contenente i seguenti dati (a consuntivo qualora l'Amministrazione Contraente già disponga di una struttura di Contact Center o, nel caso contrario, su base previsionale):

- dimensionamento in termini di numero postazioni (e/o numero di transazioni e/o minuti di contatto previsti) per il Contact Center da realizzare all'interno del periodo di riferimento concordato fra l'Amministrazione Contraente e la Società Concorrente
- soluzione inbound e/o outbound, Contact Center telefonico / multicanale
- tempi medi di attesa, durata media delle chiamate, tempi medi di post-elaborazione delle chiamate (After Call Work – ACW)²
- orario di lavoro (finestra di erogazione del servizio)
- modalità opzionali di servizio (ad esempio prestazioni di Contact Center specialistico, operatore esclusivo, idiomi addizionali, campagne di servizio, etc.).

A valle di questa attività, in funzione del dimensionamento di massima elaborato, l'Amministrazione Contraente avvierà formalmente le procedure di acquisto di servizi di Contact Center con una **Richiesta Preliminare** alla Società Aggiudicataria del lotto (di tipo A).

In tale documento l'Amministrazione Contraente preciserà una descrizione del progetto di Contact Center e della modalità realizzativa prescelta, nonché il dimensionamento ipotizzato.

- **Progettazione Preliminare (a cura della Società Aggiudicataria)**

La Società Aggiudicataria, rispettando le indicazioni ed il dimensionamento contenuti nella Richiesta Preliminare (proponendo eventuali variazioni dove ritenuto necessario e motivandole), dovrà redigere, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della Richiesta Preliminare, un documento (eventualmente corredato di

² Per ACW si intende il tempo medio di post-elaborazione delle chiamate. Nel seguito del presente Capitolato il termine ACW verrà riferito a tutte le tipologie di contatto (inbound, outbound) indipendentemente dal mezzo utilizzato (telefono, e-mail, Fax, Lettere, SMS).

opportune tabelle e grafici integrativi) di **Progettazione Preliminare**, riguardante i seguenti temi, successivamente esplicitati nella sezione 3.2:

- analisi e definizione dei fabbisogni del Cliente
- definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound
- definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento
- progettazione di massima ed Offerta Economica globale relativa all'intera soluzione (aderente alle condizioni economiche di aggiudicazione della presente Gara)

• **Controllo e valutazione del documento di Progettazione Preliminare (a cura dell'Amministrazione Contraente)**

A valle di queste attività del Fornitore, l'Amministrazione Contraente (autonomamente o con un supporto esterno) effettuerà, entro 15 (quindici) giorni dall'invio del documento di Progettazione Preliminare, una valutazione tecnica del progetto di massima e della quotazione economica globale proposti, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze ed alle condizioni economiche risultanti dalla presente Gara (paragrafo 3.3).

In caso di accettazione del progetto di massima e dell'Offerta Economica proposti nel documento di Progettazione Preliminare, l'Amministrazione Contraente potrà dare (mediante l'**Ordinativo di Fornitura**) l'incarico definitivo al Fornitore a procedere con la fornitura. In caso contrario potrà eventualmente essere richiesta al Fornitore di soluzioni e/o servizi di Contact Center una revisione del progetto di massima e/o dell'Offerta Economica.

• **Progettazione di Dettaglio (a cura della Società Aggiudicataria)**

A valle dell'accettazione da parte dell'Amministrazione Contraente del documento di Progettazione Preliminare, con apposito Ordinativo di Fornitura, il Fornitore produrrà il documento di **Progettazione di Dettaglio** contenente:

○ **Analisi e disegno / ridisegno dei processi e dell'organizzazione**


Riguarda le necessarie richieste di adeguamento / evoluzione dei processi e dell'organizzazione dell'Amministrazione Contraente che dovrà interfacciarsi ai processi ed alla struttura di Contact Center, finalizzate alla buona riuscita del progetto nel suo complesso (paragrafi 3.4 e 3.4.2).

○ **Progetto Esecutivo**

Il Fornitore dovrà inoltre produrre, per tutti quei servizi che prevedono la realizzazione di impianti presso l'Amministrazione Contraente (postazioni in modalità ASP), una sezione del documento di Progettazione di Dettaglio che possa essere direttamente utilizzata dai tecnici preposti alle attività di installazione (paragrafo 3.4.3). In ogni caso alla presente sezione del documento di Progettazione di Dettaglio, il Fornitore dovrà allegare la quotazione economica di dettaglio relativa alla soluzione offerta (aderente alle condizioni economiche di aggiudicazione della presente Gara).

• **Controllo dell'implementazione e collaudo finale in modalità ASP (a cura dell'Amministrazione Contraente)**

L'Amministrazione Contraente (autonomamente o con un supporto esterno) effettuerà la fase di collaudo finale del servizio, a fronte della quale potrà richiedere interventi di modifica al Fornitore secondo le modalità descritte al paragrafo 3.8.

Di seguito (Figura 2) è mostrato il processo descritto; in esso, con il simbolo  è indicato l'obbligo per la Società Aggiudicataria di produrre un documento al termine della fase/macrofase così come indicato nel paragrafo corrispondente.

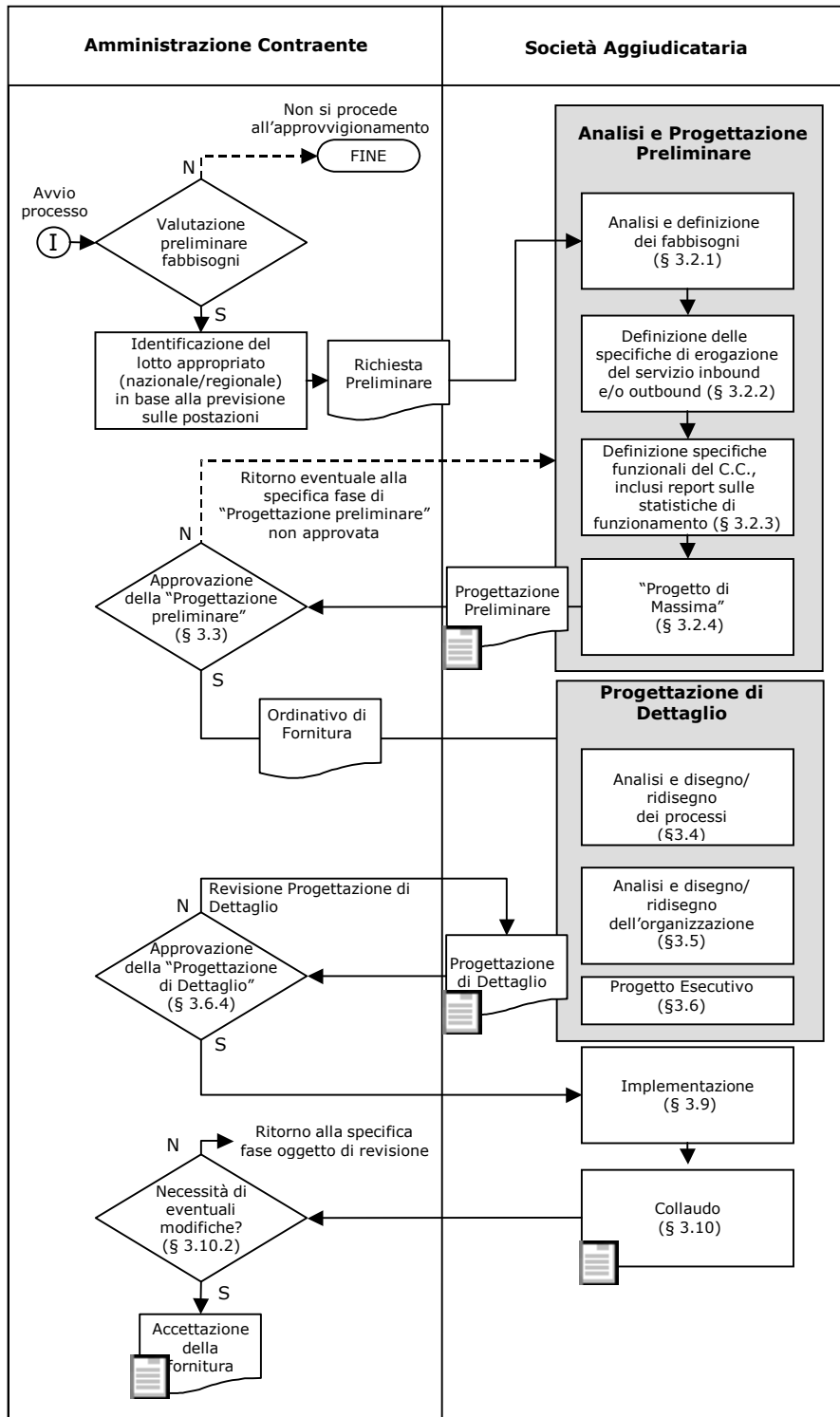


Figura 2A - Processo di approvvigionamento previsto dalla Convenzione: Schema Logico

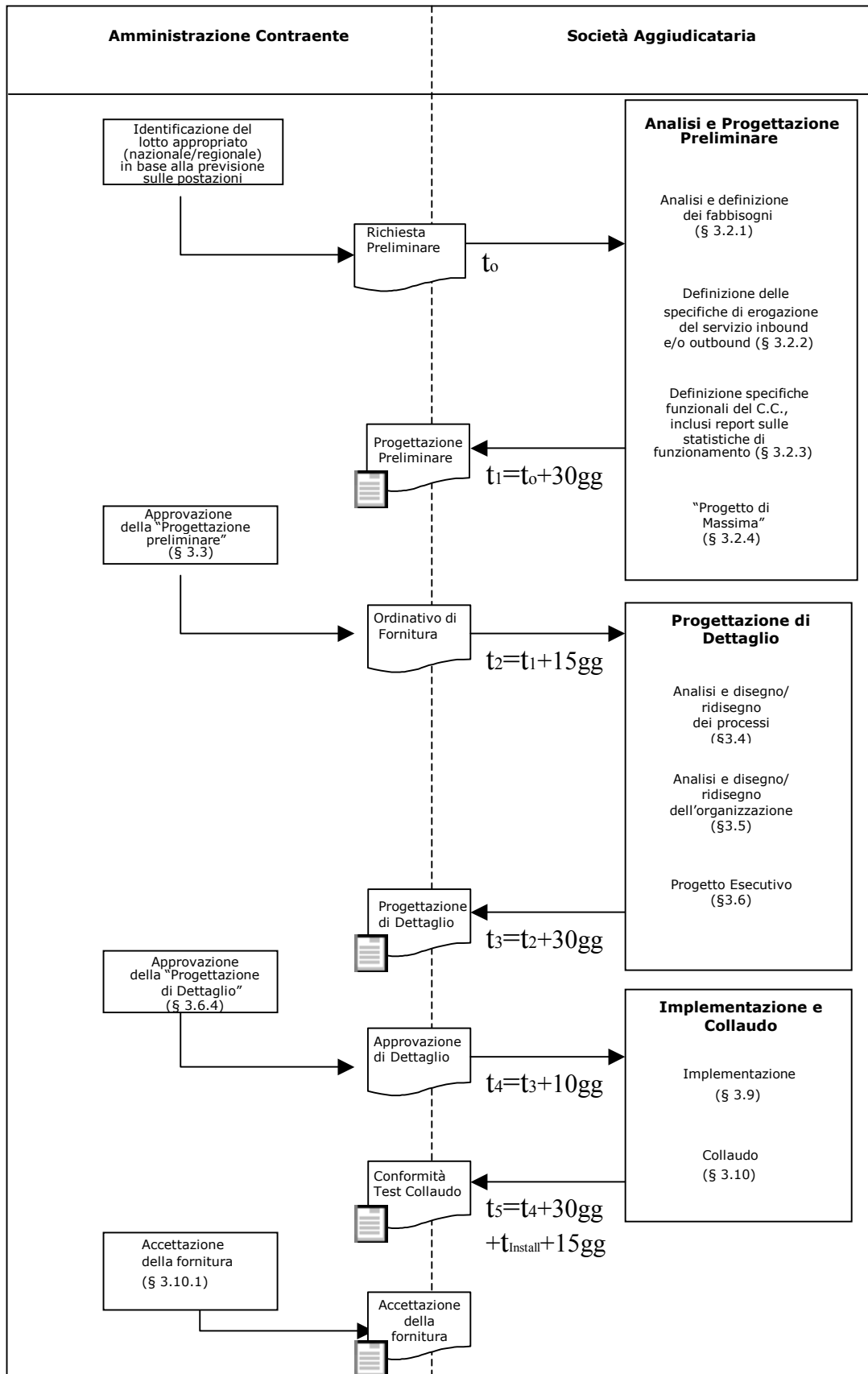


Figura 2B - Processo di approvvigionamento previsto dalla Convenzione: Piano temporale

3.2 Progettazione Preliminare

Il documento di Progettazione Preliminare costituisce il primo documento che la Società Aggiudicataria dovrà produrre, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della Richiesta Preliminare, nei confronti dell'Amministrazione Contraente (vedi figure 2A e 2B).

Tale documento dovrà trattare almeno i seguenti temi (da espandere ed approfondire a cura della Società Aggiudicataria):

- analisi e definizione dei fabbisogni
- definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound
- definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento
- progettazione di massima ed Offerta Economica globale relativa all'intera soluzione

(il cui dettaglio dovrà essere fornito in conformità a quanto contenuto nei paragrafi dal 3.2.1 al 3.2.4 del presente Capitolato).

Premesso che la redazione del documento di Progettazione Preliminare avverrà nella fase precedente l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, nei paragrafi del presente Capitolato che vanno dal 3.2.1 al 3.2.4 sono comunque riportati degli indici "esemplificativi" degli argomenti che il suddetto documento dovrà trattare.

Nell'Offerta Tecnica redatta la Società Concorrente dovrà ampliare ed approfondire tali indici "esemplificativi", descrivendo per ogni punto dell'indice:

- il nome e il contenuto
- le modalità di analisi e di raccolta dati che adotterà per completarlo (si tenga conto che non si potrà far produrre all'Amministrazione Contraente altra documentazione oltre alla Richiesta Preliminare, ai documenti ufficiali ed alle statistiche che l'Amministrazione Contraente normalmente produce per il suo funzionamento). Qualora la Società Aggiudicataria giudichi i dati contenuti nella Richiesta Preliminare non sufficienti al fine della elaborazione di una proposta di progetto, potrà chiedere chiarimenti all'Amministrazione Contraente.

3.2.1 Analisi e definizione dei fabbisogni

La Società Aggiudicataria è tenuta a riportare una descrizione dell'analisi e della definizione dei fabbisogni dell'Amministrazione Contraente. Tale descrizione dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (il seguente indice sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell'Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 3.2):

"Analisi e definizione dei fabbisogni" (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio di Contact Center che l'Amministrazione Contraente intende realizzare• Descrizione dei clienti target della soluzione/realizzazione di Contact Center (tipologia e numerosità)• Descrizione della tipologia delle chiamate che potranno essere gestite, classificandole in gruppi omogenei, ad esempio:<ul style="list-style-type: none">○ Informazioni (es. richiesta verifica scadenza fattura)○ Attivazioni (es. richiesta nuovo allacciamento)○ Gestione Clienti (es. richiesta variazione contrattuale)○ Reclami (es. richiesta rimborso fattura)○ Guasti / Segnalazioni (es. richiesta intervento squadra tecnici)

“Analisi e definizione dei fabbisogni” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Stima dei volumi di chiamate (suddivise per tipologia) nell’arco delle ore di servizio del Contact Center, evidenziando eventuali picchi giornalieri, settimanali, mensili o particolari stagionalità

Tabella 2: “Analisi e definizione dei fabbisogni” – Outsourcing

3.2.2 Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound

La Società Aggiudicataria è tenuta ad indicare le specifiche di erogazione del servizio, sia in merito al traffico entrante nel Contact Center (inbound) sia, se presente, a quello uscente dal Contact Center (outbound). A titolo esemplificativo e non esaustivo la descrizione di tali specifiche dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (l’indice seguente sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell’Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 3.2):

“Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Descrizione delle modalità di risposta (es. con risponditore automatico o con personale, ad un livello o a più livelli, rimandando ai livelli più elevati per problemi tecnici di una data complessità)• Modalità operative dei servizi in termine di orari / giorni di funzionamento per ogni canale / tipologia di utente• Logiche di gestione del Contact Center, in termine di handling delle telefonate in ingresso/uscita• Tipologia e competenze degli operatori necessari• Logica di gestione dei Fax, delle e-mail, degli SMS (qualora si tratti di un Contact Center multicanale)• Criteri di assegnazione delle richieste agli operatori• Criteri di trasferimento delle richieste tra operatori• Livello di integrazione dei canali di accesso forniti all’utenza (telefono, mail, Fax, internet, SMS)

Tabella 3: “Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound” - Outsourcing

La presente sezione del documento di “Progettazione Preliminare” dovrà riportare quanto definito congiuntamente tra l’Amministrazione Contraente ed il Fornitore in merito alla durata media stimata delle operazioni di post-elaborazione dei contatti (ACW), in funzione della tipologia di servizio e di contatto:

- Durata di post-elaborazione del contatto telefonico (inbound/outbound)
- Durata di post-elaborazione del contatto e-mail (inbound/outbound)
- Durata di post-elaborazione del contatto Fax (inbound/outbound)
- Durata di post-elaborazione del contatto Lettera (inbound/outbound)
- Durata di post-elaborazione del contatto SMS (inbound/outbound)

Qualora, in seguito a riscontri effettuati a consuntivo sull’utilizzo del servizio, i tempi effettivi di post-elaborazione dei contatti presentassero scostamenti significativi (superiori del 10%) rispetto ai valori medi stimati, la Società Aggiudicataria si impegna ad incontrare l’Amministrazione per attuare misure volte all’ottimizzazione dei processi.

3.2.3 Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento

La Società Aggiudicataria è tenuta ad indicare le specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento. A titolo esemplificativo la descrizione di tali specifiche funzionali dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (l'indice seguente sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell'Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 3.2):

“Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Funzionalità necessarie per il servizio Outbound telefonico• Funzionalità necessarie per il servizio Outbound multicanale• Funzionalità necessarie per il servizio Inbound telefonico• Funzionalità necessarie per il servizio Inbound multicanale• Funzionalità necessarie per il servizio Postazione ASP telefonica• Funzionalità necessarie per il servizio Postazione ASP multicanale• Funzionalità necessarie per il servizio Risponditore automatico• Funzionalità necessarie per il servizio Portale vocale

Tabella 4: “Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento” - Outsourcing

Relativamente al suddetto indice, in fase di definizione effettiva delle specifiche funzionali, saranno sviluppati solo i punti pertinenti alle richieste dell'Amministrazione Contraente:

Offerta Tecnica – Specifiche funzionali del Contact Center
La Società Concorrente dovrà inoltre produrre, lo schema di riferimento che intende adottare per la rappresentazione delle specifiche funzionali. A scopo esemplificativo e non esaustivo si fornisce di seguito un esempio del suddetto schema; la Società Concorrente, nell'Offerta Tecnica redatta, dovrà arricchire e completare il modello esemplificativo seguente.

Modello per la mappatura delle specifiche funzionali (ESEMPLIFICATIVO)
Specifica funzionale “X” <ul style="list-style-type: none">- Nome specifica funzionale- Numero specifica funzionale- Apparato/i e/o Sistema/i coinvolti- Descrizione input necessari o eventi scatenanti (condizioni di trigger)- Descrizione performance o output attesi- Modalità di misura delle performance o degli output attesi

Tabella 5: Modello per la mappatura delle specifiche funzionali - Outsourcing

Per la descrizione dei report sul funzionamento della soluzione che si intende installare, la Società Concorrente dovrà elencare i parametri sui quali verranno effettuate le statistiche (vedi anche paragrafi 3.11 e 3.13); le reportistiche dovranno tracciare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti parametri:

Elenco parametri reportistica (ESEMPLIFICATIVO)
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Numero di operatori contestualmente attivi• Numero di telefonate in attesa su ogni singola coda o in fase di IVR (Interactive Voice Response)• Tempo di attesa per la prima chiamata in coda• Carico medio degli operatori• Tempo medio di attesa delle chiamate• Tempo medio di risoluzione delle chiamate al primo contatto• Tempo medio di risoluzione delle chiamate scalate al secondo livello• % di chiamate evase al primo contatto• % di abbandono dei chiamanti in fase di attesa• Numero contatti nella giornata e distribuzione oraria |
|--|

Tabella 6: Elenco parametri reportistica - Outsourcing

La completezza della reportistica costituisce un fattore qualificante ai fini della valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.2.4 Progettazione di massima

La Società Aggiudicataria è tenuta a descrivere le modalità di progettazione di massima. A titolo esemplificativo tale descrizione dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (il seguente indice sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell'Offerta Tecnica ed Economica secondo tutte le richieste del paragrafo 3.2):

“Progettazione di massima” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Schema a blocchi dei flussi di gestione delle informazioni e delle logiche di funzionamento (con descrizione qualitativa ed eventuali dettagli quantitativi per ciascun blocco)• Dettaglio modalità di interfacciamento / integrazione fra tutte le componenti costituenti il Contact Center (in particolare per le postazioni in modalità ASP)• Piano temporale di massima per le attività da realizzare• Elenco puntuale dei servizi e/o dei sistemi oggetto della fornitura• Quotazione economica globale relativa all'intera soluzione proposta (coerente con le specifiche e le condizioni economiche risultanti dalla presente Gara)• Qualora esistano possibili soluzioni alternative di erogazione del servizio, evidenziare una analisi-sintesi costi / benefici e confronto fra possibili soluzioni alternative

Tabella 7: “Progettazione di massima” - Outsourcing

Qualora l'Amministrazione Contraente abbia bisogno di postazioni in modalità ASP (vedi paragrafi 3.5.8 e 3.5.9) la Società Aggiudicataria sarà inoltre tenuta a verificare congiuntamente con l'Amministrazione Contraente, l'eventuale disponibilità - da parte dell'Amministrazione Contraente stessa - di PC aventi caratteristiche tecniche compatibili con quelle definite nella Progettazione Preliminare; in caso contrario la Società Aggiudicataria dovrà indicare all'Amministrazione Contraente le specifiche minime dei PC da utilizzare.

A fronte di tale disponibilità, la Società Aggiudicataria sarà altresì tenuta a verificare e a garantire la compatibilità e la fruibilità delle postazioni operatore ottenibili con tali PC, una volta installati e configurati con le componenti HW e SW specifiche per Contact Center.

Le modalità di manutenzione e assistenza sulle postazioni dotate di PC già in possesso dell'Amministrazione Contraente sono specificate al paragrafo 3.10.

3.3 Verifica con Amministrazione Contraente

Qualora il documento di Progettazione Preliminare non sia presentato entro 30 (trenta) giorni dall'invio della Richiesta Preliminare (vedi Figura 2), su richiesta delle Amministrazioni Contraenti, l'Amministrazione Aggiudicatrice applicherà le penali di cui alla sezione 3.13.6.

Dopo il ricevimento del documento di Progettazione Preliminare (cfr. Figura 2A/2B), l'Amministrazione Contraente (autonomamente o con un supporto esterno) effettuerà entro 15 (quindici) giorni una valutazione tecnica del progetto di massima e della quotazione economica globale proposti, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze ed alle condizioni economiche risultanti dalla presente Gara. In caso di accettazione del progetto di massima e dell'Offerta Economica proposti, l'Amministrazione Contraente potrà dare, mediante l'**Ordinativo di Fornitura**, l'incarico formale definitivo al Fornitore a procedere con la fase di progettazione di dettaglio e, a valle di questa, all'erogazione dei servizi oggetto della fornitura (cfr. 3.4.3).

In caso di mancata accettazione del progetto di massima e/o della quotazione economica globale, potrà essere richiesta al Fornitore una revisione del progetto di massima e/o dell'Offerta Economica.

A partire dall'Ordinativo di Fornitura si avvia una macro-fase, definita nella Figura 2 come "Progettazione di Dettaglio", nella quale la Società Aggiudicataria dovrà elaborare e produrre un documento, denominato "**Progettazione di Dettaglio**", riguardante i seguenti temi:

- Analisi e disegno/ridisegno dei processi
- Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione
- Progetto esecutivo

il cui contenuto è analizzato nel presente Capitolato nei paragrafi dal 3.4 al 3.4.3.

Premesso che la redazione effettiva e completa del documento di Progettazione di Dettaglio avverrà nella fase precedente la fornitura vera e propria, nei paragrafi del presente Capitolato dal 3.4 al 3.4.3 sono comunque riportati degli indici "esemplificativi" dei temi che il suddetto documento dovrà trattare.

Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara, la Società Concorrente dovrà - per ciascuno degli argomenti suddetti - ampliare ed approfondire tali indici "esemplificativi", descrivendo per ogni punto dell'indice:

- il nome e il contenuto
- le modalità di analisi e di raccolta dati che adotterà per completarlo (si tenga conto che non si potrà far produrre all'Amministrazione Contraente altra documentazione oltre alla Richiesta Preliminare, ai documenti ufficiali ed alle statistiche che l'Amministrazione Contraente normalmente produce per il suo funzionamento).

3.4 Progettazione di Dettaglio

Nel seguito vengono descritti gli argomenti che il Fornitore dovrà descrivere nel documento di Progettazione di Dettaglio, e che la Società Concorrente dovrà documentare nell'Offerta Tecnica.

Qualora il documento di Progettazione di Dettaglio non sia presentato entro 30 (trenta) giorni dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione Contraente applicherà le penali di cui alla sezione 3.13.6.

L'Amministrazione Contraente dovrà accettare il documento di **Progettazione di Dettaglio** entro 10 (dieci) giorni dall'invio dello stesso, o eventualmente chiedere alla Società Aggiudicataria chiarimenti e/o modifiche (ad esempio per mancato rispetto delle specifiche tecnico/economiche identificate nella Progettazione Preliminare). In quest'ultimo caso, la Società Aggiudicataria dovrà modificare e/o rielaborare il documento di Progettazione di Dettaglio.

Nel seguito sono descritti gli argomenti che il documento di Progettazione di Dettaglio dovrà trattare (l'indice sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Aggiudicataria e da dettagliare nell'Offerta Tecnica da parte della Società Concorrente):

- Analisi e disegno/ridisegno dei processi
- Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione
- Progetto esecutivo

3.4.1 Analisi e disegno/ridisegno dei processi

L'analisi e disegno/ridisegno dei processi costituirà il primo argomento del documento di Progettazione di Dettaglio che il Fornitore dovrà produrre a valle del check con dell'Amministrazione Contraente (vedi Figura 2A e Figura 2B). A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i temi indicati nella Tabella 8.

La Società Concorrente, in risposta alla presente Gara, dovrà produrre nell'Offerta Tecnica un caso esemplificativo di riferimento basandosi sulla tabella successiva.

“Analisi e disegno/ridisegno dei processi” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Analisi dei processi esistenti dell'Amministrazione Contraente che dovranno essere interfacciati ai processi del Contact Center e/o sottoposti a ridisegno al fine di garantire l'operatività corretta del Contact Center• Diagramma di flusso delle fasi dei processi ridisegnati (con focus prioritario sul processo di gestione del ticket ed eventuale escalation), dal quale si evincano chiaramente le fasi temporali, gli enti responsabili di ciascuna attività ed i rapporti di precedenza/conseguenza tra le varie fasi, evidenziando le modifiche rispetto alla situazione precedente in termini di personale, organizzazione, etc.• Per ciascuna fase:<ul style="list-style-type: none">○ nome della fase○ descrizione delle attività della fase○ input e funzione/i responsabile/i della fornitura dell'input○ output e funzione/i destinatario dell'output○ funzione/i responsabile/i delle decisioni della fase○ funzione/i che svolgono le attività previste dalla fase○ funzione/i consultati che danno pareri○ supporti informativi utilizzati (form cartacei, database, etc.)○ vincoli di precedenza/propedeuticità per altre fasi, durata

Tabella 8: “Analisi e disegno/ridisegno dei processi” - Outsourcing

La Società Aggiudicataria sarà inoltre tenuta a fornire, nel documento di Progettazione di Dettaglio, una proposta articolata con i relativi contenuti specifici, in merito a tutti gli adeguamenti dei processi non obbligatori, ma, in ogni caso, consigliabili e opportuni per la migliore riuscita del progetto e per l'incremento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione dei canali.

3.4.2 Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione

L'Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione costituirà il secondo degli argomenti del documento di Progettazione di Dettaglio che la Società Aggiudicataria dovrà produrre a valle del check dell'Amministrazione Contraente (cfr. Figura 2 e paragrafo 3.3). A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i temi indicati nella Tabella 9.

La Società Concorrente, in risposta alla presente Gara, dovrà produrre nell'Offerta Tecnica un caso esemplificativo di riferimento basandosi sulla tabella successiva.

“Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Diagramma delle sole unità organizzative (organigramma) dell'Amministrazione Contraente che, in qualità di interfacce organizzative interne nei confronti dell'outsourcer, risultano coinvolte nel processo di assistenza all'utente/cittadino• Funzionigramma (elenco delle funzioni svolte per ciascuna unità organizzativa) relativo alle unità organizzative di cui al punto precedente• Nome e numero delle posizioni organizzative (es. operatore I° liv, operatore II° liv., supervisore, gestore webmail, gestore chat, etc.) di ciascuna unità organizzativa• Breve job description per ciascuna posizione, contenente indicazioni sulla qualità e tipologia delle risorse da predisporre ed eventuale necessità di specifici piani di addestramento e formazione (es. per gli operatori di postazioni in modalità ASP)

Tabella 9: “Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione” - Outsourcing

La Società Aggiudicataria sarà inoltre tenuta a fornire, in questo medesimo documento, una proposta dettagliata con i relativi contenuti specifici, in merito a tutti gli adeguamenti organizzativi non obbligatori ma, in ogni caso, consigliabili e opportuni per la migliore riuscita del progetto.

3.4.3 Progetto Esecutivo

3.4.3.1 Premessa

Sebbene la fornitura di servizi in outsourcing preveda che le apparecchiature siano localizzate e già funzionanti presso il Fornitore, quanto stabilito nel documento di Progettazione di Dettaglio in relazione al Progetto Esecutivo ha comunque validità per tutti quei servizi che prevedono la realizzazione di impianti presso l'Amministrazione Contraente (es. postazioni in modalità ASP).

Per le altre modalità, che non prevedono apparati presso l'Amministrazione, il Progetto Esecutivo consisterà nel solo Piano di Collaudo (cfr. paragrafo 3.8) e nel piano di formazione sulle tematiche inerenti il servizio di assistenza da offrire (cfr. paragrafo 3.9.2).

3.4.3.2 Predisposizione del Progetto Esecutivo

Il Progetto Esecutivo costituirà l'ultimo dei temi del documento di Progettazione di Dettaglio che la Società Aggiudicataria deve produrre a valle del check dell'Amministrazione Contraente (cfr. Figura 2). A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i temi indicati nella Tabella 10.

La Società Concorrente, in risposta alla presente Gara, dovrà produrre nell'Offerta Tecnica un caso esemplificativo di riferimento basandosi sulla tabella successiva.

“Progetto Esecutivo” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Descrizione completa della realizzazione, con particolare riguardo all'architettura tecnica della soluzione, alla configurazione dei sistemi hardware e del software, e con le caratteristiche del servizio di manutenzione previsto. Questa parte del progetto deve risultare al livello di dettaglio esecutivo ed essere corredata da tutte le informazioni, anche di carattere grafico (rete ecc.), necessarie per renderla pienamente comprensibile;• Data prevista di inizio e di conclusione della installazione, e le modalità di svolgimento delle relative attività. Tali date dovranno essere concordate con l'Amministrazione Contraente in funzione delle specifiche esigenze e della complessità del progetto e resteranno impegnative per il progetto stesso, come indicato nel paragrafo 3.7;• Struttura dei gruppi di lavoro incaricati della realizzazione;• Modalità di migrazione dal vecchio al nuovo impianto (eventuale);• Elenco delle funzionalità del Contact Center che saranno oggetto delle prove di collaudo, con particolare riguardo a quelle relative alle funzionalità di contact management e di reportistica;• Periodo previsto per test e collaudi;• Piano delle attività formative con particolare riguardo alle tematiche inerenti il servizio di assistenza da offrire (cfr. paragrafo 3.9.2);• Piano delle attività di installazione degli apparati, da condurre, per quanto concerne la sicurezza, ai sensi del D.Lgs.494/96 ed ai sensi del DLgs 626/94 e successive modifiche;• Tempi e procedure previsti per le verifiche periodiche sull'avanzamento dei lavori;• Modalità di esecuzione dei test dei sistemi e del software, preliminarmente alla messa in servizio;• Modalità di collaudo finale e di rilascio dei sistemi, con la relativa modulistica per il test delle singole funzioni oggetto di prova;• Procedure di controllo dei livelli di servizio concordati per il servizio di manutenzione;• Procedure di comunicazione tra le parti, con particolare riguardo all'aggiornamento delle informazioni relative al servizio erogato dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione Contraente (cfr. paragrafo 3.11)• Quotazione economica di dettaglio relativa alla soluzione offerta aderente alle condizioni economiche di aggiudicazione della presente Gara.

Tabella 10: “Progetto Esecutivo” - Outsourcing

L'effettuazione di accurati sopralluoghi, da concordarsi con l'Amministrazione Contraente, alle sedi dove andranno installate le apparecchiature è considerato prerequisite essenziale al Progetto Esecutivo.

3.4.3.3 *Nomina dei collaboratori*

Fase realizzativa (solo per modalità ASP)

La Società Aggiudicataria é tenuta a comunicare, nella sezione del documento di Progettazione di Dettaglio relativa al Progetto Esecutivo, i nominativi di tutti i collaboratori presenti nei gruppi di lavoro incaricati dell'installazione/configurazione/collaudò delle dotazioni HW/SW presso le sedi indicate dall'Amministrazione Contraente, con i relativi profili ed esperienza professionale. I predetti collaboratori ed addetti debbono avere il gradimento dell'Amministrazione Contraente e devono avere i requisiti di professionalità dichiarati dalla Società Aggiudicataria nel documento di Progettazione Preliminare (paragrafo 3.2.2).

Fase di erogazione del servizio

La Società Aggiudicataria é tenuta a mantenere il turn-over degli addetti al front-end verso gli utenti/cittadini (operatori e supervisori) al di sotto del 30% annuo³. In ogni caso, qualora la Società Aggiudicataria sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altre di pari livello, deve darne preventiva comunicazione e trasmettere all'Amministrazione Contraente i curricula del personale destinato a sostituire le unità in uscita.

Qualora l'Amministrazione Contraente, dall'analisi dei curricula, reputi non adeguato il profilo professionale delle risorse proposte, essa potrà - tramite invio di raccomandata A/R alla Società Aggiudicataria - chiederne la sostituzione. Entro il termine di 2 (due) giorni dalla ricezione della raccomandata, la Società Aggiudicataria è tenuta a sostituire le risorse in oggetto. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui al paragrafo 3.13.6.

3.4.3.4 *Nomina del Responsabile Tecnico del Progetto*

La Società Aggiudicataria dovrà inoltre nominare un **Responsabile Tecnico**, che la rappresenterà nelle funzioni di controllo e gestione degli aspetti tecnici del progetto stesso; il relativo nominativo e curriculum vitae dovrà essere riportato all'interno della sezione del documento di Progettazione di Dettaglio relativa al Progetto Esecutivo.

Da parte sua, anche l'Amministrazione Contraente nominerà un proprio **Responsabile di Progetto** con i seguenti compiti:

- fungere da interfaccia unica verso il suo omologo nominato dalla Società Aggiudicataria
- concordare con la Società Aggiudicataria il piano dettagliato delle attività
- verificare il corretto svolgimento dei lavori nell'ambito degli accordi presi.

³ Tale soglia per il turn-over degli addetti al front-end sarà valutata tenendo conto di tutti gli Ordinativi di Fornitura vigenti in Convenzione

3.5 Fornitura del servizio

3.5.1 Premessa

In questa sezione sono illustrati i servizi oggetto di Convenzione e le funzionalità specifiche richieste per ciascuno di essi. Le funzionalità specificate per ogni servizio sono quelle minime che il Fornitore dovrà garantire in fase di erogazione.

Sono previsti 2 (due) Lotti di fornitura, come rappresentato nella seguente tabella:

Lotto	N° Postazioni del Contact Center
A1	Maggiore di 20
A2	Non inferiore a 5 e minore o uguale a 20

Tabella 11: Configurazioni previste nel tipo A - Outsourcing

3.5.2 Schema di Offerta Tecnica sulle funzionalità

Offerta Tecnica – Fornitura del servizio
<p>Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà specificare (utilizzando lo schema della tabella successiva) per ciascuno dei servizi specificati nel presente Capitolato:</p> <ul style="list-style-type: none">• le caratteristiche funzionali;• le modalità di erogazione del servizio;• la compatibilità con i requisiti richiesti nel presente Capitolato;• la scalabilità della fornitura del servizio: volumi di traffico (n.° contatti al giorno gestiti per postazione attivata) che si estendono oltre quelli previsti dalla richiesta iniziale senza la necessità di ricorrere ad un ampliamento della fornitura.

Nella propria Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà descrivere ciascuno dei servizi offerti in risposta a quanto riportato di seguito secondo lo schema rappresentato nella successiva Tabella 12.

Ciascuno dei servizi richiesti è sviluppato, in termini di caratteristiche tecnico-funzionali che saranno oggetto di valutazione in sede di assegnazione della Convenzione, nei paragrafi da 3.5.4 a 3.5.11 e prevede una modalità di erogazione base e delle modalità di erogazione opzionali. Sia per le modalità base che per quelle opzionali di ciascun servizio, è richiesto alla Società Concorrente di attenersi allo schema di risposta proposto in Tabella 12.

Nello schema si propone di compilare per ogni tipologia di servizio offerto (sia per quanto riguarda le modalità base che per quelle opzionali) una tabella divisa in due colonne. Nella colonna di sinistra si elencheranno sia le funzionalità minime richieste per il servizio erogato in modalità base, sia quelle minime richieste per il servizio stesso erogato nelle modalità opzionali. La colonna di destra sarà utilizzata per descrivere, in corrispondenza di ciascuna funzionalità elencata, le caratteristiche e le modalità distintive con cui tale funzionalità è realizzata da parte del Fornitore.

Le caratteristiche dei servizi base e le funzionalità opzionali descritte dalla Società Concorrente nell'Offerta Tecnica, concorreranno a formare il punteggio tecnico della Società Concorrente. Questa è inoltre libera di indicare nella colonna di sinistra e descrivere nella colonna di destra le caratteristiche o

funzionalità di ciascun servizio che sono presenti nella propria Offerta ma non sono richieste come requisito minimo nel presente Capitolato. Tali caratteristiche, purchè supportate all'interno del servizio base distintivo della Società Concorrente senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo base indicato nell'Offerta Economica, potranno ulteriormente concorrere al punteggio tecnico a giudizio della Commissione. Eventuali funzionalità che possono essere supportate con un costo aggiuntivo possono essere comunque descritte, ma la Società Concorrente deve indicare esplicitamente nella colonna la dizione "*funzionalità non inclusa nella configurazione offerta*".

Di seguito si riporta la tabella con lo schema di risposta appena descritto:

Nome del servizio	Funzionalità minime richieste (come previsto nel presente Capitolato)	Note
(si veda paragrafo 3.5.3)	<i>(Elencare le funzionalità richieste nel presente Capitolato per ciascun servizio base e in modalità opzionali)</i> - Funzionalità 1 - Funzionalità 2 - - Funzionalità n	<i>(Descrivere per ciascuna funzionalità la disponibilità da parte della Società Concorrente della funzionalità richiesta e la modalità di erogazione)</i> { <ul style="list-style-type: none"> • Disponibile (descrizione) • Disponibile diversamente (descrizione)
	Funzionalità aggiuntive incluse nella configurazione offerta	Note
	<i>(Elencare le eventuali funzionalità aggiuntive disponibili nella soluzione adottata dalla Società Concorrente)</i> - Funzionalità aggiuntiva (f.a.) 1 - Funzionalità aggiuntiva 2 - - Funzionalità aggiuntiva n	<i>(Descrivere la disponibilità parte della Società Concorrente della funzionalità elencata e descriverne la modalità di erogazione)</i> - Descrizione f.a. 1 - Descrizione f.a. 2 - - Descrizione f.a. 3

Tabella 12: Schema di compilazione dell'Offerta Tecnica sui servizi in Outsourcing

Per quanto riguarda le funzionalità aggiuntive di cui alla Tabella 12, esse saranno quelle erogate dal Fornitore senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo indicato nell'Offerta Economica. Eventuali funzionalità che possono essere fornite con un costo aggiuntivo possono essere descritte a parte e il Fornitore deve indicare esplicitamente la dizione "non inclusa nella configurazione offerta".

3.5.3 Sintesi dei servizi richiesti

Di seguito sono illustrati in modo sintetico i servizi oggetto della presente Convenzione. Tali servizi saranno successivamente descritti in modo dettagliato (paragrafi da 3.5.4 a 3.5.11) illustrandone le caratteristiche e le funzionalità specifiche.

I servizi erogati si distinguono in:

- **Servizi con operatore:** il Fornitore mette a disposizione oltre alle postazioni informatiche anche gli operatori che ricevono o effettuano le chiamate (inbound/outbound):
 - **outbound (telefonico e multicanale)**
 - **inbound (telefonico e multicanale)**I servizi con operatore sono ulteriormente suddivisi in funzione della tecnologia utilizzata:
 - **Contact Center telefonico**
 - **Contact Center multicanale**
- **Servizi senza operatore:** la Società Aggiudicataria fornisce all'Amministrazione Contraente la tecnologia per gestire le chiamate inbound/outbound in modo automatico o con il personale dell'Amministrazione stessa. Tali servizi si dividono in tre categorie:
 - **postazione ASP**
 - **telefonica**
 - **multicanale**
 - **risponditore automatico (IVR)**
 - **portale vocale**

3.5.3.1 Contact Center integrato con i sistemi dell'Amministrazione

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente voglia erogare attraverso il Contact Center anche servizi di tipo transazionale che necessitino il collegamento delle postazioni del Fornitore ai sistemi informativi propri dell'Amministrazione, la Società Aggiudicataria dovrà abilitare il Contact Center all'interazione con tali sistemi. A tal fine il Fornitore dovrà prevedere l'abilitazione sulle proprie postazioni operatore, per tutti i servizi elencati al paragrafo precedente, delle seguenti funzionalità messe a disposizione dall'Amministrazione Contraente:

- autenticazione dell'utente tramite l'inserimento di un codice di identificazione;
- erogazione di informazioni / servizi supplementari tramite l'utilizzo di applicativi propri dell'Amministrazione Contraente.

I collegamenti telematici necessari alle operazioni di integrazione fra il sistema informativo dell'Amministrazione Contraente e la struttura di Contact Center del Fornitore sono a carico dell'Amministrazione stessa.

La realizzazione degli applicativi client sulle postazioni operatore, siano essi software proprietari dell'Amministrazione che pacchetti commerciali, non è oggetto della presente fornitura.

3.5.3.2 Gestione del traffico telefonico

Per quanto riguarda la gestione del traffico telefonico in ingresso e/o uscita al Contact Center e per tutte le tipologie di servizio è richiesto obbligatoriamente che il numero geografico di destinazione del Contact Center sia un numero appartenente allo stesso Comune / distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, qualora non diversamente concordato tra le parti.

In particolare relativamente a tutte le tipologie di servizio con traffico inbound, le modalità di fornitura non dovranno includere i costi del traffico telefonico in ingresso al Contact Center. Compreso nel servizio, invece, dovrà essere ogni costo relativo al trasporto del traffico pervenuto al Contact Center verso tutte le diverse destinazioni in cui saranno localizzati gli operatori del Contact Center stesso.

Tali specifiche configurano due possibilità per l'Amministrazione/Ente Contraente nel caso di servizi inbound. La prima prevede il caso in cui quest'ultima non si voglia fare carico del costo del traffico

telefonico in ingresso al Contact Center. In tal modo sarà chiaro l'onere che l'utente finale verrà a sostenere per il traffico telefonico diretto al Contact Center dell'Amministrazione, come dettagliato di seguito:

- se l'utente chiama da rete fissa e risiede nello stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, l'utente sosterrà il costo di una chiamata urbana, ed ogni altro costo sarà a carico della Società Aggiudicataria
- se l'utente chiama da rete fissa e non risiede nello stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, l'utente sosterrà il costo di una chiamata interurbana, ed ogni altro costo sarà a carico della Società Aggiudicataria
- se l'utente chiama da radiomobile, sosterrà il costo di una chiamata mobile-fisso come diretta verso un numero geografico del Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, ed ogni altro costo sarà a carico della Società Aggiudicataria.

Nel caso invece, in cui l'Amministrazione Contraente si voglia far carico del traffico telefonico in ingresso al Contact Center, la Società Aggiudicataria dovrà prevedere la possibilità che quest'ultima utilizzi il proprio contratto in vigore per il servizio di raccolta delle chiamate, sia da telefono fisso che da radiomobile, utilizzando il proprio fornitore di servizi di rete intelligente.

L'Amministrazione Contraente potrà in alternativa richiedere opzionalmente alla Società Aggiudicataria le seguenti **modalità opzionali per i servizi inbound**, qualora scelga di affidare alla Società Aggiudicataria stessa anche il servizio di raccolta del traffico telefonico generato dagli utenti finali del Contact Center e farsene carico in toto o in parte:

- **Chiamata AC da rete fissa:** chiamata/invio fax nazionale a carico del destinatario (AC-Addebito al Chiamato) effettuata da rete fissa;
- **Chiamata AC da radiomobili:** chiamata/invio fax nazionale a carico del destinatario (AC-Addebito al Chiamato) effettuata da terminale radiomobile situato sul territorio italiano;
- **Chiamata AR da rete fissa:** chiamata/invio fax nazionale ad addebito ripartito (AR) effettuata da rete fissa;
- **Chiamata AR da radiomobili:** chiamata/invio fax nazionale ad addebito ripartito (AR) effettuata da terminale radiomobile situato sul territorio italiano.

Tali modalità aggiuntive rispetto al servizio base, dettagliate ulteriormente di seguito nel paragrafo 3.5.3.4, potranno essere attivate su ciascuna postazione e saranno singolarmente quotate dalla Società Concorrente nell'Offerta Economica come indicato in Tabella 57.

Anche per quanto riguarda i servizi outbound, il servizio base non dovrà includere i costi del traffico telefonico in uscita. La Società Aggiudicataria dovrà infatti prevedere per il servizio base, la possibilità che l'Amministrazione Contraente utilizzi il proprio contratto telefonico in vigore per la gestione del traffico telefonico, sia fisso che radiomobile, in uscita dal Contact Center.

L'Amministrazione Contraente potrà tuttavia richiedere al Fornitore le seguenti **modalità opzionali per i servizi outbound**, qualora scelga di avverarsi della Società Aggiudicataria anche per la gestione del traffico telefonico outbound verso gli utenti finali del Contact Center:

- **Chiamata outbound verso rete fissa:** chiamata/invio fax verso un numero di rete fissa nazionale;
- **Chiamata outbound verso radiomobili:** chiamata/invio fax nazionale verso un terminale radiomobile situato sul territorio italiano.

Nel caso di postazioni in ASP, i costi relativi ai collegamenti telefonici e telematici (installazione, canone e traffico voce e dati) tra le postazioni remotizzate presso la sede dell'Amministrazione Contraente ed il Contact Center della Società Aggiudicataria, dovranno essere inclusi nell'Offerta Economica.

Sempre nel caso di postazioni in ASP, la predisposizione dei locali con un numero sufficiente di prese di corrente a norma, un impianto elettrico di illuminazione a norma, il mobilio delle postazioni operatore e la predisposizione della LAN (Local Area Network) sono a carico dell'Amministrazione Contraente.

3.5.3.3 *Fasce orarie di erogazione dei servizi*

L'Amministrazione Contraente dovrà comunicare al Fornitore la finestra di erogazione del servizio di Contact Center. Le fasce orarie di erogazione dei servizi sono classificate come di seguito illustrato:

- **FASCIA ORDINARIA:**
 - o dalle ore 8:00 alle ore 20:00 tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì
 - o dalle ore 8:00 alle ore 14:00 il Sabato
- **FASCIA STRAORDINARIA:**
 - o dalle ore 00:00 alle ore 8:00 e dalle ore 20:00 alle ore 24:00 tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì
 - o dalle ore 00:00 alle ore 8:00 e dalle ore 14:00 alle ore 24:00 il Sabato
 - o dalle ore 00:00 alle ore 24:00 la Domenica e tutti i giorni festivi.

3.5.3.4 *Modalità opzionali ai servizi base*

Ciascuno dei servizi elencati al paragrafo precedente e sviluppati in dettaglio nei paragrafi che vanno dal 3.5.4 al 3.5.11, prevede delle modalità opzionali che nell'Offerta Economica la Società Concorrente dovrà quotare separatamente indicando un fattore incrementale del **prezzo base**, inteso come il costo unitario del servizio base tra quelli richiesti nel presente Capitolato, come descritto successivamente nella sezione 6.1.

In sintesi le modalità opzionali previste, e di seguito dettagliate, sono:

- o **Contact Center con competenze specialistiche**
- o **Overflow Previsto**
- o **Overflow Imprevisto**
- o **Modalità Temporale**
- o **Operatore Esclusivo**
- o **Scheduling Intraday**
- o **Multilingua base (Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo)**
- o **Multilingua Specifico**

Inoltre per servizi outbound le opzioni relative alla gestione del traffico telefonico sono:

- o **Chiamata outbound verso rete fissa;**
- o **Chiamata outbound verso radiomobili;**

mentre le opzioni relative alla gestione del traffico telefonico relativamente ai servizi inbound sono:

- o **Chiamata AC da rete fissa**
- o **Chiamata AC da radiomobili**
- o **Chiamata AR da rete fissa**
- o **Chiamata AR da radiomobili**

Nel dettaglio:

- **Contact Center con competenze specialistiche:** tale opzione aggiuntiva viene utilizzata quando viene richiesta l'erogazione dei servizi di Contact Center che richiedono operatori specializzati su determinati settori (es. Help Desk tecnici di secondo livello, compilazione documenti fiscali, supporto legale, consulenza medica o infermieristica, ecc.). Per operatore specializzato si intende personale con almeno 2 di esperienza complessiva, specificamente dedicato al servizio

specialistico richiesto. Sarà cura dell'Amministrazione Contraente verificare le conoscenze tecniche e professionali del personale specialistico del Fornitore tramite l'analisi dei curriculum vitae (si veda inoltre paragrafo 3.12.2). In caso di profili inadeguati rispetto alla tipologia di compiti da eseguire, è facoltà dell'Amministrazione richiedere la sostituzione del suddetto personale o in alternativa non avvalersi del servizio recedendo dall'adesione al servizio.

L'adesione all'opzione Contact Center con competenze specialistiche consente:

- o la gestione delle chiamate a più elevato livello di complessità che richiedono operatori con una preparazione approfondita e specifica sulla materia dell'Amministrazione Contraente;
- o assistenza su problematiche complesse che richiedono approfondite conoscenze dei processi e dei servizi;
- o accesso a dati sensibili;
- o risoluzione dei problemi riscontrati e aggiornamento del "Database della conoscenza" (vedi paragrafo 3.11) utilizzato per la produzione della reportistica;
- o integrazione con l'eventuale servizio di accoglienza da parte degli operatori di primo livello e comunicazione circa l'avvenuta soluzione dei problemi;
- o gestione delle chiamate in termini di problematiche, risoluzione a livello Contact Center, risoluzione con servizi interni o esterni (qualora la problematica richiesta dall'utenza richieda l'intervento di personale dell'Amministrazione Contraente, l'operatore inoltrerà la richiesta all'ufficio competente dell'Amministrazione Contraente e ricontatterà l'utente per comunicare l'evasione della richiesta).

Nel caso in cui il servizio inbound con competenze specialistiche venga utilizzato per realizzare il secondo livello di un Contact Center integrato con i sistemi dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà realizzare il trasferimento sincronizzato di dati e fonia tra gli operatori del Contact Center (senza limitazioni sulla tipologia e la dimensione delle informazioni associate alla chiamata).

- **Overflow previsto:** tale modalità consiste nell'utilizzo del servizio da parte dell'Amministrazione Contraente solo per sopperire ai picchi di chiamate in arrivo (inbound) previsti in determinati periodi del giorno, del mese o dell'anno. Il servizio esterno viene attivato automaticamente quando la capacità del Contact Center interno dell'Amministrazione Contraente viene saturata. L'Amministrazione Contraente dovrà fornire al Fornitore tutte le informazioni in suo possesso per permettere allo stesso di stimare i volumi nei periodi di picco e programmare preliminarmente il suo carico di lavoro (es. qualora una Amministrazione che già dispone di un Contact Center interno intende lanciare un nuovo servizio, e si aspetta di incrementare il volume di chiamate in arrivo, può ricorrere al servizio esterno specificando che verranno trasferite in modo automatico le chiamate al Fornitore solo quando il Contact Center interno dell'Amministrazione Contraente è saturo e non è in grado di rispondere).
- **Overflow imprevisto:** tale modalità consiste nell'utilizzo del servizio da parte dell'Amministrazione Contraente per sopperire a improvvise disfunzioni del Contact Center dell'Amministrazione Contraente. (es. qualora una Amministrazione che già dispone di un Contact Center interno subisca una alluvione che danneggia in modo rilevante il Contact Center tutte le chiamate in arrivo all'Amministrazione saranno dirottate al Contact Center del Fornitore che dovrà essere già pronto a ricevere l'intero volume abituale di chiamate verso l'Amministrazione nelle 48 (quarantotto) ore successive). Il servizio esterno viene attivato tramite comunicazione dell'Amministrazione Contraente al Fornitore, nella quale vengono comunicati i dati relativi ai volumi stimati che saranno trasferiti. A partire dal momento di ricezione della comunicazione, il Fornitore si impegna a erogare il servizio attraverso la sua struttura entro 12 (dodici) ore per il 30% dei volumi stimati, entro 24 (ventiquattro) ore per il 50% dei volumi stimati ed entro 48 (quarantotto) ore per il 100% dei volumi stimati⁴. In caso

⁴ Il calcolo dei volumi stimati è eseguito calcolando la media sull'ultimo mese di calendario del numero di contatti gestiti, in caso di mancanza di tali dati il valore delle soglie di volume pari al 30%, 50% e 100% del traffico inbound

- contrario si applicheranno le penali previste per il rispetto dei tempi di attivazione come al paragrafo 3.13.6.
- **Modalità temporale (fascia straordinaria):** tale modalità consiste nell'utilizzo del servizio da parte dell'Amministrazione Contraente in fascia oraria straordinaria (vedi par. 3.5.3.3) (es. qualora l'Amministrazione decida di erogare in tutto o in parte il servizio di Contact Center in orario notturno per gestire emergenze, ad esempio pronto soccorso ospedaliero).
 - **Operatore esclusivo:** tale modalità consiste nell'utilizzo di postazioni non condivise con altri soggetti. Gli operatori utilizzati per rispondere alle chiamate dell'Amministrazione Contraente non potranno essere utilizzati per rispondere ad altri soggetti (es. qualora una Amministrazione ritenga che le tematiche di propria competenza siano particolarmente complesse e desidera che gli operatori non rispondano su altre tematiche per Amministrazioni diverse).
 - **Scheduling intraday:** tale modalità permette all'Amministrazione Contraente di richiedere un numero variabile di postazioni dedicate nell'arco della giornata o del mese. L'Amministrazione Contraente comunicherà al Fornitore la programmazione delle postazioni all'inizio di ogni mese solare (es. qualora l'Amministrazione preveda che le chiamate arrivino in prevalenza tra le ore 10:00 e le ore 13:00 richiederà un numero di postazioni variabili all'interno della giornata).
 - **Multilingua base:** tale opzione prevede la possibilità di richiedere postazioni con operatori multilingua. Le lingue previste dal pacchetto base sono: Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo.
 - **Multilingua specifico:** tale opzione prevede la possibilità di richiedere postazioni con operatori multilingua. Il Fornitore dovrà prezzare ogni singolo idioma disponibile.
 - **Chiamata outbound verso rete fissa:** l'opzione prevede che, per le chiamate outbound fisse nazionali effettuate dal Contact Center, l'Amministrazione sostenga anche il costo aggiuntivo per il traffico telefonico in uscita verso gli utenti da contattare, che in tal caso viene gestito attraverso la Società Aggiudicataria. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione/Ente Contraente tale servizio sulle postazioni attivate qualora quest'ultima non voglia utilizzare il proprio contratto telefonico in vigore per la gestione del traffico outbound.
 - **Chiamata outbound verso radiomobili:** l'opzione prevede che, per le chiamate outbound nazionali effettuate dal Contact Center verso radiomobili situati sul territorio italiano, l'Amministrazione sostenga anche il costo aggiuntivo per il traffico telefonico in uscita verso gli utenti da contattare, che in tal caso viene gestito attraverso la Società Aggiudicataria. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione/Ente Contraente tale servizio sulle postazioni attivate qualora quest'ultima non voglia utilizzare il proprio contratto telefonico in vigore per la gestione del traffico outbound.
 - **Chiamata AC⁵ (Addebito al Chiamato) da rete fissa:** tale opzione prevede che l'utente, che chiami telefonicamente o invii un fax da rete fissa nazionale al Contact Center, non sostenga alcun costo per la chiamata. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione/Ente Contraente tale servizio sulle postazioni attivate qualora quest'ultima voglia farsi carico degli oneri inerenti la raccolta del traffico telefonico generato da rete fissa nazionale verso il Contact Center.
 - **Chiamata AC (Addebito al Chiamato) da radiomobili:** tale opzione prevede che l'utente, che chiami telefonicamente o invii un fax al Contact Center da terminale radiomobile situato sul territorio italiano, non sostenga alcun costo per la chiamata. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione Contraente tale servizio sulle postazioni attivate qualora

trasferito alla Società Aggiudicataria dovrà essere comunque indicato tramite stima a responsabilità dell'Amministrazione, affinché quest'ultima possa avvalersi degli strumenti di controllo del rispetto degli SLA contrattualizzati e garantiti da penali come al paragrafo 3.13.6.

⁵ AC: Servizio aggiuntivo di chiamata/invio fax a carico del destinatario (Addebito al Chiamato), previsto tra le modalità opzionali nelle due ipotesi di chiamate/invio fax da rete fissa e da radiomobili, come dettagliato al paragrafo 3.5.3.4.

quest'ultima voglia farsi carico degli oneri inerenti la raccolta del traffico telefonico verso il Contact Center nel caso in cui l'utente chiami da rete radiomobile nazionale.

- **Chiamata AR⁶ (Addebito Ripartito) da rete fissa:** tale opzione prevede che l'utente, che chiami telefonicamente o invii un fax al Contact Center, sostenga solo il costo di una chiamata urbana indipendentemente dall'origine della chiamata nell'ambito della rete fissa nazionale. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione Contraente tale servizio sulle postazioni attivate qualora quest'ultima voglia farsi carico di una quota parte degli oneri inerenti la raccolta del traffico telefonico generato da rete fissa nazionale verso il Contact Center.
- **Chiamata AR (Addebito Ripartito) da radiomobili:** tale opzione prevede che l'utente, che chiami telefonicamente o invii un fax al Contact Center da terminale radiomobile situato su territorio italiano, sostenga unicamente il costo di una chiamata verso rete fissa nazionale secondo il piano tariffario proprio dell'operatore mobile prescelto. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione Contraente tale servizio sulle postazioni attivate qualora quest'ultima voglia farsi carico di una quota parte degli oneri inerenti la raccolta del traffico telefonico generato verso il Contact Center, nel caso in cui l'utente chiami da rete mobile nazionale.

Per un'Amministrazione Contraente dotata di un Contact Center sarà possibile richiedere alla Società Aggiudicataria l'erogazione delle modalità opzionali pur non avendo richiesto il servizio base. Ad esempio un'Amministrazione avente un proprio Contact Center attivo nella fascia oraria 08:00-20:00 può richiedere la sola modalità opzionale "Modalità Temporale" (20:00-08:00). Il prezzo di tale servizio è comunque espresso dal prezzo base per il fattore moltiplicativo associato a quella data modalità.

Tipologia servizio	Contact Center con competenze specialistiche	Modalità Overflow previsto	Modalità Overflow imprevisto	Modalità temporale	Modalità operatore esclusivo	Possibilità di scheduling intraday	Multi lingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	Multi lingua specifico	Chiamata outbound verso rete fissa	Chiamata outbound verso radiomobili
Outbound telefonico	√	X	X	√	√	√	√	√	√	√
Outbound multicanale	√	X	X	√	√	√	√	√	√	√

Tabella 13: Applicabilità delle modalità opzionali ai servizi in Outsourcing- Outbound

Tipologia servizio	Contact Center con competenze specialistiche	Modalità Overflow previsto	Modalità Overflow imprevisto	Modalità temporale	Modalità operatore esclusivo	Possibilità di scheduling intraday	Multi lingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	Multi lingua specifico	AC da rete fissa	AC da radiomobile	AR da rete fissa	AR da radiomobile
Inbound telefonico	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Inbound multicanale	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Risponditore automatico	X	√	√	X	X	√	√	√	√	√	√	√

⁶ AR: Servizio aggiuntivo di chiamata/invio fax ad Addebito Ripartito, previsto tra le modalità opzionali nelle due ipotesi di chiamate/invio fax da rete fissa e da radiomobili, come dettagliato al paragrafo 3.5.3.4.

Tipologia servizio	Contact Center con competenze specialistiche	Modalità Overflow previsto	Modalità Overflow imprevisto	Modalità temporale	Modalità operatore esclusivo	Possibilità di schedulazione intraday	Multi lingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	Multi lingua specifico	AC da rete fissa	AC da radio-mobile	AR da rete fissa	AR da radio-mobile
Portale vocale	X	√	√	X	X	√	√	√	√	√	√	√

Tabella 14: Applicabilità delle modalità opzionali ai servizi in Outsourcing - Inbound

3.5.4 Servizi con operatore: outbound - telefonico

La finalità del servizio di outbound è quella di contattare gli utenti dell'Amministrazione Contraente per veicolare/acquisire informazioni o erogare servizi. Le principali aree di intervento sono:

- rilevazione di tendenze o problemi
- servizi di sollecito crediti
- sondaggi/ricerca informazioni
- ricerche di mercato
- inviti ad eventi
- comunicazione/ricerca di informazioni all'utenza

Modalità di ordine del servizio

L'ordine prevede una richiesta scritta da parte dell'Amministrazione Contraente contenente la lista degli utenti da contattare (o le modalità di individuazione del segmento di interesse nell'ambito dell'utenza caratteristica) e gli obiettivi/contenuti della comunicazione.

Evasione dell'ordine

L'evasione dell'ordine avviene con il completamento delle chiamate previste e la consegna all'Amministrazione Contraente di un report con gli esiti delle chiamate effettuate e delle informazioni acquisite. Tale report avrà il formato documentale richiesto dall'Amministrazione Contraente.

Offerta Tecnica – Funzionalità minime richieste
<ul style="list-style-type: none"> - Gestione chiamate e liste via CTI (Computer Telephony Integration)⁷ - Visualizzazione scheda utente e documentazione collegata⁸ - Gestione automatica di liste di chiamata fornite dall'Amministrazione Contraente con contenuti differenziati per utente - Possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche - Gestione delle informazioni acquisite dall'utente - Memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite - Predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con l'Amministrazione Contraente

Orari di funzionamento

⁷ Sebbene l'outsourcer abbia la piena autonomia nella scelta della configurazione tecnologica del suo Contact Center, si richiede (come requisito minimo) che il Contact Center sia dotato di sistemi di gestione liste e chiamate basati su tecnologie CTI; ciò è finalizzato a garantire requisiti di efficienza ed efficacia del servizio.

⁸ Il requisito va inquadrato nell'ambito delle considerazioni di cui alla nota precedente.

Il servizio outbound dovrà essere fornito nei normali orari di lavoro (vedi paragrafo 3.5.3.3). La richiesta di operatività in orari non ordinari dovrà essere specificatamente richiesta dall'Amministrazione Contraente e quotata con un pricing separato nell'Offerta Economica (si veda paragrafo 3.5.3.4).

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.5 Servizi con operatore: outbound - multicanale

La finalità del servizio di outbound è quella di contattare gli utenti dell'Amministrazione Contraente per veicolare/acquisire informazioni o erogare servizi. Le possibilità multicanale permettono di raggiungere l'utente attraverso un'ampia pluralità di canali oltre al mezzo telefonico (es. e-mail, SMS, Fax, lettere). Le principali aree di intervento sono:

- rilevazione di tendenze o problemi
- servizi di sollecito crediti
- sondaggi/richiesta informazioni
- ricerche di mercato
- inviti ad eventi
- comunicazione/richiesta di informazioni all'utenza

Offerta Tecnica – Funzionalità minime richieste
<p>Le funzionalità minime richieste sono le stesse previste per il servizio outbound telefonico (cfr. paragrafo 3.5.4) alle quali va aggiunta la possibilità di interagire con l'utente attraverso canali alternativi a quello telefonico (e-mail, SMS, Fax, lettere, ecc.).</p> <p>Le funzionalità aggiuntive specifiche dell'opzione multicanale rispetto al Contact Center telefonico sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- Possibilità di collegare tutta la documentazione storica, inviata o ricevuta dall'utente, con la scheda utente. Tali informazioni devono essere fruibili direttamente a video durante il contatto (es. a seguito di un contatto da parte dell'utente, l'operatore potrà accedere ai fax eventualmente ricevuti dallo stesso, alle mail inviate/ricevute, agli SMS inviati, in modo da ricostruirne la storia completa)- Possibilità di inoltrare documentazione all'utente attraverso tutti i canali disponibili- Possibilità di inoltrare informazioni sui vari canali secondo tabelle temporizzate di invio⁹ <p>Funzionalità mail</p> <ul style="list-style-type: none">- Ricezione ed invio di mail di qualunque tipo e dimensione (fino a 3 (tre) Mbyte tranne casi eccezionali da concordare preventivamente con l'Amministrazione Contraente) <p>Funzionalità SMS</p> <ul style="list-style-type: none">- Invio di SMS verso qualunque provider di telefonia mobile- Memorizzazione di SMS in uscita e archiviazione completa delle proprietà (orario invio, mittente, destinatario) <p>Funzionalità Fax</p> <ul style="list-style-type: none">- Possibilità di inviare/ricevere Fax

⁹ La possibilità cioè di avviare una campagna di outbound da una certa ora in poi (es. richiesta invio fax automatici alle 07:45 del lunedì).

- Gestione di liste di invio Fax con orario prestabilito
- Archiviazione elettronica dei Fax in ingresso/uscita con le relative proprietà: orario invio, destinatario, oggetto, stato
- Collegamento tra Fax archiviati e scheda utente
- Visualizzazione a video terminale dei Fax archiviati e possibilità di stamparli/inviarli per posta elettronica

Funzionalità Lettere

- Possibilità di inviare Lettere
- Gestione di liste di invio Lettere ed archiviazione dei dati rilevanti (data invio, oggetto, destinatario)
- Gestione scarti/eccezioni (es. segnalazione ritorno al mittente causa destinatario errato/trasferito)

Per quanto riguarda gli orari di funzionamento, sono valide le stesse indicazioni date per il servizio di outbound telefonico (paragrafo 3.5.4).

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.6 Servizi con operatore: inbound - telefonico

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle chiamate telefoniche provenienti dall'utenza ed erogare le informazioni o i servizi richiesti. Le informazioni/servizi erogabili sono di tipo standard e codificato e non prevedono operatori specializzati.

Le attività previste per il servizio di primo livello possono essere così identificate:

- Ricezione, classificazione ed inserimento delle chiamate aperte, nell'archivio delle chiamate;
- Memorizzazione dati del chiamante;
- Valutazione della gravità del problema allo scopo di assegnare una priorità;
- Analisi del problema allo scopo di determinarne la causa raccogliendo il maggior numero di informazioni possibili eventualmente necessarie alla fase successiva dell'intervento;
- Risoluzione immediata di problematiche semplici e/o ricorrenti con chiusura delle chiamate relative (rilascio di informazioni generali, accettazione reclami);
- Analisi e riesame periodico dei problemi al fine di prevenire gli incidenti più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio.

Offerta Tecnica – Funzionalità minime richieste
<ul style="list-style-type: none">- Accoglienza con IVR: in condizioni di traffico elevato le chiamate esterne entranti, che non trovano immediatamente un operatore libero, devono automaticamente essere poste in stato d'attesa, avvertendo il chiamante sull'eventuale gestione della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata (questa funzione deve poter essere attivata/disattivata a scelta dell'Amministrazione Contraente);- Inoltro alla coda di competenza- Smistamento automatico agli operatori- Code di attesa personalizzate- Regole di smistamento in funzione del numero chiamato e/o chiamante, al suo identificativo, all'informazione richiesta- Possibilità di inoltrare la chiamata ad altri operatori, code o numero specifico- Gestione chiamate tramite CTI- Visualizzazione dati utente (anche storico dei contatti) e documentazione collegata

- Possibilità di aggiornare i dati dell'utente
- Possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche

Criteri di apertura del ticket

L'apertura del ticket è originata da una chiamata ricevuta da parte di un utente, comunicata attraverso l'apparecchio telefonico. L'assistenza può:

- risolvere direttamente il problema
- rigettare la richiesta in quanto non di competenza
- provvedere a smistare la richiesta alle altre strutture di assistenza disponibili, che possono essere interne al Fornitore stesso od esterne. In quest'ultimo caso il Contact Center deve aprire formalmente una richiesta di intervento che chiuderà quando l'intervento sarà completato con l'avvenuta soddisfazione della richiesta.

Criteri di chiusura del ticket

La chiusura del ticket è a cura del Contact Center. I criteri per considerare chiuso l'intervento sono:

- per le richieste risolte: chiusura della telefonata, confermata da una dichiarazione di avvenuta soddisfazione della richiesta da parte della funzione responsabile del Contact Center;
- per le richieste rigettate: dichiarazione da parte della funzione responsabile del Contact Center di non pertinenza del problema con il servizio erogato;
- per le richieste smistate ad altre strutture di assistenza: ricezione di una dichiarazione di avvenuta soddisfazione della richiesta; la dichiarazione deve poi essere confermata da una validazione dell'utente che ha effettuato la prima richiesta di assistenza; la rilevazione della dichiarazione dell'utente è a carico della struttura di Contact Center.

In ogni caso, le dichiarazioni di cui sopra devono essere datate. Si sottolinea inoltre che la completa responsabilità della gestione e della chiusura dei ticket nei confronti dell'utente è della struttura di Contact Center.

Orari di funzionamento

Il servizio outbound dovrà essere fornito nei normali orari di lavoro (vedi paragrafo 3.5.3.3). La richiesta di operatività in orari non ordinari dovrà essere specificatamente richiesta dall'Amministrazione Contraente e quotata con un pricing separato nell'Offerta Economica (si veda paragrafo 3.5.3.4).

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.7 Servizi con operatore: inbound - multicanale

La finalità di questo servizio è quella di evadere le richieste di informazioni/servizi inoltrate dall'utenza attraverso uno dei possibili canali multimediali previsti (Internet, e-mail, SMS, Fax, lettere). Le informazioni/servizi erogabili sono di tipo standard e codificato e non prevedono operatori specializzati. Le attività previste possono essere così identificate:

- Ricezione, classificazione ed inserimento dei contatti nell'archivio dei contatti;
- Memorizzazione dati dell'utente;
- Valutazione della gravità del problema allo scopo di assegnare una priorità;
- Analisi del problema allo scopo di determinarne la causa raccogliendo il maggior numero di informazioni possibili eventualmente necessarie alla fase successiva dell'intervento;
- Risoluzione immediata di problematiche semplici e/o ricorrenti con chiusura del contatti (rilascio di informazioni generali, accettazione reclami);

- Analisi e riesame periodico dei problemi al fine di prevenire gli incidenti più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio

Offerta Tecnica –Funzionalità minime richieste

Alle funzionalità minime richieste già descritte per il servizio integrato inbound telefonico va aggiunta la possibilità di interagire con l'utente attraverso canali alternativi a quello telefonico (Internet, e-mail, Fax, Lettere)

In particolare le specifiche modalità e funzionalità aggiuntive previste per questo servizio sono:

- Possibilità di collegare tutta la documentazione storica, inviata o ricevuta dall'utente con la scheda utente. Tali informazioni devono essere fruibili direttamente a video durante il contatto (es. a seguito di un contatto da parte dell'utente l'operatore potrà accedere ai fax eventualmente ricevuti dallo stesso, alle mail inviate/ricevute, in modo da ricostruirne la storia completa)

Funzionalità Mail/Internet

- Ricezione ed invio di mail di qualunque tipo e dimensione (fino a 3 (tre) Mbyte tranne casi eccezionali da concordare preventivamente con l'Amministrazione Contraente)
- Ricezione di una richiesta di servizio veicolata attraverso un portale in modalità chat

Funzionalità Fax

- Possibilità di inviare/ricevere Fax
- Gestione di liste di invio Fax con orario prestabilito
- Archiviazione elettronica dei Fax in ingresso/uscita con le relative proprietà: orario invio, mittente, oggetto, stato
- Collegamento tra Fax archiviati e scheda utente
- Visualizzazione a video terminale dei Fax archiviati e possibilità di stamparli/inviarli per posta elettronica

Funzionalità Lettere

- Possibilità di ricezione e archiviazione elettronica delle Lettere ricevute con le relative proprietà: data di invio, mittente, oggetto, stato
- Collegamento tra Lettere archiviate e scheda utente
- Visualizzazione a video terminale delle Lettere archiviate e possibilità di stamparle/inviarle per posta elettronica

Criteri di apertura ticket

Valgono le stesse regole definite per l'inbound telefonico (cfr. paragrafo 3.5.6). In aggiunta questa modalità prevede che l'utente possa richiedere il servizio attraverso una pluralità di canali (telefono, Internet, e-mail, Fax, Lettere).

Criteri di chiusura del ticket

Valgono le stesse regole definite per l'inbound telefonico (cfr. paragrafo 3.5.6). In aggiunta questa modalità prevede che la comunicazione possa essere chiusa con l'invio di una comunicazione di risposta al richiedente attraverso i diversi canali disponibili. Rimangono valide, per quanto riguarda gli orari di funzionamento, le specifiche espresse a proposito dell'inbound telefonico.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.8 Servizi senza operatore: postazione ASP telefonica

Tale servizio prevede che il Fornitore, oltre ad erogare con propri mezzi e operatori il servizio di Contact Center all'utenza dell'Amministrazione Contraente, fornisca alla stessa un certo numero di postazioni remote per consentire l'utilizzo di dipendenti dell'Amministrazione Contraente come operatori aggiuntivi. In questa modalità le postazioni remote fornite possono gestire solo comunicazioni inbound/outbound di tipo telefonico. L'Amministrazione Contraente ha facoltà di usufruire di questo servizio sia per la gestione delle chiamate di primo livello (senza prefiltraggio da parte dell'outsourcer) sia per l'escalation delle chiamate di secondo livello che necessitano un operatore dell'Amministrazione con competenze specialistiche.

Offerta Tecnica – Funzionalità minime richieste

Tale servizio consiste nella fornitura presso l'Amministrazione Contraente delle dotazioni tecnologiche costituenti le postazioni operatore, necessarie per l'erogazione del servizio inbound/outbound telefonico utilizzando personale dell'Amministrazione Contraente. La fornitura dovrà mettere a disposizione del personale di postazione presso l'Amministrazione Contraente le stesse funzionalità minime previste per i servizi Inbound-Outbound di cui ai paragrafi 3.5.4 e 3.5.6. La fornitura prevede, per ogni singola postazione:

- apparecchio telefonico direttamente collegato al PABX dell'Amministrazione
- cuffia/microfono professionale integrata con l'apparecchio telefonico:
 - peso compreso tra i 40 e 80 gr
 - risposta in frequenza tra 300 e 3.500 Hz
 - supporto ad archetto
 - braccetto portamicrofono flessibile
 - collegabile ad un adattatore USB per evoluzione verso VoIP
- licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione (a titolo esemplificativo: CTI, Contact Management System, Emulatore host, Chat, e-mail).

Tali postazioni risiederanno presso i locali dell'Amministrazione Contraente, ma l'hardware di smistamento chiamate, i DB server ed i collegamenti telematici con le postazioni sono di competenza della Società Aggiudicataria.

La fornitura dei PC per le postazioni ASP non è oggetto del presente Capitolato Tecnico, pertanto questi dovranno essere adattati dalla Società Aggiudicataria con l'aggiunta del software per l'utilizzo specificato. La Società Aggiudicataria dovrà specificare, in risposta alla presente sezione del Capitolato Tecnico, le caratteristiche tecniche minime che i PC dell'Amministrazione Contraente dovranno possedere per il supporto di tali software. Qualora tali postazioni presentassero dei malfunzionamenti software, l'Amministrazione Contraente seguirà tale procedura: richiederà in prima istanza l'intervento della Società Aggiudicataria della presente Gara; il personale tecnico inviato dalla Società Aggiudicataria dovrà valutare l'origine del malfunzionamento e ripristinarne il corretto funzionamento nel caso in cui questo dipenda dalle dotazioni aggiunte dalla Società Aggiudicataria stessa. Nel caso in cui il malfunzionamento dipenda da guasti al software di base del PC, il tecnico della Società Aggiudicataria segnalerà all'Amministrazione Contraente la non competenza sul guasto e quest'ultima provvederà autonomamente alla riparazione.

La Società Aggiudicataria dovrà provvedere alla formazione di base del personale dell'Amministrazione Contraente impegnato in attività di Contact Center (agenti e supervisori)

secondo le modalità illustrate nel paragrafo 3.9. Nel prezzo base del servizio definito nell'Offerta Economica è compresa la formazione di due operatori dell'Amministrazione Contraente per ogni postazione fornita (per gestire l'eventuale turn-over e/o turnistica all'interno dell'Amministrazione). Per ogni blocco di 10 (dieci) postazioni fornite in ASP deve essere ulteriormente inclusa la formazione di un supervisore tra i dipendenti proposti dall'Amministrazione Contraente (vedi "Formazione" paragrafo 3.9). Per Contact Center in ASP minori di 10 (dieci) postazioni deve essere comunque prevista la formazione di un supervisore. La Società Aggiudicataria è tenuta in ogni caso a formare tutto il personale che l'Amministrazione Contraente ritenga opportuno, alle tariffe che la Società Concorrente specificherà nell'Offerta Economica.

Sono a carico della Società Aggiudicataria l'installazione delle postazioni e la loro manutenzione ordinaria secondo le modalità indicate in precedenza.

Sono a carico dell'Amministrazione Contraente la predisposizione dei locali con un numero sufficiente di prese di corrente a norma, un impianto elettrico di illuminazione a norma, i PC, il mobilio delle postazioni operatore, la predisposizione della LAN (Local Area Network), i collegamenti telematici tra i PC e la LAN ed i supporti logistici necessari (es. sistemi antincendio, vie di fuga) conformemente alla normativa vigente in termini di sicurezza sul posto di lavoro.

I costi relativi ai collegamenti telefonici e telematici (installazione, canone e traffico voce e dati) tra le postazioni remotizzate presso la sede dell'Amministrazione Contraente ed il Contact Center della Società Aggiudicataria dovranno essere inclusi nell'Offerta.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.9 Servizi senza operatore: postazione ASP multicanale

Tale servizio prevede che il Fornitore, oltre ad erogare con propri mezzi e operatori il servizio di Contact Center all'utenza dell'Amministrazione Contraente, fornisca alla stessa un certo numero di postazioni remote per consentire l'utilizzo di dipendenti dell'Amministrazione Contraente come operatori aggiuntivi. Le postazioni remote, in tale modalità possono gestire comunicazioni inbound/outbound che prevedono interazione di più canali (telefono, Internet, e-mail, SMS, Fax, lettere).

Offerta Tecnica – Funzionalità minime richieste
<p>Le funzionalità minime richieste sono le stesse previste per la postazione ASP telefonica (vedi paragrafo 3.5.8, anche per quanto riguarda le incombenze a carico dell'Amministrazione Contraente ed a carico della Società Aggiudicataria), a cui va aggiunta la possibilità di interagire con l'utente attraverso canali alternativi a quello telefonico (Internet, e-mail, SMS, Fax, lettere) come descritto nei paragrafi relativi al servizio inbound/outbound multicanale (paragrafi 3.5.5, 3.5.7).</p> <p>I costi relativi ai collegamenti telefonici e telematici (installazione, canone e traffico voce e dati) tra le postazioni remotizzate presso la sede dell'Amministrazione Contraente ed il Contact Center della Società Aggiudicataria dovranno essere inclusi nell'Offerta.</p> <p>La Società Aggiudicataria, in risposta alla presente sezione del Capitolato Tecnico, dovrà specificare la dotazione tecnologica di cui l'Amministrazione dovrà dotarsi ai fini della gestione integrata dei differenti canali di comunicazione specificati: Internet, e-mail, SMS,</p>

Fax, lettere. Sarà cura dell'Amministrazione Contraente curare l'approvvigionamento di tale materiale.

La procedura di upgrade dei PC, di proprietà dell'Amministrazione Contraente, e di assistenza tecnica, è la stessa di quella indicata nel paragrafo 3.5.8 relativamente alla postazione ASP telefonica.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.10 Servizi senza operatore: risponditore automatico (IVR)

Tale servizio consiste nella fornitura di un servizio di risposta automatica alle chiamate telefoniche in arrivo da parte dell'utenza attraverso messaggi preregistrati e l'erogazione di informazioni di base. La finalità di questo servizio è duplice:

- accogliere l'utente telefonico e metterlo in attesa eventualmente accompagnato da musiche di cortesia
- filtrare le chiamate in arrivo in base alla tipologia di richiesta ed eventualmente erogare informazioni di base con messaggi pre-registrati

Offerta Tecnica – Funzionalità minime richieste
<p>Le funzionalità che il dispositivo dovrà prevedere sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- attivazione in base a criteri impostabili dall'Amministrazione Contraente:<ul style="list-style-type: none">○ per erogare informazioni ricorrenti○ per gestire situazioni di overflow in ingresso○ per sopperire a orari notturni e/o festivi○ per sopperire a malfunzionamento della struttura con operatore- possibilità di accedere alle informazioni attraverso menù selezionabili da tastiera numerica- possibilità per l'utente di uscire dal sistema automatico e di rivolgersi direttamente ad un operatore- funzione di annuncio del tempo di attesa previsto- funzione di memorizzazione di messaggi lasciati dall'utente e dei suoi riferimenti- funzioni di creazione/manutenzione per via grafica delle informazioni (rami dell'albero) dell'IVR utilizzando applicativi software:<ul style="list-style-type: none">○ Il sistema dovrà poter gestire una struttura di informazioni con almeno 3 (tre) livelli di menu○ Il sistema dovrà contenere almeno 30 (trenta) minuti di messaggi preregistrati- funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, che consentano l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione "a caldo" (senza interruzione del servizio)- funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il restore di annunci vocali- possibilità di gestire code in ingresso con segnalazione del tempo stimato di collegamento

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.11 Servizi senza operatore: portale vocale

Tale servizio consiste nella fornitura di un servizio di risposta automatica alle chiamate telefoniche in ingresso e l'erogazione di informazioni attraverso messaggi generati dinamicamente attraverso soluzioni di text-to-speech e interazione vocale con l'utente. E' richiesta alla Società Concorrente la descrizione di dettaglio delle specifiche funzionali e tecniche del servizio di Portale Vocale.

Offerta Tecnica – Funzionalità minime richieste
Le funzionalità che il dispositivo dovrà prevedere sono: <ul style="list-style-type: none">- Possibilità di configurazione: inbound, outbound, bidirezionale- Supporto del browsing degli utenti/cittadini in modalità vocale (speech-recognition)- Generazione dinamica delle risposte in funzione dei parametri applicativi impostati, della tipologia di domanda e dell'esito della ricerca su una banca dati associata al portale- Erogazione delle risposte tramite sintetizzatore vocale (text-to-speech)- Tool per la personalizzazione/configurazione del servizio

La fornitura dovrà comprendere la realizzazione della banca dati utilizzata dal sistema per accedere e recuperare le informazioni richieste dall'utente, per la successiva sintesi in messaggi vocali tramite tecnologie di text-to-speech.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.5.2.

3.5.12 Postazione di monitoraggio

Tale servizio consiste nella fornitura di una postazione di monitoraggio presso la sede dell'Amministrazione Contraente. Attraverso l'utilizzo di tale postazione, l'Amministrazione Contraente sarà in grado di verificare, in tempo reale, l'andamento dei valori assunti dai parametri stabiliti ed i livelli di servizio contrattualizzati con la Società Aggiudicataria. I parametri oggetto dell'attività di monitoraggio, da ampliare ed approfondire nell'Offerta Tecnica a cura della Società Concorrente, sono elencati di seguito:

- Numero delle chiamate rifiutate (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese)
- Numero delle chiamate accettate (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese)
- Numero delle chiamate in coda
- Tempo medio di attesa (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese)
- Numero di operatori contemporaneamente attivi (un operatore viene considerato attivo una volta che abbia effettuato il log al sistema)
- Numero medio di operatori contemporaneamente attivi (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese)
- Tasso di arrivo (Distribuzione oraria delle chiamate in arrivo al Contact Center nell'arco della finestra di erogazione del servizio calcolata mediamente su base mensile. Nel caso di servizio multicanale la distribuzione delle richieste dovrà essere riportata per le diverse modalità di accesso al servizio.)

Il monitoraggio dei parametri elencati sarà possibile in seguito all'accesso ad un portale Internet che la Società Aggiudicataria metterà a disposizione della Amministrazione Contraente. Tale portale sarà accessibile tramite l'inserimento di una coppia Nome Utente e Password forniti all'Amministrazione Contraente dalla Società Aggiudicataria. La fornitura del collegamento ad Internet per l'accesso al portale

non è oggetto del presente Capitolato Tecnico. Nel caso di Contact Center integrato il Fornitore si riserva la possibilità di concordare con l'Amministrazione la fornitura del servizio di monitoraggio impiegando il collegamento dati esistente.

La Società Concorrente dovrà descrivere in dettaglio, nell'Offerta Tecnica, le funzionalità del portale nonché fornire apposita documentazione in merito. L'Offerta Tecnica dovrà inoltre comprendere un adeguato programma di formazione da svolgersi presso i locali della Amministrazione Contraente allo scopo di addestrare 2 (due) operatori dell'Amministrazione all'utilizzo della postazione di monitoraggio. Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà altresì indicare le procedure tecnologiche adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati dal portale.

3.6 Specifiche del Fornitore in merito ai rapporti con il proprio personale dipendente

Il Fornitore è tenuto ad applicare nei confronti dei propri lavoratori dipendenti e secondo il loro inquadramento, le condizioni normative e retributive previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi sindacali di categoria e della zona, in vigore per tutto il periodo di validità della convenzione, anche se il Fornitore non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse ed indipendentemente dalla natura, struttura e dimensione del Fornitore stesso e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

Il Fornitore è obbligato al rispetto della normativa per i portatori di handicap. Il Fornitore è altresì tenuto all'esatta osservanza delle norme legislative e dei regolamenti vigenti in materia di prevenzione degli infortuni nonché a provvedere, a propria cura e spese, ad ogni altro onere assicurativo, assistenziale e previdenziale per il personale addetto al servizio.

Il Fornitore deve presentare, a richiesta dell'Amministrazione Contraente apposita autocertificazione, resa dal legale rappresentante nei modi previsti dall'art. 46 del DPR 445 del 28.12.2000, con allegata la copia del documento di identità del titolare o legale rappresentante sottoscrittore, ai sensi dell'art. 38 del DPR stesso, attestante la conformità delle retribuzioni corrisposte al personale dipendente, a quelle periodicamente previste nei contratti ed accordi soprarichiamati, nonché il regolare versamento dei precitati contributi previdenziali, assistenziali e per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro.

Tutto il personale incaricato dell'esecuzione dei servizi da parte del Fornitore dovrà risultare di gradimento dell'Amministrazione Contraente, la quale potrà, a suo insindacabile giudizio, richiederne la sostituzione al Fornitore. A tale fine, sia in fase di predisposizione dei servizi, sia successivamente, in fase di turnover, l'Amministrazione Contraente si riserva di poter effettuare dei colloqui individuali con gli addetti preposti all'erogazione dei servizi, al fine di verificarne la preparazione tecnica e le capacità di relazione interpersonale.

3.7 Installazione delle apparecchiature (modalità ASP)

L'attività di installazione delle apparecchiature riguarda l'eventuale fornitura di postazioni in modalità ASP. L'inizio della fase di installazione avverrà nei tempi e nei modi specificati nel documento di Progetto Esecutivo (sezione 3.4.3). L'installazione non può partire, tranne esplicita richiesta differente da parte dell'Amministrazione Contraente, con un ritardo maggiore di 30 (trenta) giorni dalla data di approvazione del Progetto Esecutivo; in caso contrario saranno applicate le penali di cui al paragrafo 3.13.6.

La durata dell'installazione non può superare il limite di 30 (trenta) giorni per blocchi di 50 (cinquanta) postazioni, tempi in cui le postazioni dovranno essere pronte al collaudo (inclusi i collegamenti telefonici e telematici di competenza del Fornitore).

Per tutti i servizi che prevedono l'installazione di apparecchiature presso l'Amministrazione Contraente, la Società Aggiudicataria dovrà provvedere, con propri mezzi, materiali e personale specializzato a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- collegare i sistemi alla rete telefonica e dati;
- provvedere al collegamento con il sistema centrale del Contact Center presso le proprie sedi.

La Società Aggiudicataria dovrà svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della corrente legislatura sulla sicurezza (D.Lgs. 626/94 e successive modificazioni, e Decreto Legislativo 14 agosto 1996, n. 494) sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione Contraente e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione Contraente stessa.

La data di conclusione dell'installazione deve essere formalizzata tramite l'emissione di un apposito documento ("Dichiarazione di fine lavori") da parte del Fornitore in cui lo stesso autocertifica il lavoro svolto e dichiara la "collaudabilità" del sistema da parte dell'Amministrazione Contraente o di apposita commissione dalla stessa identificata.

Offerta Tecnica - Installazione
<p>Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà elencare:</p> <ul style="list-style-type: none">- Un piano di installazione con la sintesi delle macro attività da attuare e la relativa tempistica di massima- Indicazioni sulla presenza nella propria struttura organizzativa di unità specializzate nella fornitura di servizi di installazione- La presenza geografica delle suddette unità- L'eventuale utilizzo su base territoriale di società terze, riportando, per fini informativi, l'elenco delle società e, per ciascuna di esse, il numero di addetti all'attività di installazione. <p>Nell'Offerta Tecnica dovrà essere inoltre allegato un piano di installazione precedentemente realizzato presso un Cliente rilevante. Nel suddetto documento dovranno essere citati tempi, modalità operative e tipologia dei collegamenti delle postazioni in ASP presso il Cliente con il Contact Center del Fornitore.</p>

3.8 Procedura di collaudo (modalità ASP)

3.8.1 Modalità collaudo

Le installazioni realizzate (sia per le postazioni ASP che per eventuali sistemi di connessione tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente) dovranno essere sottoposte a collaudo da parte del Fornitore. Quest'ultimo dovrà rilasciare la documentazione relativa ai test di collaudo in coerenza con quanto precisato nel Piano di Collaudo facente parte del documento di Progettazione di Dettaglio; in tale documento dovranno essere illustrate la metodologia utilizzata, i test da effettuare ed i risultati attesi. Si procederà ad un collaudo

funzionale dei servizi oggetto della fornitura nonché ad un collaudo tecnico, relativo alla infrastruttura tecnologica. Il collaudo di autocertificazione da parte del Fornitore dovrà, con riferimento ad ogni singolo impianto, concludersi tassativamente entro 15 (quindici) giorni dalla data di termine dell'installazione dello stesso. Nel caso di esito negativo, potrà essere eseguita una seconda prova entro un massimo di 3 (tre) giorni dalla data del primo esito negativo di collaudo, risultante da apposito verbale. Qualora, trascorso tale periodo, il servizio non sia ancora disponibile nella sua globalità, ovvero le successive prove di collaudo risultino ancora negative, si applicheranno le penali previste al paragrafo 3.13.6.

Nel caso in cui alcuni servizi, considerati non essenziali dall'Amministrazione Contraente, diano esito di collaudo negativo, l'Amministrazione Contraente si riserva la possibilità di dare comunque avvio al servizio in via generale e di assegnare alla Società Aggiudicataria un termine massimo di 15 (quindici) giorni per completare positivamente l'attività, fatta salva la possibilità di applicare le penali previste a carico della Società stessa. Per gli apparati e gli impianti collegati alla rete pubblica di telecomunicazione, il Fornitore dovrà consegnare, a collaudo ultimato, la documentazione di cui all'art. 3, comma 3 del D.M. 23 maggio 1992 n. 314.

L'Amministrazione Contraente potrà, a suo giudizio, avvalersi della documentazione di autocertificazione rilasciata dal Fornitore, ed in questo caso l'Amministrazione Contraente la sottoscriverà per accettazione, oppure provvedere alla nomina di una propria Commissione di Collaudo. In questo caso la Commissione di Collaudo dovrà essere nominata entro 15 (quindici) giorni dalla data di termine dell'installazione e concludere i propri lavori nei 15 (quindici) giorni successivi alla sua costituzione.

La Società Aggiudicataria dovrà collaborare, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, al supporto dei lavori di tale Commissione; in particolare dovrà supportare l'esecuzione dei test di collaudo tecnici ed il rilascio in esercizio dell'hardware e del software; questi test, e la metodologia adottata, dovranno essere descritti in modo dettagliato nel Piano di Collaudo presente nel documento di Progettazione di Dettaglio, rispondendo a tutte le richieste del presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore dovrà inoltre assistere il personale dell'Amministrazione Contraente nel periodo iniziale di funzionamento del Contact Center, attraverso la presenza a tempo pieno di un tecnico qualificato, per una settimana dopo l'entrata in esercizio dell'impianto.

Offerta Tecnica – Collaudo
Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente è tenuta a produrre: <ul style="list-style-type: none">- la descrizione della metodogia di collaudo che intende adottare- almeno un esempio di piano di collaudo realizzato presso un cliente rilevante, dettagliando i tempi ed i test eseguiti

3.8.2 Modifiche in fase di collaudo

In seguito ad evidenze emerse nella fase di collaudo, l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di richiedere modifiche alla soluzione, allo scopo di realizzare una migliore calibratura del servizio sui propri fabbisogni. Qualora l'opportunità di realizzare quanto richiesto in tali modifiche non fosse stata affrontata in fase di progettazione esecutiva, l'onere è a carico del Fornitore.

3.9 Formazione e addestramento

La Società Aggiudicataria è incaricata della formazione del personale del Contact Center, sia nel caso in cui sia la Società Aggiudicataria stessa a fornire il personale, sia nel caso in cui il personale sia dipendente dall'Amministrazione Contraente (es. postazioni in modalità ASP).

3.9.1 Formazione di base

La Società Aggiudicataria dovrà erogare al personale dell'Amministrazione Contraente¹⁰ o al proprio personale assegnato all'Amministrazione Contraente i seguenti moduli formativi di base.

- MB1 - Modulo di Base - Comunicazione: comunicazione, gestione di gruppo, simulazione di servizio telefonico
- MB2 - Modulo di Base - Normativa: normativa, leggi, procedure di amministrazione pubblica, rispetto della privacy
- MB3 - Modulo di Base - Strumenti informatici: utilizzo e conoscenza della strumentazione informatica (PC, data base, accesso Intranet/Internet, utilizzo posta elettronica, applicativi Contact Center)
- MB4 - Modulo di Base - Gestione del personale: tecniche di gestione del personale e modelli di leadership.

3.9.2 Formazione sulle tematiche inerenti il servizio di assistenza da offrire

Per la formazione sulle tematiche necessarie a svolgere l'attività di assistenza prevista dall'Amministrazione Contraente (MSA – Moduli sul Servizio di Assistenza, es. informazioni al cittadino, centro prenotazione visite mediche, ecc.), quest'ultima potrà avvalersi di due diverse opzioni:

- utilizzare personale interno per formare gli operatori al trattamento delle tematiche di riferimento proprie dell'Amministrazione (in questo caso l'Amministrazione Contraente si impegna a formare con personale interno sia i propri operatori, nel caso di modalità ASP, sia gli operatori del Fornitore nel caso di outsourcing completo, eventualmente fornito con operatori con competenze specialistiche, secondo le modalità che riterrà più opportune)
- avvalersi della Società Aggiudicataria.

Nella seconda ipotesi, la Società Aggiudicataria dovrà realizzare uno o più moduli formativi relativi ai temi in oggetto (MSA). La Società Aggiudicataria quindi, previo espletamento di un'attività di recupero delle informazioni in possesso dell'Amministrazione Contraente che risultassero utili alla realizzazione del corso, dovrà produrre un piano di dettaglio su:

- ore di formazione d'aula per tipologia di argomento trattato e per profilo del partecipante
- ore di formazione con metodologia Computer Based Training, Web Based Training, od, eventualmente, e-Learning, per tipologia di argomento trattato e per profilo del partecipante
- arco temporale complessivo (in giorni) della formazione
- ore di addestramento tramite affiancamento.

Successivamente la stessa Società Aggiudicataria dovrà erogare i corsi:

- nel caso di modalità ASP, presso le sedi dell'Amministrazione Contraente, oppure presso locazioni centralizzate scelte dal Fornitore in accordo con l'Amministrazione Contraente

¹⁰ Si ricorda che in caso di modalità ASP, per ogni postazione fornita in tale modalità la Società Aggiudicataria è tenuta a erogare la formazione base per 2 (due) operatori; inoltre per ogni blocco di 10 (dieci) postazioni in ASP è prevista la formazione di un supervisore indicato dall'Amministrazione Contraente tra i propri dipendenti (formazione di almeno 1 (un) supervisore per Contact Center realizzato in modalità ASP con meno di 10 (dieci) postazioni). Tali attività di "formazione ordinaria" sono incluse nel prezzo del servizio. Il Fornitore sarà comunque tenuto ad esprimere una quotazione per i moduli della formazione base per rispondere ad ulteriori esigenze in merito da parte delle Amministrazioni Contraenti ("formazione supplementare").

- nel caso di outsourcing completo, con le modalità che riterrà più opportune per la formazione dei propri operatori e supervisori

La Società Aggiudicataria sarà inoltre tenuta a mantenere aggiornato il contenuto specifico del corso secondo le richieste dell'Amministrazione Contraente (mutamenti di normativa, aggiornamento di servizi informativi, ecc.).

Il percorso formativo minimo complessivo, formato dai Moduli di Base e ove richiesto dai Moduli specifici sul Servizio di Assistenza, non dovrà essere inferiore a 10 (dieci) giornate di formazione per addetto.

La seguente tabella mostra le modalità e le tempistiche di erogazione:

Discenti	Prerequisiti per la Società Aggiudicataria	Moduli da erogare dopo l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura
Operatori della Amministrazione / Ente Contraente (caso ASP)	-	MB1/MB2/ MB3/MSA
Operatori della Società Aggiudicataria	MB1/MB2/MB3	MSA
Supervisori della Amministrazione / Ente Contraente (caso ASP)	-	MB1/MB2/ MB3/MB4/MSA
Supervisori della Società Aggiudicataria	MB1/MB2/ MB3/MB4	MSA

Tabella 15: Tempistiche di erogazione della formazione

3.9.3 Schema di Offerta Tecnica sulla formazione

Offerta Tecnica – Formazione e addestramento		
<p>Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà allegare esempi dettagliati di piani di formazione sugli strumenti di operatività del Contact Center, realizzati presso clienti rilevanti. Nei suddetti documenti dovranno essere citati tempi, modalità e contenuti dei corsi. Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda l'erogazione del corso MSA, la Società Concorrente dovrà esplicitare nell'Offerta Tecnica il numero minimo e massimo di giornate di formazione previste per tale corso, i cui contenuti andranno concordati con l'Amministrazione stessa.</p> <p>La Società Concorrente dovrà inoltre proporre il programma e le modalità di erogazione dei moduli base di cui al paragrafo 3.9.1 secondo lo schema seguente.</p>		
Modulo	Programma	Modalità di erogazione (aula, cbt, wbt, e-learning, blended...)
MB1		
MB2		
MB3		
MB4		

Tabella 16: Schema di compilazione dell'Offerta Tecnica su "Servizi di Formazione"

3.9.4 Addestramento

Nel caso di fornitura di postazioni in modalità ASP, la Società Concorrente dovrà inoltre assicurare per una settimana in fase di avviamento la disponibilità presso ogni sede dell'Amministrazione Contraente, in cui sono installate le postazioni del Contact Center, di 1 (una) risorsa per ogni 10 (dieci) postazioni, destinata all'attività di affiancamento degli operatori/supervisor dell'Amministrazione Contraente.

3.10 Servizi di manutenzione e assistenza (per modalità ASP)

In fase di presentazione dell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà impegnarsi a fornire il servizio di assistenza tecnica e manutenzione a copertura di tutte le postazioni in modalità ASP, e dell'eventuale software, forniti. Tali servizi dovranno essere erogati per la totalità degli apparati/software forniti. La Società Concorrente dovrà assicurare i servizi di manutenzione "on site", comprensivi di **manutenzione preventiva** (interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti), di **manutenzione evolutiva** per il software dei sistemi forniti (costante aggiornamento all'ultima release corrente, adeguamento alle esigenze dell'Amministrazione Contraente) e di **manutenzione correttiva** (interventi di rimozione di malfunzionamenti).

Il Fornitore, durante la vigenza contrattuale, e' tenuto a mantenere aggiornati i sistemi gestiti/installati al fine di non rendere obsoleti i sistemi stessi.

Offerta Tecnica – Manutenzione e assistenza
<p>Nell'Offerta Tecnica in risposta alla presente Gara dovranno essere indicati:</p> <ul style="list-style-type: none">• le attività previste ed i contenuti della manutenzione preventiva ed evolutiva• i valori proposti e garantiti per i tempi di risposta (intervallo temporale tra la chiamata e la comunicazione di presa in carico del problema e dei tempi di ripristino previsti) suddivisi per guasti di tipo bloccante o meno• i valori proposti e garantiti per i tempi di ripristino (intervallo temporale tra l'arrivo del tecnico e la risoluzione del guasto)• le modalità procedurali di apertura e chiusura guasti• le modalità di misura dei livelli di servizio previsti <p>Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà produrre un elenco di tutte le tipologie di interventi che si impegna a fornire.</p>

È in ogni caso obbligatorio che il Fornitore sia in grado di rimettere in condizioni di piena operatività¹¹ un Contact Center dopo un guasto non oltre le 48 (quarantotto) ore dalla comunicazione del malfunzionamento da parte dell'Amministrazione Contraente. Dal conteggio dei tempi sono escluse le intere giornate non lavorative (sabato dopo le 14:00, domenica e festivi) ma non le normali ore notturne. Da tale obbligo sono esclusi gli interventi causati da dolo, incendio o eventi naturali calamitosi.

¹¹ Funzionamento conforme a quanto previsto dal piano di collaudo relativamente a tutti gli apparati/sistemi/software oggetto di fornitura. La piena operatività è riferita alla totalità delle postazioni contrattualizzate.

Le attività di manutenzione saranno svolte nel normale orario di lavoro dell'Amministrazione Contraente, salvo diversamente concordato con l'Amministrazione Contraente.

In considerazione della particolare delicatezza e importanza che i Contact Center hanno per il complesso della Pubblica Amministrazione e per il servizio ai cittadini, il Fornitore dovrà scegliere con particolare cura il personale addetto alle attività di manutenzione e fornire in via preventiva ai responsabili dell'Amministrazione Contraente l'elenco nominativo del personale autorizzato ad accedere agli impianti, rimanendo in ogni caso responsabile di comportamenti del personale stesso. In caso di non rispetto delle modalità e/o dei tempi indicati l'Amministrazione Contraente sarà autorizzata ad applicare le penali definite nell'apposito paragrafo 3.13.6.

3.10.1 Help desk (Call Center del Fornitore)

Durante la validità della Convenzione e dei Contratti con le Amministrazioni Contraenti, la Società Aggiudicataria dovrà fornire un servizio di help desk tramite Call Center, destinato a gestire chiamate da parte delle stesse Amministrazioni, per informazioni di supporto sull'utilizzo corretto dei servizi forniti e, in caso di fornitura di postazioni in modalità ASP, per assistenza su eventuali inconvenienti correlati all'uso delle dotazioni hardware e software.

L'orario di copertura del servizio di help desk dovrà essere caratterizzato dalla medesima estensione temporale del servizio di Contact Center offerto all'Amministrazione Contraente, in ogni caso sempre all'interno della seguente finestra:

- dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00
- il sabato dalle ore 8:00 alle 14:00.

La Società Aggiudicataria dovrà garantire dei tempi di presa in carico della chiamata minori di 30 (trenta) secondi nel 95% dei casi. A seguito di una prima diagnosi effettuata dall'operatore, l'escalation nella gestione della chiamata potrà evolvere verso:

- l'evasione della richiesta all'interno della stessa telefonata
- una risposta differita (per richieste che non richiedono intervento di personale tecnico presso le sedi dell'Amministrazione) con un ritardo massimo di 3 (tre) ore nel 95% dei casi, calcolate tra la prima chiamata dell'Amministrazione e la chiusura dell'intervento secondo la procedura di gestione guasti presentata nell'Offerta Tecnica
- l'invio di un tecnico specializzato secondo le modalità ed i tempi di intervento previsti nel paragrafo 3.10 (Manutenzione ed Assistenza).

Le modalità di rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di help desk telefonico potranno essere effettuate dall'Amministrazione Contraente basandosi su un campione di 100 (cento) chiamate effettuate da una singola sede dell'Amministrazione Contraente, in un arco temporale di un mese di calendario.

La Società Concorrente dovrà documentare la disponibilità di un servizio di Call Center centralizzato per la segnalazione delle anomalie da parte dei propri clienti, esplicitando:

- ore di attivazione del servizio
- numero di chiamate gestite giornalmente
- numero di livelli di gestione delle chiamate
- % di presa in carico delle chiamate entro 30 (trenta) secondi di attesa in linea.

In caso di inosservanza di quanto esposto nel suddetto paragrafo, l'Amministrazione Contraente applicherà le penali di cui al paragrafo 3.13.6.

3.11 Monitoraggio dell'erogazione

L'erogazione dei servizi oggetto di ciascun Ordinato di Fornitura è sottoposta ad una procedura di monitoraggio secondo le modalità descritte nella presente sezione. La Società Concorrente specificherà tali modalità nell'Offerta Tecnica, estendendole ove possibile.

A tal fine il Fornitore dovrà produrre all'Amministrazione Contraente la reportistica relativa allo stato di avanzamento delle attività e al monitoraggio degli indicatori dell'efficacia, quale riscontro oggettivo dei Livelli di Servizio attesi di cui al paragrafo 3.13 o migliorativi, per tutti i servizi erogati. Tale reportistica sarà peraltro utilizzata al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, come specificato al paragrafo 7.2 e relativo ALLEGATO – Schema delle Verifiche Ispettive.

Offerta Tecnica – Monitoraggio dell'erogazione
In risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà predisporre un documento che illustri: <ul style="list-style-type: none">- le modalità realizzative del database contenente lo storico dei contatti, delle tipologie di richieste indirizzate al Contact Center, e delle performance di evasione delle suddette richieste (“Database della conoscenza”)- le metodologie che intende utilizzare per il test periodico del sistema- gli indicatori di performance da monitorare, utilizzati anche per il calcolo delle penali ed estratti dal “Database della conoscenza” (in aderenza con quanto richiesto nel paragrafo relativo ai i livelli di servizio – si veda 3.13 – o migliorativi)- il formato della reportistica (almeno in versione elettronica) Nell'Offerta Tecnica, la Società Concorrente dovrà inoltre presentare un esempio di procedura di monitoraggio realmente attuata presso un cliente rilevante.

In particolare la Società Concorrente dovrà illustrare i parametri che intenderà monitorare e che sono, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, di seguito elencati in tabella:

Reportistica (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Distribuzione su base oraria, giornaliera e mensile delle chiamate entranti e uscenti• Distribuzione su base oraria, giornaliera e mensile delle chiamate entranti che hanno avuto una risposta da parte dell'operatore e delle chiamate uscenti a cui l'utente ha dato risposta• Numero di operatori contestualmente attivi (un operatore viene considerato attivo quando è loggato sul sistema)• Durata media delle chiamate• % di chiamate evase al primo contatto• Media su base mensile del numero di telefonate in attesa su ogni singola coda di operatore o in fase di IVR• Carico medio degli operatori• % di abbandono dei chiamanti entro 20 secondi e dopo tale soglia• Numero delle chiamate entranti in occupato• Durata media dei tempi di ACW per ogni tipologia e mezzo di contatto

Tabella 17: Monitoraggio ed erogazione

In ogni caso, relativamente alla tipologia di servizi contrattualizzata da parte dell'Amministrazione al momento dell'invio dell'Ordinativo Preliminare, il Fornitore dovrà produrre la reportistica perlomeno per i

parametri descritti al paragrafo 3.13. La completezza della reportistica, così come per le altre sezioni del presente Capitolato, costituisce un fattore qualificante ai fini della valutazione dell'Offerta Tecnica.

Il Fornitore dovrà produrre la reportistica, in formato elettronico, secondo la seguente tempistica:

- **reportistica su base settimanale**, (da erogare nel corso dei primi 2 (due) mesi successivi all'avviamento). Il Fornitore analizzerà la reportistica relativa ai Livelli di Servizio concordati per tutti i servizi erogati. Sulla base dell'analisi dell'andamento della qualità del servizio il Fornitore provvederà, in caso di superamento degli indici di efficacia fissati, ad incrementare numericamente (o rivedere in termini di composizione, organizzazione, livello di formazione) il gruppo di lavoro, ovvero rivedere le dotazioni tecnologiche, in maniera da recuperare le situazioni critiche riscontrate.
- **reportistica su base mensile**, da consegnare entro il 15° (quindicesimo) giorno successivo al termine del mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 3.13.6. Il Fornitore produrrà all'Amministrazione Contraente la reportistica relativa al mese oggetto di monitoraggio, sulla base della quale verranno calcolate le penalità previste. In tale sede, in caso di verifiche positive dell'andamento del servizio, potranno essere concordati interventi di riduzione della composizione del gruppo di lavoro – qualora vi fossero stati in periodi precedenti interventi di incremento delle risorse.

L'Amministrazione Contraente si riserva il diritto di effettuare dei propri test esterni a verifica del buon funzionamento del sistema con modalità che dovranno essere rese note al Fornitore con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di effettuazione del test.

Peraltro, qualora entro 15 (quindici) giorni successivi all'invio della reportistica mensile, non sorga contestazione sul contenuto degli stessi, i servizi erogati si intenderanno approvati dall'Amministrazione Contraente.

Incontri tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente

La Società Concorrente dovrà specificare nell'Offerta Tecnica la propria disponibilità a partecipare a degli incontri periodici con l'Amministrazione Contraente durante il periodo di fornitura dei servizi oggetto della Convenzione a cui il presente Capitolato Tecnico fa riferimento.

Tali incontri, i quali avranno come obiettivo la valutazione congiunta della reportistica fornita dalla Società Aggiudicataria e degli eventuali aggiustamenti che si rendessero opportuni, si svolgeranno, presso la sede dell'Amministrazione Contraente, con la seguente periodicità:

- 1 (un) incontro durante il primo mese di fornitura;
- 1 (un) incontro ogni 3 (tre) mesi per il restante periodo di fornitura.

Aggiornamento delle informazioni relative al servizio erogato dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione Contraente

La Società Concorrente dovrà specificare nell'Offerta Tecnica la propria disponibilità a recepire periodicamente (come minimo mensilmente) da parte dei responsabili dell'Amministrazione eventuali modifiche ed inserimenti nei contenuti informativi dei servizi erogati dal Contact Center e ad esplicitare in modo chiaro eventuali limiti di tali richieste che dovessero comportare l'esigenza di ridefinire il modulo specifico della formazione sulle tematiche necessarie a svolgere l'attività di assistenza prevista dall'Amministrazione Contraente (MSA –di cui al paragrafo 3.9.2) e somministrare di nuovo il corso agli operatori del Contact Center.

3.12 Altri obblighi

3.12.1 Responsabile generale del servizio

La Società Aggiudicataria è tenuta ad identificare e nominare una figura professionale nella propria struttura a livello di dirigente che lo rappresenterà nei confronti dell'Amministrazione Aggiudicatrice. La comunicazione dovrà essere effettuata contestualmente alla stipula della Convenzione, inviando anche il curriculum professionale e l'organigramma aziendale con evidenziazione del livello di riporto della persona individuata.

3.12.2 Fase di erogazione del servizio

La Società Aggiudicataria è tenuta a mantenere il turn-over degli addetti al front-end verso gli utenti/cittadini (operatori e supervisori) al di sotto del 30% annuo. In ogni caso, qualora la Società Aggiudicataria sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altre di pari livello, deve darne preventiva comunicazione e trasmettere all'Amministrazione Contraente i curricula del personale destinato a sostituire le unità in uscita.

Qualora l'Amministrazione Contraente, dall'analisi dei CV, reputi non adeguato il profilo professionale delle risorse proposte, essa potrà - tramite invio di raccomandata A/R alla Società Aggiudicataria - chiederne la sostituzione. Entro il termine di 2 (due) giorni dalla ricezione della raccomandata, la Società Aggiudicataria è tenuta a sostituire le risorse in oggetto. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui al paragrafo 3.13.6.

3.13 Livelli di servizio e penali

Le Penali relative ai Livello di Servizio prestazionali (dal paragrafo 3.13.1 al 3.13.5) vengono calcolate sulla base di un tempo di osservazione pari ad 1 (un) mese, ossia i valori di soglia sono da intendersi calcolati su tale periodo di riferimento.

3.13.1 Servizi con operatore: outbound (telefonico/multicanale)

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo
Efficacia di acquisizione dati	Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate		50%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	1% del valore della fornitura del servizio outbound nel periodo di osservazione
Efficienza operativa	Tempo di evasione di un pacchetto da 200 contatti (e multipli)		24h	Per ogni ora in più rispetto al valore di soglia calcolato all'interno della fascia di operatività scelta dall'Amministrazione (ore di fascia ordinaria, vedi paragrafo 3.5.3.3)	3% del valore della fornitura del servizio outbound nel periodo di osservazione

Tabella 18: Livelli di servizio - outbound (telefonico/multicanale)

3.13.2 Servizi con operatore: inbound di primo livello (telefonico/ multicanale)

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo
Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte dell'operatore	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	20" nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail/Internet, Fax, Lettere	Tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la chiusura del ticket da parte dell'Fornitore	Vanno considerate 24 ore/giorno. Sono esclusi i giorni festivi e il Sabato dalle 14 alle 24	24h	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Percentuale di chiamate entranti perse	Numero di chiamate pervenute al Contact Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	Vanno considerate tutte le chiamate entranti, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta degli operatori	10%	Per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Percentuale di chiamate evase al primo contatto	Numero di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation		70%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	0,5 del valore del servizio nel periodo di osservazione

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Tempo medio di soluzione al primo contatto	Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del ticket per i casi risolti al primo contatto		15' nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	0,5 % del valore del servizio nel periodo di osservazione
--	---	--	----------------------	---	---

Tabella 19: Livelli di servizio - inbound di primo livello (telefonico/ multicanale)

Oltre ai livelli di servizio previsti per l'inbound di primo livello, qualora il servizio di inbound venga organizzato per più livelli (operatori di secondo livello con competenze specialistiche) vanno aggiunti:

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo
Percentuale di chiamate risolte al secondo livello	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	La base dei casi posti non considera i casi fuori ambito di competenza del Contact Center	90%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	1% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio di soluzione al secondo livello	Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per i casi risolti al secondo livello		4h nel 80% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	1% del valore del servizio nel periodo di osservazione

Tabella 20: Livelli di servizio - inbound completo (telefonico/multicanale)

3.13.3 Servizi senza operatore: postazione ASP (telefonica/multicanale)

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo
Continuità di funzionamento	Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione	Vanno considerate 24 ore/giorno 7 giorni/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo della manutenzione	99%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio di riparazione	Tempo che intercorre tra la richiesta di intervento di manutenzione per malfunzionamento ed il ripristino dell'operatività della postazione	Vanno considerate 24 ore/giorno. Sono esclusi i giorni festivi e il Sabato dalle 14 alle 24	48 h	Per ogni ora in più rispetto al valore di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione

Tabella 21: Livelli di servizio - postazione ASP (telefonica/multicanale)

3.13.4 Servizi senza operatore: risponditore automatico

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo

Continuità di funzionamento	Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di rilevazione	Vanno considerate 24 ore/giorno 7 giorni/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo della manutenzione	95%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione
-----------------------------	---	---	-----	---	--

Tabella 22: Livelli di servizio - risponditore automatico

3.13.5 Servizi senza operatore: portale vocale

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo
Continuità di funzionamento	Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di rilevazione	Vanno considerate 24 ore/giorno, 7 giorni/settimana nel periodo di riferimento	95%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Affidabilità nel riconoscimento della voce umana	Percentuale di richieste di ripetizione all'utente per mancato/errato riconoscimento della parola/frase	Il sistema deve tenere conto dei diversi accenti regionali	90%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione

Tabella 23: Livelli di servizio - portale vocale

3.13.6 Altre Penali

Parametro	Contesto di misura	Valore Punto penale	Soggetto avente diritto alla penale
Ritardo nella presentazione del documento "Progettazione Preliminare" rispetto a quanto stabilito nella sezione 3.2 e relative sottosezioni	Singola richiesta preliminare	Euro 250= (duecentocinquecento/00) per ogni settimana di ritardo. La penalità raddoppia oltre le due settimane di ritardo.	Amministrazione Aggiudicatrice (su richiesta della Amministrazione Contraente)
Ritardo nella presentazione del documento "Progettazione di Dettaglio" rispetto a quanto stabilito nel paragrafo 3.4 e relativi sottoparagrafi	Singolo ordinativo di fornitura	0,5% dell'importo dell'ordinativo di fornitura per ogni settimana di ritardo. La penalità raddoppia oltre le quattro settimane di ritardo.	Amministrazione Contraente
Rispetto delle scadenze per i collaudi indicate nel Progetto Esecutivo (paragrafi 3.4.3)	Singolo ordinativo di fornitura	0,5% dell'importo dell'ordinativo di fornitura per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista. Si applica anche ai collaudi parziali eventualmente previsti nel Progetto Esecutivo.	Amministrazione Contraente
Mancato rispetto, da parte della Società Aggiudicataria, dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione Contraente (vedi paragrafo 3.4.3.3)	Singolo ordinativo di fornitura	Euro 100 = (cento/00) per ogni giorno di ritardo.	Amministrazione Contraente
Ritardi sui tempi previsti indicati nel Progetto Esecutivo per l'avvio dell'installazione (paragrafo 3.7)	Singolo ordinativo di fornitura	0,5% dell'importo dell'ordinativo di fornitura, per un ritardo del 50% sui tempi indicati nel Progetto Esecutivo.	Amministrazione Contraente
Mancato rispetto dei tempi di presa in carico dell'operatività del Contact	Singolo ordinativo di fornitura	0,5% dell'importo dell'ordinativo di fornitura per un ritardo del 50% sui tempi Concordati.	Amministrazione Contraente

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Parametro	Contesto di misura	Valore Punto penale	Soggetto avente diritto alla penale
Center prevista nei casi di modalità "overflow imprevisto" (vedi paragrafo 3.5.3.4)			
Mancato rispetto dei tempi di risposta e ripristino per manutenzione correttiva ed evolutiva come da risposta della Società Aggiudicataria (vedi paragrafo 3.10 ed, inoltre, paragrafo 3.13.3 per la penale relativa al superamento del limite di 48 h per il ripristino dell'operatività del Contact Center in modalità ASP)	Singolo ordinativo di fornitura	0,5% dell'importo dell'ordinativo di fornitura per un ritardo del 50% sui tempi concordati.	Amministrazione Contraente
Mancato rispetto dei livelli di servizio concordati sull'help-desk come descritti nel paragrafo 3.10.1 (per gli interventi on site riferirsi a modalità e tempi di risposta e ripristino di cui al paragrafo 3.10 e relative penali associate)	Singolo ordine di fornitura	0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento per ogni giorno di indisponibilità dell'help-desk 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento in caso di media settimanale dei tempi di presa in carico delle chiamate maggiore di quanto indicato al paragrafo 3.10.1 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento in caso di media settimanale dei tempi di risposta differita maggiore di quanto indicato al paragrafo 3.10.1	Amministrazione Contraente
Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica di cui al paragrafo 3.11	Singolo ordinativo di fornitura	Euro 100 = (cento/00) per ogni giorno di ritardo. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore consegni la documentazione in modo difforme dal formato definito nell'Offerta Tecnica (paragrafo 3.11)	Amministrazione Contraente

Tabella 24: Altre penali

4. SPECIFICHE DELLE SOLUZIONI INSOURCING (TIPO B)

4.1 Premessa

Lo scopo di questa sezione consiste nella descrizione dell'iter che l'Amministrazione Contraente e la Società Aggiudicataria dovranno seguire fino all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, partendo dall'analisi dei fabbisogni dell'Amministrazione Contraente fino alla Progettazione di Dettaglio. L'iter è rappresentato schematicamente nella Figura 3 ed approfondito nelle successive sezioni dalla 4.2 alla 4.4.

- **Richiesta Preliminare (a cura dell'Amministrazione Contraente)**

Le **Amministrazioni Contraenti**, al fine di individuare correttamente la modalità realizzativa - tra quelle messe a disposizione dai vari lotti (di tipo B) della presente Gara - più adatta alle specifiche necessità di Contact Center dei propri progetti, e successivamente controllarne l'implementazione, **svolgeranno** (autonomamente o con un supporto esterno) **le attività di analisi preliminare dei propri fabbisogni di massima e di redazione di una Richiesta Preliminare.**

In questa fase l'Amministrazione Contraente effettuerà un dimensionamento di massima della struttura di Contact Center che intende realizzare, contenente i seguenti dati (a consuntivo qualora l'Amministrazione Contraente già disponga di una struttura o, nel caso contrario, su base previsionale):

- dimensionamento in termini di numero postazioni e/o numero di transazioni e/o minuti di contatto previsti per il Contact Center da realizzare all'interno del periodo di riferimento concordato fra l'Amministrazione Contraente e la Società Aggiudicataria
- soluzione inbound e/o outbound, Contact Center telefonico / multicanale
- numero di postazioni remote
- tempi medi di attesa, durata media delle chiamate, tempi medi di post-elaborazione delle chiamate
- orario di lavoro
- quota parte di personale (operatori e supervisori del Contact Center) fornito dalla Società Aggiudicataria
- eventuale richiesta di servizi di integrazione della fornitura oggetto del Contact Center con sistemi dell'Amministrazione

A valle di questa attività, l'Amministrazione Contraente sceglierà la modalità realizzativa del Contact Center più adatta ed il lotto da attivare, in funzione del dimensionamento di massima elaborato, avviando formalmente le procedure di acquisto di soluzioni di Contact Center con una **Richiesta Preliminare** alla Società vincitrice del lotto corrispondente.

Tale documento conterrà una breve descrizione del progetto di Contact Center e della modalità realizzativa prescelta, nonché il dimensionamento ipotizzato.

- **Progettazione Preliminare (a cura della Società Aggiudicataria)**

Il Fornitore, rispettando le indicazioni ed il dimensionamento contenuti nella Richiesta Preliminare (proponendo eventuali variazioni ove ritenuto necessario e motivandole), dovrà redigere entro 30 (trenta) giorni dall'invio della Richiesta Preliminare un documento (eventualmente corredato di opportune tabelle e grafici integrativi) di **Progettazione Preliminare**, contenente i punti descritti nel seguito del presente Capitolato (paragrafi da 4.2.1 a 4.2.4):

- analisi e definizione dei fabbisogni
- definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound
- definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento
- disponibilità della Società Aggiudicataria a supportare l'Amministrazione Contraente nell'attività di dimensionamento della rete fonia / dati necessaria ad assicurare l'operatività del Contact Center
- progettazione di massima e quotazione economica globale relativa all'intera soluzione (aderente alle condizioni economiche di aggiudicazione della presente Gara).

- **Controllo e valutazione della Progettazione Preliminare del Fornitore (a cura dell'Amministrazione Contraente)**

A valle di queste attività del Fornitore, l'Amministrazione Contraente (internamente o con un supporto esterno) effettuerà entro 15 (quindici) giorni dall'invio del documento di Progettazione Preliminare una valutazione tecnica sintetica del progetto di massima e della quotazione economica globale proposti, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze e alle condizioni economiche risultanti dalla presente Gara (paragrafo 4.3).

In caso di accettazione della Progettazione Preliminare e della quotazione economica globale proposti, l'Amministrazione Contraente potrà dare, mediante l'Ordinativo di Fornitura, l'incarico definitivo al Fornitore a procedere con la fornitura. **In caso contrario, potrà eventualmente essere richiesta al Fornitore una revisione del documento di Progettazione Preliminare e/o dell'Offerta Economica.**

- **Progettazione di Dettaglio (a cura della Società Aggiudicataria)**

A valle della emissione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore produrrà il documento di Progettazione di Dettaglio contenente:

- **Analisi e disegno / ridisegno dei processi e dell'organizzazione**

Riguarda la struttura organizzativa ed il flusso dei processi del Contact Center che verrà realizzato/modificato, unitamente alle necessarie richieste di adeguamento / evoluzione dei processi e dell'organizzazione dell'Amministrazione Contraente, che dovranno interfacciarsi ai processi ed alla struttura di Contact Center, finalizzati alla buona riuscita del progetto nel suo complesso (paragrafi 4.4 e 4.4.2).


○ **Progetto Esecutivo**

Riguarda le specifiche di progettazione di dettaglio che possono essere direttamente utilizzate dai tecnici preposti alle attività di installazione (paragrafo 4.4.3). Alla presente sezione del documento di Progettazione di Dettaglio il Fornitore dovrà inoltre allegare la quotazione economica di dettaglio della soluzione offerta (aderente alle condizioni economiche di aggiudicazione della presente Gara).

● **Controllo dell'implementazione e collaudo finale (a cura dell'Amministrazione Contraente)**

L'Amministrazione Contraente (internamente o con un supporto esterno) effettuerà verifiche periodiche degli stati di avanzamento della realizzazione e di controllo della fase di collaudo finale del Contact Center, a fronte delle quali potrà richiedere interventi di modifica al Fornitore secondo le modalità descritte al paragrafo 4.6.2 e 4.8.2).

Nel seguito del capitolo sono dettagliate, dal paragrafo 4.2.1 al 4.2.4, le attività che il Fornitore sarà tenuto a svolgere, i contenuti del documento di Progettazione Preliminare, e le evidenze che la Società Concorrente dovrà produrre per la partecipazione alla presente Gara.

Di seguito (Figura 3) è mostrato il processo illustrato nel presente paragrafo; in esso, con il simbolo  è indicato l'obbligo per la Società Aggiudicataria di produrre un documento al termine della fase/macrofase così come indicato nel paragrafo corrispondente.

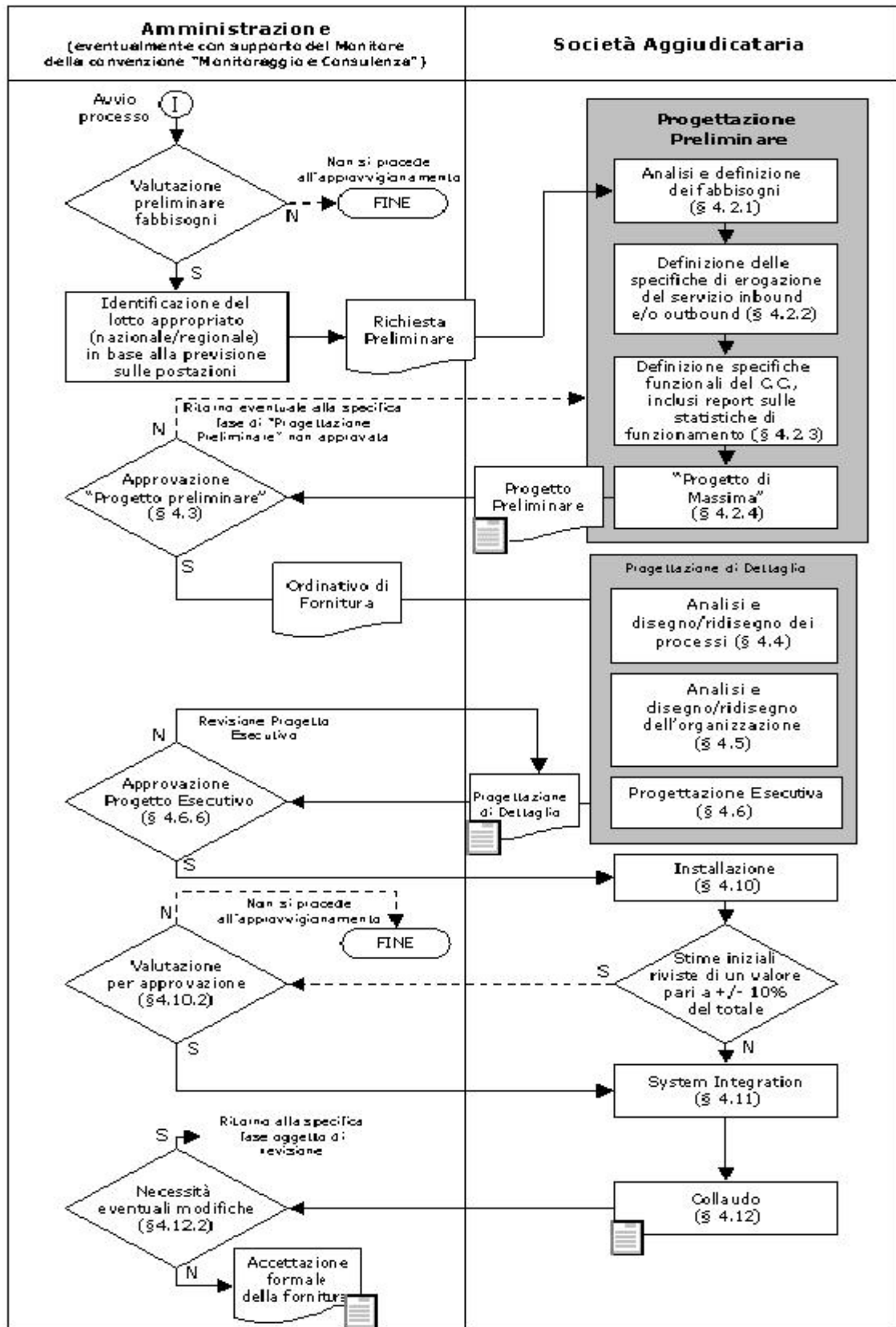


Figura 3A - Processo di approvvigionamento previsto dalla Convenzione: Schema Logico

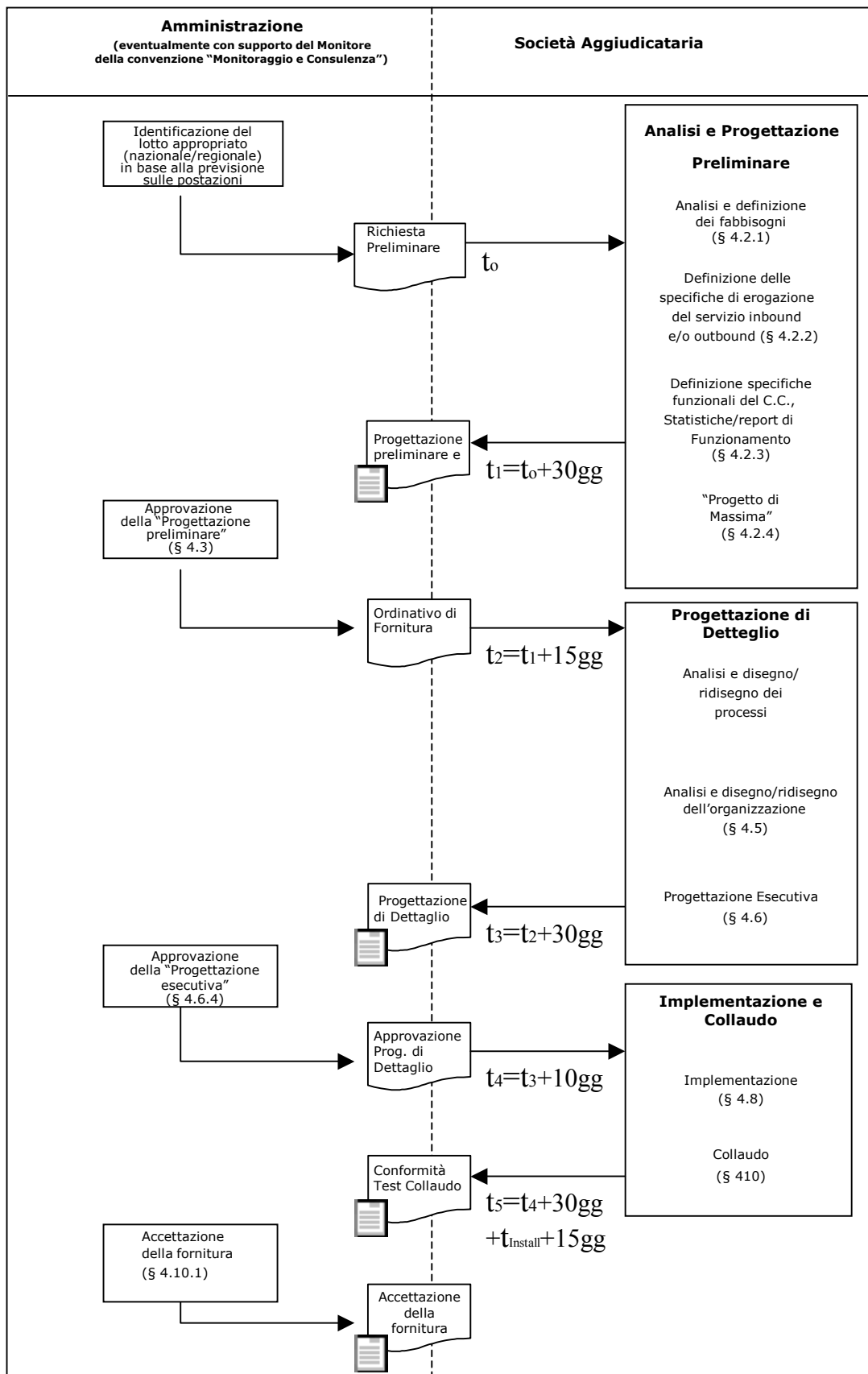


Figura 3B - Processo di approvvigionamento previsto dalla Convenzione: Piano temporale

4.2 Progettazione Preliminare

Il documento di Progettazione Preliminare costituisce il primo documento che la Società Aggiudicataria dovrà produrre, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della Richiesta Preliminare, nei confronti dell'Amministrazione Contraente (vedi figure 3A e 3B).

Tale documento dovrà contenere almeno i seguenti temi:

- analisi e definizione dei fabbisogni
- definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound
- definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento
- progettazione di massima e quotazione economica globale relativa all'intera soluzione

il cui contenuto è analizzato nel presente Capitolato nei paragrafi dal 4.2.1 al 4.2.4.

Premesso che la redazione effettiva e completa del documento di Progettazione Preliminare avverrà nella fase immediatamente precedente la fornitura vera e propria, nei paragrafi del presente Capitolato dal 4.2.1 al 4.2.4 sono comunque riportati degli indici "esemplificativi" del suddetto documento.

Nell'Offerta Tecnica redatta la Società Concorrente dovrà ampliare ed approfondire tali indici "esemplificativi", descrivendo per ogni punto dell'indice:

- il nome e il contenuto
- le modalità di analisi e di raccolta dati che adotterà per completarlo (si tenga conto che non si potrà far produrre all'Amministrazione Contraente altra documentazione oltre alla Richiesta Preliminare, ai documenti ufficiali ed alle statistiche che l'Amministrazione Contraente normalmente produce per il suo funzionamento. Qualora la Società Aggiudicataria giudichi i dati contenuti nella richiesta preliminare non sufficienti al fine della elaborazione di una proposta di progetto, potrà chiedere chiarimenti all'Amministrazione Contraente.)

La Società Concorrente dovrà inoltre fornire, le referenze dei progetti e documentare un esempio di progetto in cui ha realizzato documenti simili a quanto riportato nei paragrafi dal 4.2.1 al 4.2.4 (mantenendo riservate, ove ritenuto necessario le informazioni sensibili eventualmente presenti).

4.2.1 *Analisi e definizione dei fabbisogni*

La Società Aggiudicataria è tenuta a descrivere le modalità di analisi e di definizione dei fabbisogni dell'Amministrazione Contraente. Tale descrizione dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (il seguente indice sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell'Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 4.2):

"Analisi e definizione dei fabbisogni" (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio di Contact Center che l'Amministrazione Contraente intende realizzare• Descrizione dei clienti target della soluzione/realizzazione di Contact Center (tipologia e numerosità)• Descrizione della tipologia delle chiamate che potranno essere gestite, classificandole in gruppi omogenei, ad esempio:<ul style="list-style-type: none">○ Informazioni (es. richiesta verifica scadenza fattura)○ Attivazioni (es. richiesta nuovo allacciamento)○ Gestione Clienti (es. richiesta variazione contrattuale)○ Reclami (es. richiesta rimborso fattura)○ Guasti / Segnalazioni es. richiesta intervento squadra tecnici)

“Analisi e definizione dei fabbisogni” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Stima dei volumi di chiamate (suddivise per tipologia) nell’arco delle ore di servizio del Contact Center, evidenziando eventuali picchi giornalieri, settimanali, mensili o particolari stagionalità

Tabella 25: “Analisi e definizione dei fabbisogni” - Insourcing

4.2.2 Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound

La Società Aggiudicataria è tenuta a definire le specifiche di erogazione del servizio, sia in merito al traffico entrante nel Contact Center (inbound) sia, se richiesto, a quello uscente dal Contact Center (outbound).

A titolo esemplificativo e non esaustivo la descrizione di tali specifiche dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (l’indice seguente sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell’Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 4.2).

“Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Descrizione delle modalità di risposta (es. con risponditore automatico o con personale, ad un livello o a più livelli, rimandando ai livelli più elevati per problemi tecnici di una data complessità)• Modalità operative dei servizi in termine di orari / giorni di funzionamento per ogni canale / tipologia di utente• Logiche di gestione del Contact Center, in termine di handling delle telefonate in ingresso/uscita• Logica di gestione dei Fax, delle e-mail, degli SMS (qualora si tratti di un Contact Center multicanale)• Tipologie e competenze degli operatori/supervisor• Criteri di assegnazione delle richieste agli operatori• Criteri di trasferimento delle richieste tra operatori• Eventuale necessità di interfacciamento tra le strutture addette al front-end e le strutture di back-office• Livello di integrazione dei canali di accesso forniti all’utenza (telefono, e-mail, Fax, Internet, SMS)

Tabella 26: “Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound” – Insourcing

4.2.3 Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento

La Società Aggiudicataria è tenuta a definire le specifiche funzionali del Contact Center, inclusi i report sulle statistiche di funzionamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo la descrizione di tali specifiche dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (l’indice seguente sarà da ampliare ed

approfondire a cura della Società Concorrente nell'Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 4.2):

“Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento”¹²(ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Funzionalità ACD (Automatic Call Distribution)• Funzionalità IVR• Utilizzo eventuale e modalità operative a livello macro per:<ul style="list-style-type: none">○ funzionalità di portale vocale○ apparati per la registrazione delle chiamate○ Fax Server○ SMS Server• Modalità operative del CMS (Contact Management System) ed elenco dei dati del contatto che si intendono gestire• Fabbisogno hardware e software di massima per il CTI server e per le postazioni operatore• Fabbisogno hardware e software di massima per il DB Server• Reportistica

Tabella 27: “Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento” - Insourcing

La Società Concorrente deve inoltre produrre lo schema di riferimento che intende adottare per la rappresentazione delle specifiche funzionali. A scopo esemplificativo e non esaustivo si fornisce di seguito un esempio del suddetto schema. La Società Concorrente, nell'Offerta Tecnica redatta, dovrà arricchire e completare il modello esemplificativo seguente:

Modello per la mappatura delle specifiche funzionali (ESEMPLIFICATIVO)
Specifica funzionale “X” <ul style="list-style-type: none">- Nome specifica funzionale- Numero specifica funzionale- Descrizione input necessari o eventi scatenanti (condizioni di trigger)- Descrizione performance o output attesi- Modalità di misura delle performance o degli output attesi

Tabella 28: Modello per la mappatura delle specifiche funzionali - Insourcing

In caso di aggiudicazione della Gara, la Società Concorrente si impegna a utilizzare lo schema proposto per mappare le specifiche funzionali nella fase di “Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center”.

Per la descrizione dei report sul funzionamento della soluzione che si intende installare, la Società Concorrente dovrà elencare i parametri sui quali verranno effettuate le statistiche (vedi anche paragrafi 4.5.2, 4.5.11 e 4.5.12); le reportistiche dovranno tracciare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, almeno i seguenti parametri:

¹² L'indice del documento finale, redatto in prossimità della fornitura, conterrà – evidentemente – i riferimenti alle sole funzionalità che l'Amministrazione Contraente chiederà di implementare.

Reportistica (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Distribuzione su base oraria, giornaliera e mensile dei contatti entranti e uscenti• Distribuzione su base oraria, giornaliera e mensile dei contatti entranti che hanno avuto risposta da parte dell'operatore e dei contatti uscenti a cui l'utente ha dato risposta• Numero di operatori contestualmente attivi• Numero di telefonate in attesa su ogni singola coda o in fase di IVR e distribuzione su base mensile• Tempo di attesa per la prima chiamata in coda• % delle chiamate evase al primo contatto• Tempo medio di risoluzione delle chiamate al primo contatto• Tempo medio di risoluzione delle chiamate scalate al secondo livello• Carico medio degli operatori• % di abbandono dei chiamanti in fase di attesa prima e dopo la soglia definita dall'Amministrazione in termini di tempo di risposta• Durata media dei tempi di post-elaborazione dei contatti (ACW)

Tabella 29: Elenco parametri reportistica - Insourcing

La completezza della reportistica costituirà un fattore qualificante ai fini della valutazione dell'Offerta Tecnica.

4.2.4 Progettazione di massima

La Società Aggiudicataria è tenuta a descrivere le modalità della progettazione di massima. A titolo esemplificativo e non esaustivo la descrizione di tali specifiche dovrà essere articolata almeno nei seguenti punti (l'indice seguente sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell'Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 4.2):

Argomenti del capitolo "Progettazione di massima" (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Schema a blocchi con declinazione puntuale (dettaglio qualitativo e quantitativo) dei flussi di gestione delle informazioni• Dettaglio delle modalità di interfacciamento / integrazione fra tutte le componenti costituenti il Contact Center• Piano temporale di massima per le attività da realizzare• Elenco puntuale dei servizi e/o dei sistemi oggetto della fornitura• Quotazione economica globale relativa all'intera soluzione proposta (coerente con le specifiche e le condizioni economiche risultanti dalla presente Gara)• Analisi costi/benefici e confronto fra possibili soluzioni alternative

Tabella 30: Argomenti del capitolo "Progettazione di massima" - Insourcing

Durante la progettazione di massima, il Fornitore sarà inoltre tenuto a verificare congiuntamente con l'Amministrazione Contraente:

- la disponibilità (e la tipologia) di un PABX da parte dell'Amministrazione Contraente;
- il livello di compatibilità della soluzione fornita con il suddetto PABX;

- la disponibilità, sul PABX dell'Amministrazione Contraente, di un numero di porte sufficiente a gestire le linee in ingresso richieste per il Contact Center;
- l'eventuale necessità di accessori, schede hardware, upgrade, aggiornamenti software per il corretto dimensionamento del PABX con le esigenze del Contact Center;
- l'eventuale disponibilità - da parte dell'Amministrazione Contraente - di PC aventi caratteristiche tecniche non inferiori a quelle espresse nei relativi paragrafi 4.5.16.1 (a meno delle dotazioni specifiche per postazione Contact Center identificate al paragrafo 4.5.16.2) e/o 4.5.17.1 (a meno delle dotazioni specifiche per postazione Contact Center identificate al paragrafo 4.5.17.2).

In seguito a queste verifiche il Fornitore dovrà progettare e proporre la soluzione economicamente più conveniente per l'Amministrazione Contraente.

A fronte di tale disponibilità, la Società Aggiudicataria sarà altresì tenuta a verificare e a garantire la compatibilità e la fruibilità delle postazioni operatore ottenibili con tali PC, una volta installati e configurati con le componenti HW e SW specifiche per Contact Center (paragrafi 4.5.16.2 e 4.5.17.2).

Le modalità di manutenzione e assistenza sulle postazioni dotate di PC già in possesso dell'Amministrazione Contraente sono specificate al paragrafo 4.11.

4.3 Verifica con Amministrazione Contraente

Qualora il documento di Progettazione Preliminare, composto come descritto nei paragrafi da 4.2.1 a 4.2.4, non sia presentato entro 30 (trenta) giorni dall'invio della Richiesta Preliminare (cfr. Figura 3), su richiesta delle Amministrazioni Contraenti, l'Amministrazione Aggiudicatrice applicherà le penali di cui al paragrafo 4.15.

Dopo il ricevimento del documento di Progettazione Preliminare (vedi Figura 3), l'Amministrazione Contraente (internamente o con un supporto esterno) effettuerà entro 15 (quindici) giorni una valutazione tecnica del progetto di massima e della quotazione economica globale proposti, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze ed alle condizioni economiche risultanti dalla presente Gara.

In caso di accettazione del progetto di massima e della quotazione economica globale proposti, l'Amministrazione Contraente potrà dare, mediante l'Ordinativo di Fornitura, l'incarico formale definitivo al Fornitore a procedere con la fase di progettazione di dettaglio e, a valle di questa, all'erogazione dei servizi oggetto della fornitura (cfr. Figura 3).

In caso di mancata accettazione, potrà essere richiesta al Fornitore una revisione del progetto di massima e/o della quotazione economica globale.

A partire dall'Ordinativo di Fornitura si avvia una macro-fase, definita nella Figura 3 come "Progettazione di Dettaglio", di cui al paragrafo successivo.

4.4 Progettazione di Dettaglio

Nel seguito vengono descritti gli argomenti che il Fornitore dovrà descrivere nel documento di Progettazione di Dettaglio, e che la Società Concorrente dovrà documentare nell'Offerta Tecnica.

Premesso che la redazione effettiva e completa del documento di Progettazione di Dettaglio avverrà nella fase immediatamente precedente la fornitura vera e propria, nei paragrafi 4.4 e nei relativi sottoparagrafi sono comunque riportati degli indici “esemplificativi” del suddetto documento. Nell’Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara, la Società Concorrente dovrà - per ciascuno dei temi trattati dal suddetto documento - ampliare ed approfondire tali indici “esemplificativi”, descrivendo per ogni punto dell’indice:

- il nome e il contenuto
- le modalità di analisi e di raccolta dati che adotterà per completarlo (si tenga conto che non si potrà far produrre all’Amministrazione Contraente altra documentazione oltre alla Richiesta Preliminare, ai documenti ufficiali ed alle statistiche che l’Amministrazione Contraente normalmente produce per il suo funzionamento, e non si potrà gravare eccessivamente con interviste al personale)

La Società Concorrente dovrà inoltre fornire le referenze dei progetti e documentare un esempio di progetto in cui ha realizzato documenti simili.

Qualora il documento “**Progettazione di Dettaglio**” non sia presentato entro 30 (trenta) giorni dall’invio dell’Ordinativo di Fornitura, l’Amministrazione Contraente applicherà le penali di cui alla sezione 4.15.

L’Amministrazione Contraente dovrà accettare il documento di Progettazione di Dettaglio entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione dello stesso, o eventualmente chiedere alla Società Aggiudicataria chiarimenti e/o modifiche (ad esempio per mancato rispetto delle specifiche tecnico/economiche identificate nel documento di Progettazione Preliminare). In quest’ultimo caso, la Società Aggiudicataria dovrà modificare o rielaborare il documento di Progettazione di Dettaglio.

Nel seguito sono descritti i temi che il documento di Progettazione di Dettaglio dovrà trattare (l’indice sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Aggiudicataria e da dettagliare nell’Offerta Tecnica da parte della Società Concorrente):

- Analisi e disegno/ridisegno dei processi
- Analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione
- Progetto esecutivo

4.4.1 Analisi e disegno/ridisegno dei processi

L’analisi e disegno/ridisegno dei processi costituirà il primo argomento trattato nel documento di Progettazione di Dettaglio che la Società Aggiudicataria dovrà produrre a valle della verifica con l’Amministrazione Contraente (cfr. Figura 3A e 3B).

A titolo esemplificativo dovranno essere trattati i seguenti temi (l’indice sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell’Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 4.4):

“Analisi e disegno/ridisegno dei processi” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Analisi dei processi esistenti dell’Amministrazione Contraente sottoposti a ridisegno al fine di garantire l’operatività corretta del Contact Center• Diagramma di flusso delle fasi dei processi di Contact Center nuovi e ridisegnati (con focus prioritario sul processo di gestione del contatto ed eventuale escalation), dal quale si evincano chiaramente le fasi temporali, gli enti responsabili di ciascuna attività ed i rapporti di precedenza/conseguenza tra le varie fasi, evidenziando le modifiche rispetto alla situazione precedente, in termini di personale, organizzazione, etc.

“Analisi e disegno/ridisegno dei processi” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">● Per ciascuna fase:<ul style="list-style-type: none">○ nome della fase,○ descrizione delle attività della fase,○ input ed funzione/i responsabile/i della fornitura dell’input,○ output ed funzione/i destinatario dell’output,○ funzione/i responsabile/i delle decisioni della fase,○ funzione/i che svolge/svolgono le attività previste dalla fase,○ funzione/i consultato/i che dà/danno pareri in merito alla fase,○ supporti informativi utilizzati (form cartacei, database, etc.),○ vincoli di precedenza/propedeuticità per altre fasi,○ durata della fase

Tabella 31: “Analisi e disegno/ridisegno dei processi” - Insourcing

La Società Aggiudicataria sarà inoltre tenuta a fornire, nel documento di Progettazione di Dettaglio, una proposta dettagliata con i relativi contenuti specifici, in merito a tutti gli adeguamenti dei processi non mandatori ma, in ogni caso, consigliabili e opportuni per la migliore riuscita del progetto e per l’incremento dell’efficacia e dell’efficienza nella gestione dei canali.

4.4.2 Analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione

L’analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione costituirà il secondo argomento trattato nel documento di Progettazione di Dettaglio che la Società Aggiudicataria dovrà produrre a valle della verifica con l’Amministrazione Contraente (vedi Figura 3A e 3B).

A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i seguenti temi (l’indice sarà da ampliare e da approfondire a cura della Società Concorrente nell’Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 4.4):

“Analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">● Diagramma delle sole unità organizzative (organigramma) dell’Amministrazione Contraente coinvolte nel processo di assistenza all’utente/cittadino (definizione/identificazione delle strutture di “customer care” all’interno dell’organizzazione dell’Amministrazione)● Funzionigramma (elenco delle funzioni svolte) per ciascuna unità organizzativa di cui al punto precedente● Nome e numero delle posizioni organizzative (es. operatore I° liv, operatore II° liv., supervisore, gestore webmail, gestore chat, etc.) di ciascuna unità organizzativa● Breve job description per ciascuna posizione, contenente indicazioni sulla qualità e tipologia delle risorse da predisporre, ed eventuale necessità di specifici piani di addestramento e formazione

Tabella 32: Argomenti del documento “Analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione”

La Società Aggiudicataria sarà inoltre tenuta a fornire, nel documento di Progettazione di Dettaglio, una proposta dettagliata con i relativi contenuti specifici, in merito a tutti gli adeguamenti organizzativi non mandatori, ma in ogni caso consigliabili e opportuni per la migliore riuscita del progetto.

4.4.3 Progetto Esecutivo

4.4.3.1 Premessa

La terminologia qui usata fa riferimento alla cosiddetta “Merloni ter”, norma che, nell’ambito dei lavori pubblici, tra l’altro, si pone l’obiettivo di definire livelli, finalità e contenuti specifici dei progetti “preliminare”, “dettagliato” ed “esecutivo”.

Nell’usare il termine “esecutivo” si fa perciò riferimento ad un livello di progettazione che deve coprire ogni dettaglio dell’opera da realizzare e che può essere direttamente utilizzato dai tecnici preposti alle attività di installazione.

4.4.3.2 Predisposizione del Progetto Esecutivo

La sezione Progetto Esecutivo costituirà l’ultimo argomento del documento di Progettazione di Dettaglio che la Società Aggiudicataria dovrà produrre a valle del check con l’Amministrazione Contraente (vedi Figura 3A e 3B).

A titolo esemplificativo e non esaustivo la sezione Progetto Esecutivo dovrà trattare i seguenti temi (l’indice sarà da ampliare ed approfondire a cura della Società Concorrente nell’Offerta Tecnica secondo tutte le richieste del paragrafo 4.4):

“Progetto Esecutivo” (ESEMPLIFICATIVO)
<ul style="list-style-type: none">• Descrizione completa della realizzazione, con particolare riguardo all’architettura tecnica della soluzione, alla configurazione dei sistemi hardware e del software, con le caratteristiche del servizio di manutenzione previsto. Questa parte del progetto deve risultare al livello di dettaglio esecutivo ed essere corredata da tutte le informazioni, anche di carattere grafico (rete etc.), necessarie per renderla pienamente comprensibile• Data prevista di inizio e di conclusione dell’installazione, e le modalità di svolgimento delle relative attività. Tali date dovranno essere concordate con l’Amministrazione Contraente in funzione delle specifiche esigenze e della complessità del progetto e resteranno impegnative per il progetto stesso, come indicato nel paragrafo 4.6• Struttura dei gruppi di lavoro incaricati della realizzazione• Modalità dell’eventuale migrazione dal vecchio al nuovo impianto• Elenco delle funzionalità del Contact Center che saranno oggetto delle prove di collaudo, con particolare riguardo a quelle relative alle funzionalità di contact management e di reportistica• Periodo previsto per test e collaudi• Piano delle attività formative• Piano delle attività di installazione degli apparati• Piano della sicurezza e relative figure professionali nominate dal committente e dal Fornitore, redatto in conformità al D.Lgs.494/96 ed al D.Lgs .626/94 e successive modifiche• Tempi e procedure previsti per le verifiche periodiche sull’avanzamento dei lavori• Modalità di esecuzione dei test dei sistemi e del software, preliminarmente alla messa in servizio

- Modalità di collaudo finale e di rilascio dei sistemi, con la relativa modulistica per il test delle singole funzioni oggetto di prova
- Tempistica per le prove di collaudo
- Procedure di controllo dei livelli di servizio concordati per il servizio di manutenzione
- Procedure di comunicazione tra le parti

Tabella 33: “Progetto Esecutivo” - Insourcing

L'effettuazione di accurati sopralluoghi alle sedi dove andranno installati i Contact Center è considerato prerequisite essenziale al progetto esecutivo, salvo diversi accordi fra le parti. A tale proposito l'Amministrazione Contraente renderà disponibili alla Società Aggiudicataria i propri locali in orari prestabiliti durante il normale orario di lavoro dell'Amministrazione stessa.

4.4.3.3 Nomina dei collaboratori

La Società Aggiudicataria è tenuta a comunicare, nella sezione Progetto Esecutivo facente parte del documento di Progettazione di Dettaglio, i nominativi di tutti i collaboratori che saranno coinvolti nella fase di installazione/configurazione/collaudo, con i relativi profili ed esperienza professionale. I predetti collaboratori ed addetti devono avere requisiti di professionalità non inferiori a quelli dichiarati dalla Società Aggiudicataria nel documento di Progettazione Preliminare (vedi paragrafo 4.2.2).

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente verificare le conoscenze tecniche e professionali del personale specialistico del Fornitore tramite l'analisi dei curriculum vitae. In caso di profili inadeguati rispetto alla tipologia di compiti da eseguire in fase di installazione/configurazione/collaudo, è facoltà dell'Amministrazione Contraente richiedere la sostituzione del suddetto personale.

4.5 Fornitura

La fornitura prevista per i lotti di tipo B si distingue più propriamente in:

- fornitura di apparati, sistemi e software (*paragrafi da 4.5.2 a 4.5.17*)
- servizi di installazione, configurazione, integrazione e collaudo (*paragrafi 4.6, 4.7, 4.8*)
- servizi di formazione e addestramento (*paragrafo 4.9*)
- servizi con operatore (*paragrafo 4.10*)
- servizi di manutenzione (*paragrafo 4.11*)
- altri servizi (*paragrafo 4.12*)

Per quanto riguarda l'architettura tecnica, la fornitura NON include nel proprio perimetro:

- a monte, il PABX (eventualmente in possesso dell'Amministrazione Contraente).

La soluzione prevista dall'Offerta Tecnica dovrà essere indipendente dal PABX scelto/in possesso dell'Amministrazione Contraente.

Poichè il PABX in possesso dell'Amministrazione Contraente potrebbe già disporre di funzionalità ACD, è preferibile che la soluzione proposta dal Fornitore sia compatibile con i sistemi ACD più diffusi sul mercato. In caso contrario la Società Aggiudicataria, a seguito di verifiche compiute nell'ambito della progettazione di massima (vedi paragrafo 4.2.4) si impegna ad utilizzare/realizzare, la soluzione economicamente più conveniente per l'Amministrazione Contraente.

- a valle, l'eventuale sistema di CRM

Durata della Fornitura

Oggetto	Rif.	Fornitura base (nei 24 mesi)	Fornitura opzionale (nei 24 mesi)	Fornitura opzionale (ulteriori 36 mesi)
Fornitura di apparati, sistemi e software	da 4.5.2 a 4.5.17	X		
Servizi di installazione, configurazione, integrazione e collaudo	4.6, 4.7, 4.8	X		
Servizi di formazione e addestramento:				
Formazione di base	4.9.1	X	X	
Formazione MSA	4.9.2		X	
Servizi con operatore	4.10		X	
Servizi di manutenzione:				
Manutenzione in garanzia ordinaria ed Help Desk del Fornitore	4.11 - 4.11.1	X		
Estensione al triennio successivo	4.11.3.1			X
Estensione a 7 gg su 7, festivi inclusi	4.11.3.2		X	X
Estensione ad H24, 7 gg su 7, festivi inclusi	4.11.3.3		X	X
Altri servizi	4.12		X	

4.5.1 Schema di Offerta Tecnica su apparati e sistemi

L'Offerta Tecnica dovrà essere descritta secondo lo schema presentato nel paragrafo 5.2. In particolare, per quanto riguarda gli apparati (capitolo 3 dello schema al paragrafo 5.2), questi dovranno essere descritti per ciascuna delle configurazioni qui di seguito indicate, a meno che non venga eventualmente dichiarato in modo esplicito se, per le diverse configurazioni, viene proposto il medesimo apparato perché scalabile.

Le diverse configurazioni di Contact Center sono di seguito classificate in funzione del numero di postazioni. In particolare, per il lotto B1 e per ciascuno degli apparati/sistemi di cui dal paragrafo 4.5.2 a 4.5.17, sono identificate tre configurazioni (di seguito la configurazione 1, 2 e 3) e per i lotti B2, B3, B4, B5 e per ciascuno degli apparati/sistemi di cui dal paragrafo 4.5.2 a 4.5.17, sono identificate due configurazioni (di seguito la configurazione 4 e 5):

Lotto	Configurazione	N° Postazioni del Contact Center
B1 (Nazionale)	1	Maggiore di 150
	2	76-150
	3	51-75
B2, B3, B4, B5 (Macro-regionali)	4	21-50
	5	20 o meno

Tabella 34: Configurazioni previste nel tipo B - Insourcing

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà specificare il sistema/apparato che ritiene idoneo per ogni configurazione *i-esima* (per "i" che va da 1 a 5 come da Tabella 34), puntualizzando inoltre:

- le caratteristiche funzionali e tecniche;
- le modalità con le quali la soluzione proposta risponde ai requisiti riportati nel presente Capitolato;
- la scalabilità del sistema/apparato verso dimensioni del Contact Center (n.° postazioni) che si estendono oltre quelle previste dalla configurazione per la quale la soluzione stessa viene proposta; in tal caso devono anche essere esplicitate le modalità con cui viene raggiunta tale scalabilità (hardware/software) e l'effettivo intervallo coperto (in termini di numero minimo e massimo di postazioni gestibili).

Per quanto riguarda le funzionalità "core" del Contact Center (ACD, CTI, IVR) la Società Concorrente può presentare soluzioni "all-in-one" purché specifici in modo dettagliato quanto richiesto nei punti precedenti e sia in grado comunque di quotare separatamente i servizi offerti dalla soluzione.

La presentazione dell'Offerta Tecnica relativamente ad un qualunque apparato/sistema facente parte della fornitura del "Tipo B – Insourcing", deve essere realizzata secondo il seguente schema, ripetuto per ciascuno dei punti relativi ai paragrafi da 4.5.2 a 4.5.17 e per ciascuna delle configurazioni:

Configurazione	APPARATO/SISTEMA "X" di cui ai paragrafi da 4.5.2 a 4.5.17
i (1 ≤ i ≤ 5)	Descrizione sintetica dell'apparato/sistema proposto per la configurazione numero i
	Distinta delle componenti hardware e software dell'apparato/sistema proposto per la configurazione numero i (esplicitando ad esempio i casi in cui, per una data configurazione, si intende utilizzare un medesimo server hardware per ospitare più applicativi o i casi in cui, per un'altra configurazione, si intende duplicare un applicativo su più server hardware ai fini di ridondanza/fault tolerance)
	Caratteristiche tecniche dell'apparato/sistema proposto, con la spiegazione dei motivi per i quali la proposta è idonea alla configurazione numero i
	Rispondenza alle specifiche funzionali dell'apparato/sistema previste dal presente Capitolato, suddivise in: - funzionalità richieste nel presente Capitolato - funzionalità/modalità aggiuntive (con descrizione), che si intendono erogate dal Fornitore senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo indicato nell'Offerta Economica. Eventuali funzionalità che possono essere fornite con un costo aggiuntivo possono essere descritte, ma il Fornitore deve indicare esplicitamente la dizione " <u>non inclusa nella configurazione offerta</u> ".
	Scalabilità dell'apparato/sistema proposto per la configurazione numero i

Tabella 35: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su apparati e sistemi (paragrafi da 4.5.2 a 4.5.17)

4.5.2 Funzionalità ACD

Descrizione sintetica

L'Automatic Call Distribution (ACD) è una funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee (extensions). L'ACD 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).

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente non sia dotata di un PABX con funzionalità ACD, la fornitura dovrà garantire le funzionalità minime elencate in tabella:

Funzionalità minime ACD
<ul style="list-style-type: none">- in assenza di impostazioni specifiche, l'ACD deve essere in grado di distribuire le chiamate:<ul style="list-style-type: none">o nell'ordine in cui sono arrivateo al primo operatore libero nel caso siano tutti occupatio all'operatore inattivo da più tempo- altre funzionalità richieste sono le seguenti:<ul style="list-style-type: none">o skill-based routing: assegnazione della chiamata all'operatore con competenze specifiche (in base alle richieste espresse dal cliente nell'albero dell'IVR)o intelligent routing: routing su criteri diversi da quelli skill-based e configurabili dal gestore del sistemao gestione di code multiple, con possibilità per operatore di collegarsi ad una o più code e per il supervisore di fissare delle priorità relative tra le diverse codeo inoltro a numeri di copertura (es. segreteria telefonica) in seguito al superamento di una soglia temporale di attesa in codao inoltro/gestione postazioni remoteo possibilità per il supervisore di inclusione nelle conversazioni degli agentio possibilità di smistare la chiamata ad un apparato di registrazione o ad una voice mail

Premesso che gli operatori potranno essere riuniti in più gruppi (code multiple), l'ACD dovrà essere dotato di una *console* di supervisione in grado di offrire, con riferimento alle funzionalità sopra indicate, report statistici stampabili e funzionalità di monitoraggio in tempo reale.

L'ACD deve garantire la gestione multimediale dei contatti, ovvero trattare, in un'unica coda, tutti gli aspetti e le priorità di ogni tipologia di comunicazione (inbound, outbound, Fax, voice mail, ecc.).

Per quanto riguarda le analisi di compatibilità che il Fornitore dovrà effettuare in sede di progettazione di massima, si veda quanto riportato al paragrafo 4.2.4.

La Società Concorrente, in risposta alla presente Gara, è tenuta inoltre a compilare lo schema sotto riportato:

Centrale Telefonica	Compatibilità (S/N)	Livello di compatibilità e funzioni supportate
<ul style="list-style-type: none"> - Lucent/Avaya Definity - Nortel Networks Meridian - Siemens Hicom / Hipath - Philips Sopho - Ericsson MD110 - Alcatel serie 4400 - Tenovis Integral - EADS Matra serie 6500 - Altro (SPECIFICARE) 		

Tabella 36: Schema della dichiarazione di compatibilità con Centrali Telefoniche

Per i PABX dichiarati compatibili la Società Concorrente dovrà fornire esempi e referenze di progetti effettuati.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel presente paragrafo, dovrà far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 4.5.1.

4.5.3 Funzionalità Sistema di Cortesia

Descrizione sintetica

Il sistema di cortesia è una funzionalità utilizzata per rendere più gradevole il tempo di attesa in linea per il cittadino che ha chiamato il Contact Center. Durante l'attesa possono essere trasmesse informazioni (es. servizi offerti dal Contact Center, altre informazioni riguardanti l'Amministrazione Contraente, tempo di attesa previsto, ecc.) o può essere attivata una melodia. Il sistema ha il duplice scopo di intrattenere il chiamante e di rassicurarlo sul suo inserimento nella coda di attesa, in quanto l'assenza di segnali potrebbe essere interpretata come un'interruzione del collegamento telefonico.

Funzionalità minime Sistema di Cortesia
<ul style="list-style-type: none"> - Durante il periodo di copertura del servizio tramite operatore: <ul style="list-style-type: none"> o annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili o annuncio di identificazione dell'operatore al quale sarà trasferita la chiamata o in caso di operatori non disponibili: <ul style="list-style-type: none"> ▪ annuncio di messa in coda ▪ annunci periodici, con periodicità programmabile, di posizione nella coda e tempo di attesa previsto ▪ musica di cortesia nei periodi di attesa - Al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite operatore: <ul style="list-style-type: none"> o annuncio di indisponibilità del Contact Center a gestire la chiamata ed indicazione dei giorni/orari di apertura del Contact Center o richiesta di lasciare un messaggio alla casella di Voice Mail

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel presente paragrafo, dovrà far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 4.5.1.

4.5.4 IVR

Descrizione sintetica

L'IVR (*Interactive Voice Response*) è un risponditore automatico di tipo evoluto che consente di:

- effettuare un primo screening e/o profilatura del chiamante richiedendo a quest'ultimo alcune informazioni ai fini della sua identificazione
- raccogliere informazioni sulla richiesta del chiamante in modo da poterla evadere anche senza il coinvolgimento di un operatore
- raccogliere informazioni sulla richiesta del chiamante in modo da consentire all'operatore destinato a gestire il contatto di avere un quadro preventivo delle istanze del chiamante

Le domande che l'IVR sottopone al chiamante possono essere strutturate "ad albero", con una serie di menù di domande in cascata che vengono proposte in funzione delle opzioni di risposta selezionate dal chiamante.

4.5.4.1 Funzionalità

La funzionalità IVR deve consentire l'integrazione a monte con il PABX/ACD eventualmente già a disposizione dell'Amministrazione Contraente.

La funzionalità IVR dovrà avere le caratteristiche minime indicate nella seguente tabella:

Funzionalità minime IVR
<ul style="list-style-type: none">- Funzioni di creazione/manutenzione per via grafica delle applicazioni (rami dell'albero) dell'IVR- Funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione senza interruzione del servizio- Funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il ripristino di annunci vocali

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel presente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 4.5.1.

4.5.4.2 Server IVR

Il dimensionamento del server IVR deve essere condotto in relazione alle dimensioni della soluzione in termini di postazioni operatore.

Allo scopo, la proposta inserita nell'Offerta Tecnica deve rispettare le modalità di presentazione di cui al paragrafo 4.5.1.

In particolare per la soluzione IVR dovranno essere descritte:

- le schede IVR che si intendono utilizzare per le varie configurazioni di cui al paragrafo 4.5.1 e il numero totale di linee gestite, che il Fornitore ritiene congruo con il numero di postazioni di quella data configurazione di Contact Center
- le specifiche delle schede tecniche, evidenziando il numero di porte analogiche e digitali gestite da ciascuna scheda.

I requisiti dell'interfaccia telefonica delle schede IVR sono i seguenti:

Specifiche interfaccia telefonica schede IVR
<ul style="list-style-type: none">- Impedenza: 600 Ohms nominale- Intervallo corrente di loop: da 20 a 60 mA- SNR: 40 dB- Risposta in frequenza: da 300 a 3400 Hz- Ring Detection: da 40 a 130 Vrms, da 15.3 a 68.0 Hz- Echo return loss: min. 17 dB- Cross talk coupling: > -75dB- MTBF: > 100.000 ore

4.5.5 Portale Vocale

Descrizione sintetica

Il Portale Vocale costituisce un'evoluzione del concetto di IVR sotto vari profili:

- *le richieste del chiamante non sono effettuate tramite selezione di un'opzione prestabilita da compiersi con la digitazione di numeri sulla tastiera, ma possono essere effettuate vocalmente e interpretate dal portale tramite tecnologie di riconoscimento vocale*
- *le risposte del portale sono fornite in linguaggio naturale tramite tecnologie di sintesi vocale*
- *le suddette risposte vengono generate dinamicamente in funzione di quanto segnalato vocalmente dal chiamante, consentendo dunque una maggiore flessibilità nella ricerca delle informazioni rispetto a quanto permesso da una struttura ad albero con messaggi preregistrati.*

Più in generale il portale vocale rappresenta un sistema di ricerca vocale di informazioni in una base dati e di erogazione dei risultati della ricerca attraverso sistemi di sintesi vocale.

E' richiesta alla Società Concorrente la descrizione di dettaglio delle specifiche tecniche del servizio di Portale Vocale. Tale servizio consiste nella fornitura di un servizio di risposta automatica alle chiamate telefoniche in ingresso e nell'erogazione di informazioni attraverso messaggi generati dinamicamente attraverso soluzioni di text-to-speech (TTS).

La funzionalità Portale Vocale dovrà avere le caratteristiche minime indicate nella seguente tabella:

Funzionalità minime Portale Vocale
<ul style="list-style-type: none">- Funzioni di riconoscimento vocale per consentire al chiamante di selezionare sotto-applicazioni della VRU (Voice Response Unit) per le quali non è possibile/non si intende richiedere la digitazione di un numero della tastiera- Funzione di generazione dinamica delle risposte basata su tecnologia TTS in funzione di quanto segnalato vocalmente dal chiamante

Le specifiche cui il sistema di Portale Vocale si dovrà attenere sono le seguenti:

Specifiche Portale Vocale
<ul style="list-style-type: none">- Adattatore Telefonico: RJ48C – 120 Ω- Standard supportati: EURO-ISDN- Connettori LAN: 100 Base T – Fast Ethernet con plug RJ-45- Possibilità di Configurazione: Inbound, Outbound, Bidirezionale- Supporto del browsing vocale secondo lo standard VoiceXML 2.0 o SSML (Speech Synthesis Markup Language)- Supporto dello standard GrXML (formato grammaticale del VoiceXML)- Possibilità di gestione tramite protocollo SNMP- Tool per la personalizzazione/configurazione del servizio

La fornitura dovrà comprendere la realizzazione della banca dati utilizzata dal sistema per accedere e recuperare le informazioni richieste dall'utente, per la successiva sintetizzazione in messaggi vocali tramite tecnologie di text-to-speech.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel presente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 4.5.1.

4.5.6 Voice Mail

Descrizione sintetica

E' un'area di memoria destinata a memorizzare i messaggi vocali degli utenti del Contact Center.

La funzionalità deve consentire ai chiamanti di lasciare un messaggio in una casella vocale accessibile da qualsiasi operatore ed associabile ad un contatto in ingresso.

L'inoltro di una chiamata alla voice mail può derivare da:

- un'apposita impostazione dell'ACD
- un'apposita selezione compiuta dal chiamante in fase di navigazione nell'IVR

e deve essere proposta al chiamante:

- in caso di chiamata durante i periodi di inattività del Contact Center
- in caso attesa in coda prolungata oltre un limite prefissato

Le specifiche della Voice Mail saranno dipendenti dal parco postazioni e dal numero di caselle attivate (subscribers). La Società Concorrente, in risposta alla presente Gara, dovrà descrivere per ogni configurazione di cui al paragrafo 4.5.1, un sistema di Voice Mail in grado di gestire un numero di subscribers ritenuti congrui con la configurazione in esame.

La Società Concorrente dovrà specificare anche il media di registrazione (es. flash ROM).

4.5.7 Apparato di registrazione delle chiamate

Descrizione sintetica

E' un dispositivo che registra le chiamate su supporti analogici e/o digitali. E' tipicamente utilizzato ai fini di controlli ex-post sulla qualità del servizio o per documentare quanto richiesto dal chiamante (es. transazioni bancarie telefoniche).

L'apparato di registrazione delle chiamate dovrà essere integrabile al PABX eventualmente in possesso dell'Amministrazione Contraente e dovrà possedere le funzionalità minime elencate nella seguente tabella:

Funzionalità minime Apparato di registrazione delle chiamate
<ul style="list-style-type: none">- Funzioni di ricerca delle chiamate:<ul style="list-style-type: none">• per operatore• per data (o intervallo di date)• per ora (o intervallo di ore)• per numero chiamante- Possibilità di monitoraggio remoto da parte del supervisore

Specifiche Apparato di registrazione delle chiamate
<ul style="list-style-type: none">- Risposta in frequenza: da 300 a 3.400 Hz- Possibilità di campionamento a 16, 32 e 64 Kbit/s- SNR: >40dB ad una frequenza di campionamento di 64 Kbit/s- Uscite audio<ul style="list-style-type: none">o connettori esterni per altoparlanti o cuffieo voice over LAN: playback dagli altoparlanti della scheda audio via LAN- Caratteristiche riproduzione<ul style="list-style-type: none">o riproduzione durante la registrazioneo playback loopo fast forward e backward- Media di registrazione: DAT (Digital Audio Tape), etc.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti indicati nel presente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 4.5.1.

4.5.8 Fax Server

Il Fax Server dovrà essere collegato direttamente alle postazioni degli operatori tramite LAN, in maniera tale da poter essere integrato al canale telefonico attraverso l'ausilio di un software CTI installato presso il CTI server, anch'esso collegato in LAN.

Il contatto Fax dovrà poter essere tracciato alla pari di un contatto telefonico o e-mail. La necessità di un hardware dedicato, e non condiviso con altre funzionalità - es. IVR - è da specificare in funzione delle dimensioni del Contact Center.

Funzionalità minime Fax Server
<ul style="list-style-type: none">- Ricezione messaggi Fax ad un indirizzo e-mail o ad una stampante- Invio messaggi e-mail ad apparati Fax- Ricezione messaggi Fax e salvataggio in formato PDF- Tracciabilità dell'attività del Fax con reportistica di dettaglio- Associazione e tracciatura del contatto Fax con la scheda utente-contatti gestita dal CMS e memorizzata sul DB server

Specifiche Fax Server e schede Fax
<ul style="list-style-type: none">- Inbound Routing con DNIS, DID, DTMF- Supporto linee Analogiche, DID, Digital T-1, E-1 e ISDN- Compatibilità con i più diffusi sistemi di posta- Supporto alle più diffuse schede Fax- Specifiche schede Fax<ul style="list-style-type: none">o da 2 a 16 canali per singola schedao Protocolli di trasmissione V.17, V.21, V.27, V.29o Formati di compressione T.4 (MH e MR), T.6 (MMR)o Bit rate: 14.400 kbps, con step-down automatico a 12.000, 9.600, 7.200 kbpso Error Correction Mode (ECM)o Intestazioni multilineao Larghezza immagini A4

4.5.9 Scanner

Descrizione sintetica

E' un dispositivo che traduce in formato digitale un documento cartaceo, tipicamente ai fini del salvataggio del documento stesso in un archivio digitale.

I Contact Center multicanale dovranno essere dotati almeno di uno scanner per fogli A4.

Specifiche minime Scanner
<ul style="list-style-type: none">- Modalità di scansione<ul style="list-style-type: none">o 1-bit (bianco e nero)o 4-bit (16 toni di grigio)o 8-bit (256 toni di grigio)o 24-bit (16.7 milioni di colori)- Caricamento automatico: minimo 50 fogli- Risoluzione ottica minima di 600dpi (1200dpi in modalità enhanced)- Velocità di scansione: a 600dpi, scansione di un A4 a colori in meno di 35 secondi

Gli apparati scanner forniti devono poter essere pilotabili e/o interfacciabili con i più diffusi software di gestione documentale, (ad esempio, Hummingbird DM, FileNet Panagon, EiStream Work Manager System Enterprise Edition Imaging e Workflow, etc.).

4.5.10 Web Contact Center

Descrizione sintetica

Con tale definizione si intende quell'insieme di funzionalità che prevedono l'utilizzo del canale internet/intranet come canale di accesso alle informazioni tipicamente fornite del Contact Center.

Tra le suddette funzionalità si riportano, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- *possibilità di inoltrare una e-mail dal sito web del Contact Center stesso*
- *possibilità di effettuare richieste ad un operatore del Contact Center in modalità chat testuale*
- *possibilità di effettuare richieste ad un operatore del Contact Center in modalità vocale tramite tecnologie di Voice over IP*
- *possibilità di segnalare al Contact Center la volontà di essere ricontattati da un operatore*
- *possibilità per l'operatore di supportare la consultazione del sito tramite funzionalità di "co-browsing", grazie alle quali l'operatore può pilotare da remoto le operazioni di navigazione sul computer dell'utente.*

La fornitura relativa al Web Contact Center include le funzionalità minime elencate nella seguente tabella:

Forniture minime previste per Web Contact Center
<ul style="list-style-type: none">- hardware del web server (la necessità di un hardware dedicato, e non condiviso con altre funzionalità server - es. Mail Server - è da specificare in funzione delle dimensioni del Contact Center, vedi paragrafo 4.5.1)- funzionalità ricevitore e-mail (con gestione delle e-mail nella coda multicanale dei contatti)- funzionalità chat testuale:<ul style="list-style-type: none">o gestione richiesta chat da parte dell'utente/cittadinoo inserimento della richiesta chat nella coda dei contattio pop-up ad operatore dotato di postazione abilitata

- attivazione sessione chat
- funzionalità call me back:
 - gestione richiesta call me back da parte dell'utente/cittadino
 - inserimento della richiesta di call me back nella coda dei contatti
 - pop-up ad operatore dotato postazione abilitata
- realizzazione pagina web del Web Contact Center
- associazione e tracciatura del contatto web (via e-mail, call-me-back o chat) con la scheda utente-contatti gestita dal CMS e memorizzata sul DB server

Qualora la funzionalità Web Contact Center di e-mail sia già fornita da altro applicativo incluso nella fornitura, la Società Concorrente è tenuto ad esplicitarlo.

Nella fornitura si presuppone che l'Amministrazione Contraente sia già dotata di un sito web funzionante, e che in capo al Fornitore ci sia unicamente la realizzazione della pagina web che ospita le funzionalità di Web Contact Center (quali, ad esempio, la finestra per la chat testuale; o il plug-in per l'attivazione del call me back, con una text-box per indicare il recapito e-mail al quale essere ricontattati).

E' cura del web-master dell'Amministrazione Contraente agganciare tramite hyperlink la pagina realizzata dalla Società Aggiudicataria alle pagine del sito web dell'Amministrazione Contraente.

La pagina del web Contact Center dovrà essere accessibile in conformità con il livello "A" delle norme W3C. Per un dettaglio sulle specifiche prescrizioni definite da tale livello di conformità si rimanda alla documentazione presente sul sito www.w3c.org. Si rammenta che il livello di conformità "A" si ottiene superando i punti di controllo di "priorità 1" riportati nella documentazione disponibile sul sito del W3C.

4.5.11 CTI Server

Descrizione sintetica

Il CTI server costituisce il fulcro di tutta l'architettura del Contact Center, in quanto permette l'integrazione e la sincronizzazione tra i servizi di telefonia ed i servizi applicativi destinati alla gestione del contatto.

La fornitura deve prevedere una piattaforma CTI modulare in grado di interagire con:

- PBX/ACD
- IVR
- Voice Mail
- Apparato registrazione chiamate
- Portale Vocale
- Fax Server
- Mail Server
- SMS Server
- Web Server

E' richiesto inoltre alla Società Concorrente di dichiarare la compatibilità del CTI Server con le famiglie di PABX secondo lo schema di cui al paragrafo 4.5.2, eventualmente in possesso dell'Amministrazione Contraente. Il protocollo utilizzato per il CTI-link con il PABX/ACD dovrà essere compatibile con gli standard ECMA CSTA successivi alla fase III – Seconda Edizione¹³.

¹³ CSTA (Computer supported telephony applications) è l'interfaccia creata dall'European Computers Manufacturers Association TC32-TG11 per l'integrazione computer-telefonia (CTI). Il CSTA implementa un meccanismo di controllo in cui il link tra PABX e application server è chiamato CSTA link. Tale link fornisce sia la connessione fisica che il

Per i PABX dichiarati compatibili la Società Concorrente deve fornire il livello di compatibilità in termini di funzionalità del PABX supportate e non.

La Società Concorrente dovrà esplicitare se e in quali configurazioni intende proporre una soluzione “all-in-one”. La seguente tabella elenca le funzionalità minime del CTI:

Funzionalità minime CTI
<ul style="list-style-type: none">- Il software CTI deve consentire il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica- L'arrivo di una nuova richiesta da gestire dovrà essere segnalata all'operatore tramite l'apparizione di un apposito pop-up di “alert” a video, che specifichi il canale di provenienza e il tempo d'attesa trascorso in coda dal cliente- Il software CTI (profilo supervisore) dovrà permettere la visualizzazione dello stato di riempimento delle code, nonché l'analisi storica dei tempi d'attesa in coda con dettaglio per isola specialistica e canale d'ingresso- Il software CTI dovrà permettere la visualizzazione di un set di parametri standard, numerici e grafici, anche in forma di stampati, con informazioni derivanti dall'ACD e dagli altri sistemi<ul style="list-style-type: none">o numero e nome della codao numero e nome di ciascun operatore della codao carico medio per operatore (numero di chiamate in coda per operatore)o numero delle chiamate in codao tempo di attesa della prima chiamata in codao stato di ciascun terminale:<ul style="list-style-type: none">▪ in servizio▪ non disponibile▪ da assegnare▪ libero in chiamata▪ in attesa▪ con microtelefono sganciatoo numero dei terminali:<ul style="list-style-type: none">▪ totali▪ in servizio▪ impegnati▪ esclusi▪ liberio indicatore raggiungimento obiettivo (percentuale delle chiamate rispetto ad un valore prefissato)o messaggi in coda sulla segreteria telefonica del gruppo con numero dei messaggi non ancora letti ed elenco dei messaggi giacentio numero delle chiamate in coda gestite dall'albero fonico- Il software CTI dovrà permettere la visualizzazione e la stampa di statistiche di andamento dei suddetti parametri con frequenza di rilevazione configurabile dal supervisore.

sistema di comunicazione tra il PABX e la piattaforma applicativa. Documentazione di dettaglio sul protocollo ECMA-CSTA Fase III Seconda edizione (detto anche ECMA-285) sono disponibili sul sito www.ecma.ch.

Per quanto concerne l'hardware del CTI server, la necessità di un hardware dedicato, e non condiviso con altre funzionalità server è da specificare in funzione delle dimensioni del Contact Center (vedi paragrafo 4.5.1).

4.5.12 CMS Server

Descrizione sintetica

Applicativo destinato alla gestione, al monitoraggio ed alla tracciatura dei flussi di contatti da/verso il Contact Center.

Funzionalità minime Contact Management System
<ul style="list-style-type: none">- Registrazione dati anagrafici chiamante- Registrazione dati del contatto (canale, data, ora) su DB Server- Elaborazione report statistici sui flussi entranti e uscenti:<ul style="list-style-type: none">o numero contatti avuti in un giorno suddivisi per canaleo numero contatti gestiti al primo livello e percentuale sul totaleo numero contatti in attesa di evasione al secondo livello e percentuale sul totaleo tempo medio di gestione del contatto- Reportistica su vari criteri di aggregazione. L'insieme minimo di criteri è il seguente:<ul style="list-style-type: none">o complessivoo con varia articolazione temporale (a livello giornaliero, settimanale, mensile, annuale) almeno sui seguenti contenuti:<ul style="list-style-type: none">▪ per numero di chiamate in ingresso▪ numero dei contatti ricevuti per fascia oraria e per canale (telefono, web, fax, SMS)▪ per durata media del contatto▪ per tempi medi di risposta e di attesa in codao per esito delle chiamate in ingresso:<ul style="list-style-type: none">▪ chiamate che hanno ottenuto risposta▪ chiamate abbandonate▪ chiamate che hanno provocato un messaggio di dissuasione▪ chiamate a cui sono state fornite come risposte messaggi di cortesia▪ chiamate instradate su servizi di 2° livello (e relativo esito)- Il Contact Management System, in fase di catalogazione e associazione dei contatti con un utente del Contact Center, deve permettere associazioni manuali dei contatti ad un ID del chiamante. In tal modo potranno essere associati allo stesso ID:<ul style="list-style-type: none">o contatti fax, giunti da un numero chiamante diverso da quello telefonicoo contatti ricevuti tramite web (via chat, e-mail, o richieste di call me back)o contatti ricevuti tramite lettere cartacee, una volta catalogate e indicizzate nel software di gestione documentale dell'Amministrazione Contraente (a tale scopo il CMS dovrà essere interfacciabile ai software di document management di cui al paragrafo 4.5.9).

La Società Concorrente dovrà indicare nell'Offerta Tecnica gli eventuali altri parametri in grado di essere monitorati dalla soluzione CMS proposta, in quanto elementi di supporto alla valutazione dell'Offerta stessa.

La soluzione di Contact Management System dovrà in ogni caso essere compatibile ed interfacciabile con i software di web-to-host integration più diffusi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Microsoft Host Integration Server, IBM WebSphere / Host on Demand, Jacada, etc.) ai fini dell'eventuale scambio di dati applicativi (vedi paragrafo 4.12.2).

Non si intendono compresi nella fornitura le funzionalità più propriamente di CRM quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le analisi della base dati dei Clienti.

La soluzione di Contact Management System dovrà essere compatibile ed interfacciabile con i software CRM più diffusi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- mySAP CRM
- Oracle E-business CRM
- Remedy
- E-Piphany
- Siebel
- PeopleSoft
- Clarify

4.5.13 Database Server

Il Database Server dovrà garantire il salvataggio e le successive interrogazioni di tutti i dati relativi ai contatti, ai fini della gestione da parte del CTI Server e da parte del Contact Management System.

Dal punto di vista delle specifiche, il database dovrà essere di tipo relazionale (RDMBS) e compatibile con lo standard ODBC. Le funzionalità minime garantite dovranno essere le seguenti:

Funzionalità minime DB Server
<ul style="list-style-type: none">- Predisposizione per l'accesso web ai dati- Tool grafico di amministrazione delle entità logiche del database- Disponibilità di routine di data extraction e data trasforming- Possibilità di effettuare back-up senza interruzione delle funzionalità server- Integrazione con Contact Management System per registrazione dei contatti e dati del chiamante avvenuti attraverso i vari canali (Fax, e-mail, web, voce)

La necessità di un hardware dedicato, e non condiviso con altre funzionalità server è da specificare in funzione delle dimensioni del Contact Center. La fornitura include l'integrazione del CMS con questa base dati per l'archiviazione dei contatti.

4.5.14 Mail Server

Il Mail server dovrà essere collegato direttamente alle postazioni degli operatori tramite LAN, in maniera tale da poter essere integrato al canale telefonico attraverso l'ausilio di un software CTI installato presso il CTI server, anch'esso localizzato in LAN.

La necessità di un hardware dedicato, e non condiviso con altre funzionalità server - es. Web Server - è da specificare in funzione delle dimensioni del Contact Center.

I requisiti minimi del Mail Server sono elencati nella seguente tabella:

Requisiti Mail Server
<ul style="list-style-type: none">- Compatibilità MIME- Gestione mail in formato HTML- Routing delle mail via Simple Mail Transfer Protocol- Gestione di un numero caselle di posta pari almeno al doppio del numero di postazioni oggetto della fornitura- Tool grafico per gestione profili e mailboxes- Associazione e tracciatura del contatto mail con la scheda utente-contatti gestita dal CMS e memorizzata sul DB server

4.5.15 SMS Server e Funzionalità SMS

Le funzionalità minime del Server SMS sono elencate nella seguente tabella:

Funzionalità minime SMS Server
<ul style="list-style-type: none">- Invio SMS di testo secondo le seguenti modalità:<ul style="list-style-type: none">o Invio multiplo (gruppi di destinatari)o Inoltro automatico in base a determinati criterio Inoltro pre-programmato con data/ora di invio- Associazione e tracciatura del contatto outbound SMS con la scheda utente-contatti gestita dal CMS e memorizzata sul DB server

Nella risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà dettagliare le modalità realizzative della soluzione specificando se prevede il collegamento ad un “SMS gateway” di un singolo Operatore SMS specializzato (in tal caso è necessario comunicare le tariffe applicate) o se prevede la possibilità di scelta tra centri servizi di più operatori.

Devono essere inoltre descritte la modalità di utilizzo delle suddette funzionalità da parte degli operatori (es. tramite applicativo client da installare sul PC delle postazioni abilitate, tramite accesso ad una web page dell'operatore SMS).

4.5.16 Postazioni operatore (HW/SW) telefoniche

La fornitura di postazioni operatore deve prevedere due opzioni (entrambe da quotare):

- opzione a: Amministrazione Contraente priva di PC (vedi paragrafo 4.5.16.1);
- opzione b: Amministrazione Contraente già dotata di PC con caratteristiche non inferiori a quelle richieste nel paragrafo 4.5.16.1 (vedi paragrafo 4.5.16.2).

4.5.16.1 Postazione HW e SW telefonica (con Fornitura PC)

Dotazione minima postazione
<ul style="list-style-type: none">- Personal Computer (dotato di tastiera e mouse) con le seguenti caratteristiche<ul style="list-style-type: none">o CPU: 2.4GHzo RAM: 256 Mbo Hard Disk: 60Gb

<ul style="list-style-type: none">○ Lettore CD/DVD: 15x/48x○ Monitor: 17" LCD○ Adattatore Grafico (32 MB)○ Scheda di rete Fast Ethernet (10/100 Mb) RJ45 + cavo○ 2 porte USB 2.0- Apparecchio telefonico direttamente collegato al PABX;- Cuffia professionale con auricolare integrata con l'apparecchio telefonico<ul style="list-style-type: none">○ peso compreso tra i 40 e 80 gr○ risposta in frequenza tra 300 e 3.500 Hz○ supporto ad archetto○ braccetto portamicrofono flessibile○ collegabile ad un adattatore USB per evoluzione verso VoIP <p>Deve essere incluso il cablaggio delle postazioni, che dovrà soddisfare le esigenze normative richieste per gli impianti e codificate nello standard IEEE 802.3 u (Fast Ethernet) secondo l'architettura 100 Base TX.</p> <ul style="list-style-type: none">- Sistema Operativo: Windows XP Professional- Licenze Antivirus- Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione Inbound (a titolo esemplificativo: CTI, Contact Management System, Emulatore host, Chat, E-mail, ecc.)

4.5.16.2 Postazione HW e SW telefonica (senza Fornitura PC)

Dotazione minima postazione
<ul style="list-style-type: none">- Apparecchio telefonico direttamente collegato al PABX;- Cuffia professionale con auricolare integrata con l'apparecchio telefonico<ul style="list-style-type: none">○ peso compreso tra i 40 e 80 gr○ risposta in frequenza tra 300 e 3.500 Hz○ supporto ad archetto○ braccetto portamicrofono flessibile○ collegabile ad un adattatore USB per evoluzione verso VoIP- Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione Inbound (a titolo esemplificativo: CTI, Contact Management System, Emulatore host, Chat, E-mail)

Si rammenta che la manutenzione delle postazioni dotate di PC posseduto dall'Amministrazione Contraente (caso indicato al paragrafo 4.5.16.2) è soggetta alle regole di cui al paragrafo 4.11.4.

Sia nella configurazione di cui al paragrafo 4.5.16.1 che in quella di cui al paragrafo 4.5.16.2 si richiede anche la quotazione separata delle postazioni dotate di funzionalità di "predictive dialing"¹⁴.

¹⁴ **Descrizione Sintetica:** Il Predictive Dialing è una versione evoluta del cosiddetto "Automatic Phone Dialing". L'Automatic Phone Dialing è un sistema che, nel momento in cui rileva che un operatore in outbound è libero, chiama un numero dalla lista di recapiti da contattare e passa la comunicazione al suddetto operatore. Il Predictive Dialing è un'evoluzione dell'Automatic Phone Dialing che, prevedendo il tempo medio della durata delle telefonate, chiama in anticipo più numeri, riducendo il tempo che intercorre tra la gestione di una chiamata e la seguente. Il risultato è un incremento della produttività degli operatori, oltre ad una riduzione di attività frustranti quali l'attesa in linea.

4.5.16.3 Postazione remota telefonica

Tale opzione prevede che il Fornitore, oltre a fornire la struttura di Contact Center presso la sede principale dell'Amministrazione Contraente, fornisca alla stessa un certo numero di postazioni remote per consentire l'utilizzo di dipendenti locati in sedi differenti da quella principale. In questa modalità le postazioni remote fornite possono gestire solo comunicazioni inbound/outbound di tipo telefonico. Tali postazioni, che risiederanno presso i locali dell'Amministrazione Contraente, saranno caratterizzate dalle forniture descritte nelle tabelle di cui al 4.5.16.1 e 4.5.16.2 a seconda che sia prevista o meno la fornitura del PC da parte della Società Aggiudicataria.

Sono a carico della Società Aggiudicataria l'installazione delle postazioni e la manutenzione ordinaria delle postazioni fornite. La Società Concorrente dovrà inoltre dichiarare nell'Offerta Tecnica la propria disponibilità a supportare l'Amministrazione Contraente nell'attività di dimensionamento della rete fonia / dati necessaria all'utilizzo delle postazioni remote.

Sono a carico dell'Amministrazione Contraente la predisposizione dei locali con un numero sufficiente di prese di corrente a norma, un impianto elettrico di illuminazione a norma, il mobilio delle postazioni operatore, la predisposizione della LAN (Local Area Network), i collegamenti telefonici e telematici ed anche i supporti logistici necessari (es. sistemi antincendio, vie di fuga) conformemente alla normativa vigente in termini di sicurezza sul posto di lavoro.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 4.5.1.

4.5.17 Postazioni operatore (HW/SW) multicanale

La fornitura di postazioni operatore deve prevedere due opzioni (entrambe da quotare):

- opzione a: Amministrazione Contraente priva di PC (vedi paragrafo 4.5.17.1)
- opzione b: Amministrazione Contraente già dotata di PC con caratteristiche pari a quelle richieste nel paragrafo 4.5.17.1 (vedi paragrafo 4.5.17.2).

4.5.17.1 Postazione HW e SW multicanale (con Fornitura PC)

Dotazione minima postazione
<ul style="list-style-type: none">- Personal Computer (dotato di tastiera e mouse) con le seguenti caratteristiche<ul style="list-style-type: none">o CPU: 2.4GHzo RAM: 256 Mbo Hard Disk: 60Gbo Lettore CD/DVD: 15x/48xo Monitor: 17" LCDo Adattatore Grafico (32 MB)o Scheda di rete Fast Ethernet (10/100 Mb) RJ45 + cavoo 2 porte USB 2.0- Apparecchio telefonico direttamente collegato al PABX;- Cuffia professionale con auricolare integrata con l'apparecchio telefonico<ul style="list-style-type: none">o peso compreso tra i 40 e 80 gro risposta in frequenza tra 300 e 3.500 Hz

- supporto ad archetto
- braccetto portamicrofono flessibile
- collegabile ad un adattatore USB per evoluzione verso VoIP

Deve essere incluso il cablaggio delle postazioni, che dovrà soddisfare le esigenze normative richieste per gli impianti e codificate nello standard IEEE 802.3 u (Fast Ethernet) secondo l'architettura 100 Base TX.

- Sistema Operativo: Windows XP Professional
- Licenze Antivirus
- Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione Outbound (a titolo esemplificativo: CTI, Contact Management System, Emulatore host, Chat, E-mail, ecc.)

4.5.17.2 Postazione HW e SW multicanale (senza Fornitura PC)

Dotazione minima postazione
<ul style="list-style-type: none">- Apparecchio telefonico direttamente collegato al PABX;- Cuffia professionale con auricolare integrata con l'apparecchio telefonico<ul style="list-style-type: none">○ peso compreso tra i 40 e 80 gr○ risposta in frequenza tra 300 e 3.500 Hz○ supporto ad archetto○ braccetto portamicrofono flessibile○ collegabile ad un adattatore USB per evoluzione verso VoIP <p>Deve essere incluso il cablaggio delle postazioni, che dovrà soddisfare le esigenze normative richieste per gli impianti e codificate nello standard IEEE 802.3 u (Fast Ethernet) secondo l'architettura 100 Base TX.</p> <ul style="list-style-type: none">- Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione Outbound (a titolo esemplificativo: CTI, Contact Management System, Emulatore host, Chat, E-mail)

Si rammenta che la manutenzione delle postazioni dotate di PC posseduto dall'Amministrazione Contraente (caso indicato al paragrafo 4.5.17.2) è soggetta alle regole di cui al paragrafo 4.11.4.

Sia nella configurazione di cui al paragrafo 4.5.17.1 che in quella di cui al paragrafo 4.5.17.2 si richiede anche la quotazione separata delle postazioni dotate di funzionalità di "predictive dialing"¹³.

4.5.17.3 Postazione remota multicanale

Tale servizio prevede che il Fornitore, oltre a fornire la struttura di Contact Center presso la sede principale dell'Amministrazione Contraente, fornisca alla stessa un certo numero di postazioni remote per consentire l'utilizzo di dipendenti locati in sedi differenti da quella principale. Le postazioni remote, in tale modalità possono gestire comunicazioni inbound/outbound che prevedono interazione di più canali (telefono, Internet, e-mail, SMS, Fax, lettere, ecc.).

Le funzionalità minime richieste sono le stesse previste per la postazione remota telefonica (vedi paragrafo 4.5.16.3, anche per quanto riguarda le incombenze a carico dell'Amministrazione ed a carico della Società Aggiudicataria) a cui va aggiunta la possibilità di interagire con l'utente attraverso canali alternativi a quello telefonico (Internet, e-mail, SMS, Fax, lettere).

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 4.5.1.

4.6 Installazione

L'inizio della fase di installazione avverrà nei tempi e nei modi specificati nel documento di Progetto Esecutivo (paragrafo 4.4.3).

L'installazione non può in ogni caso partire, salvo diversa richiesta esplicita da parte dell'Amministrazione Contraente, con un ritardo maggiore di 30 (trenta) giorni dalla data di approvazione del Progetto Esecutivo; in caso contrario saranno applicate le penali di cui al paragrafo 4.15. La durata dell'installazione non può superare il limite di 15 (quindici) giorni per blocchi da 1 (una) a 50 (cinquanta) postazioni, pena applicazione della penale di cui al paragrafo 4.15.

La Società Aggiudicataria dovrà provvedere, con propri mezzi, materiali e personale specializzato a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- realizzare i collegamenti elettrici ed alla linea di terra, partendo dal quadro indicato dall'Amministrazione Contraente nei sopralluoghi, e installare tutti i dispositivi per l'alimentazione elettrica ed eventuali apparati addizionali (quadri, interruttori, ecc.);
- collegare i sistemi alla rete telefonica interna ed esterna.

La Società Aggiudicataria dovrà svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della corrente legislatura sulla sicurezza (D. Lgs 626/94 e successive modificazioni, e D. Lgs 14 agosto 1996, n. 494) sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione Contraente e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione Contraente stessa.

Particolari precauzioni dovranno essere prese dalla Società Aggiudicataria nel collegamento al PABX dell'Amministrazione Contraente. Nel caso siano inevitabili brevi interruzioni dell'operatività del PABX, queste dovranno essere concentrate nelle ore notturne (20:00 – 08:00) oppure nel sabato pomeriggio e nella domenica, e, comunque, concordate esplicitamente con l'Amministrazione Contraente, verificando la compatibilità di queste interruzioni con le esigenze operative degli organi politici ed amministrativi esistenti, tenendo anche conto di particolari situazioni congiunturali (esempio: elezioni, bilanci, ecc.).

La data di conclusione della installazione deve essere formalizzata tramite l'emissione di un apposito documento ("Dichiarazione di fine lavori") da parte del Fornitore in cui lo stesso autocertifica il lavoro svolto e dichiara la "collaudabilità" del sistema da parte dell'Amministrazione Contraente o di apposita commissione dalla stessa identificata.

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà specificare:

Offerta Tecnica - Installazione
- Un piano di installazione con la sintesi delle attività macro da attuare e la relativa tempistica di massima

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Indicazioni sulla presenza nella propria struttura organizzativa di unità specializzate nella fornitura di servizi di installazione- La presenza geografica delle suddette unità- L'eventuale utilizzo su base territoriale di società terze, riportando l'elenco delle società e, per ciascuna di esse, il numero di addetti all'attività di installazione |
|---|

<p>Nell'Offerta Tecnica dovrà essere inoltre allegato un piano di installazione precedentemente realizzato presso un Cliente rilevante. Nel suddetto documento dovranno essere citati tempi e modalità operative.</p>

Tabella 37: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su "Installazione" - Insourcing

4.6.1 Eventuale necessità di migrazione dei sistemi

La Società Aggiudicataria dovrà includere Progetto Esecutivo l'eventuale piano di migrazione tra un Contact Center pre-esistente ed il nuovo Contact Center, da condividere successivamente con il committente, che definisca e regoli le attività preliminari all'avviamento dei sistemi. In particolare il piano di migrazione dovrà prevedere un adeguato test di sistema "off-line" e una fase di parallelo in modo da salvaguardare la possibilità di ripristino dell'ambiente preesistente in caso di malfunzionamenti.

Nel caso siano inevitabili brevi interruzioni del servizio del Contact Center pre-esistente, queste dovranno essere concentrate nelle ore notturne (20:00 – 08:00) oppure nel sabato pomeriggio e nella domenica, e, comunque, concordate esplicitamente con l'Amministrazione Contraente, verificando la compatibilità di queste interruzioni con le esigenze operative degli organi politici ed amministrativi esistenti, tenendo anche conto di particolari situazioni congiunturali (esempio: elezioni, bilanci, ecc.).

Offerta Tecnica – Migrazione
La Società Concorrente dovrà inserire, nell'Offerta Tecnica, referenze relative a situazioni in cui è stato necessario, durante la migrazione da un vecchio ad un nuovo Contact Center di un proprio cliente, garantire la continuità operativa; il documento dovrà in particolar modo evidenziare la metodologia adottata per la migrazione.

Tabella 38: Richiesta referenze su Piani di Migrazione – Insourcing

4.6.2 Verifiche in fase di installazione: impatti sulla progettazione esecutiva

L'Amministrazione Contraente potrà, a sua discrezione, eseguire controlli in fase di installazione della fornitura per verificarne la rispondenza con quanto previsto nella progettazione esecutiva. Allo scopo l'Amministrazione Contraente potrà servirsi di un proprio dipendente.

Inoltre, nel caso in cui in fase di installazione risultasse la necessità di apportare delle varianti sulla progettazione esecutiva dell'intervento, il Fornitore è tenuto a segnalare immediatamente all'Amministrazione Contraente tale eventualità.

L'Amministrazione Contraente valuterà tali varianti da apportare alla progettazione esecutiva. In caso di modifiche il cui peso relativo determini una variazione superiore al +/- 5% sul valore dell'Offerta Economica, l'Amministrazione Contraente si riserva il diritto di non procedere all'approvvigionamento.

4.7 Servizi di integrazione tra gli apparati e sistemi oggetto della fornitura

Sono inclusi nella fornitura i servizi di integrazione e di configurazione degli apparati/sistemi oggetto della fornitura stessa e dei relativi software.

Il Contact Center dovrà risultare perfettamente integrato nelle sue componenti. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si riportano alcune funzionalità integrate di cui l'Amministrazione Contraente potrà disporre.

Requisiti integrazione apparati e sistemi¹⁵ oggetto della fornitura
<ul style="list-style-type: none">- Personalizzazione della reportistica e delle interfacce utente a video per le Amministrazioni Contraenti- Integrazione e configurazione PABX/CTI tramite CTI Link compatibile ECMA-CSTA (vedi par. 4.5.11)- Integrazione ACD multimediale/CTI e CTI/CMS prevedendo:<ul style="list-style-type: none">o possibilità di gestione dei contatti in modo omogeneo , indipendentemente dal canale di provenienzao ricostruzione storico delle date e dei canali dei contatti associati ad un chiamante- Integrazione Fax Server con Mail Server e CMS ai fini:<ul style="list-style-type: none">o del salvataggio in formato pdf dei faxo dell'inoltro alla casella di posta elettronica degli operatori dei fax in formato PDFo dell' inserimento dei contatti fax nella coda multimediale dei contatti- Integrazione funzionalità Web Contact Server con Mail Server e CMS per:<ul style="list-style-type: none">o invio e-mail dal sito alla casella di posta elettronica degli operatorio inserimento nella coda multimediale dei contatti e notifica agli operatori delle: richieste chat, richieste call-me-back, mail inviate, ecc.- Integrazione DB Server con CMS per archiviazione delle schede utente-contatti

Offerta Tecnica – Integrazione apparati e sistemi
<p>Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà elencare:</p> <ul style="list-style-type: none">- altre forme di integrazione non incluse nello schema precedente ma realizzabili comunque tra i sistemi oggetto di fornitura- anni di presenza nel settore dell'integrazione sistemistica relativa al perimetro di fornitura della presente Gara- indicazioni sulla presenza nella propria struttura organizzativa di unità specializzate nella fornitura di servizi di integrazione di apparati e sistemi relativa al perimetro di fornitura della presente Gara- I profili, le competenze e i curricula delle risorse che realizzeranno i servizi di system integration relativi al perimetro di fornitura della presente Gara

¹⁵ Ad eccezione del primo punto (personalizzazione della reportistica e delle interfacce utente a video per le Amministrazioni Contraenti) che costituisce in ogni caso un requisito minimo, i restanti requisiti della presente tabella devono essere considerati come condizioni minime di fornitura solo nel caso in cui l'Amministrazione Contraente si approvvigioni dei sistemi/apparati citati nei requisiti stessi.

Offerta Tecnica – Integrazione apparati e sistemi
--

Nell'Offerta Tecnica deve essere inoltre allegato almeno un piano di attività di integrazione di apparati e sistemi realizzato presso clienti rilevanti. Nei suddetti documenti dovranno essere citati tempi e modalità realizzative.

Tabella 39: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su Integrazione apparati e sistemi– Insourcing

4.8 Collaudo dei servizi e delle forniture

4.8.1 Modalità collaudo

Le installazioni realizzate dovranno essere sottoposte a collaudo da parte dell'Amministrazione Contraente. A tal riguardo, l'Amministrazione Contraente dovrà formalizzare in modo ufficiale la composizione di una Commissione di Collaudo, dato l'elevato livello di responsabilità conferita all'attività. Tale Commissione dovrà essere operativa alla data di termine dell'installazione.

Il Piano di Collaudo, facente parte del documento di Progettazione di Dettaglio, rappresenterà una guida per la Commissione di Collaudo; in tale documento dovranno essere illustrate: la metodologia utilizzata, i test da effettuare, i risultati attesi e le tolleranze ammesse.

Si procederà sia ad un collaudo funzionale dei servizi oggetto della fornitura che ad un collaudo tecnico relativo alla infrastruttura tecnologica.

Ai collaudi dovrà collaborare la Società Aggiudicataria, che dovrà provvedere, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, a:

- supportare l'esecuzione dei test di collaudo tecnici ed il rilascio in esercizio dell'hardware e del software; questi test, e la metodologia adottata, dovranno essere descritti in modo dettagliato nel Piano di Collaudo presente nel documento di Progettazione di Dettaglio, rispondendo a tutte le richieste del presente Capitolato (l'Amministrazione Contraente può riservarsi il diritto di effettuare tutte le ulteriori prove che, a suo insindacabile giudizio, si renderanno opportune)
- consegnare, a collaudo ultimato, la documentazione di collaudo
- assistere i tecnici dell'Amministrazione Contraente nel periodo iniziale di funzionamento del Contact Center, attraverso la presenza a tempo pieno di un tecnico qualificato per due settimane dopo il collaudo.

Il collaudo deve concludersi tassativamente entro 15 (quindici) giorni (salvo diverse esplicite richieste dell'Amministrazione Contraente) dalla data di termine dell'installazione. La prova di collaudo potrà essere ripetuta, in caso di esito negativo di una precedente prova, entro un massimo di 3 (tre) giorni dalla data del primo esito negativo di collaudo, risultante da apposito verbale. Qualora, trascorso tale periodo, il servizio non sia ancora disponibile nella sua globalità, ovvero le successive prove di collaudo risultino ancora negative, si applicheranno le penali previste al paragrafo 4.15.

Nel caso in cui alcuni servizi, considerati non essenziali dall'Amministrazione Contraente, diano esito di collaudo negativo, l'Amministrazione Contraente si riserva la possibilità di dare comunque avvio al servizio in via generale e di assegnare alla Società Aggiudicataria un termine massimo di 15 (quindici) giorni per completare positivamente il servizio, fatta salva la possibilità di applicare le penali previste a carico della Società Aggiudicataria stessa.

Qualora il collaudo risultasse positivo la Società Aggiudicataria dovrà predisporre un documento che illustra l'esito dei test e la loro conformità rispetto alle attese. Tale documento dovrà essere sottoscritto dalla Società Aggiudicataria, dalla Commissione di Collaudo, e da un rappresentante dall'Amministrazione Contraente per accettazione. Per gli apparati e impianti collegati alla rete pubblica di telecomunicazione, il Fornitore dovrà consegnare, a collaudo ultimato, la documentazione di cui all'art. 3, comma 3 del D.M. 23 maggio 1992 n. 314.

Offerta Tecnica – Collaudo
Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente è tenuta a produrre: <ul style="list-style-type: none">• la descrizione della metodogia di collaudo che intende adottare per le funzionalità CTI, che, in virtù della sua centralità nell'architettura del Contact Center, rappresenta l'elemento qualificante dell'Offerta• almeno un esempio di piano di collaudo realizzato presso un Cliente rilevante, dettagliando i tempi e i test eseguiti

Tabella 40: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su “Collaudo” – Insourcing

4.8.2 Modifiche in fase di collaudo

In seguito ad evidenze emerse nella fase di collaudo, l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di richiedere modifiche alla soluzione, allo scopo di realizzare una migliore calibratura del servizio sui fabbisogni dell'Amministrazione Contraente stessa.

Si distinguono due casi (**A**, **B**):

- **A.** Modifiche che comportano variazioni nelle “dimensioni” dell'Offerta (quantità, livello di configurazione rispetto a quanto previsto ed approvato in fase di progettazione preliminare ed esecutiva; es. variazione del numero di postazioni operatore richieste). Tali variazioni possono condurre ad un'aumento delle quantità dello stesso apparato oppure ad un “salto” verso un apparato che era previsto, secondo l'Offerta Tecnica, in un'altra configurazione. In tali casi, a meno di mancanze dovute alla Società Aggiudicataria, la modifica sarà a carico dell'Amministrazione Contraente, ed il calcolo dell'importo aggiuntivo che l'Amministrazione Contraente dovrà versare alla Società Aggiudicataria sarà effettuato utilizzando la lista prezzi disponibile nell'Offerta Economica della Convenzione.
- **B.** Modifiche che non rientrano nella categoria **A** (es. variazione tonalità voce IVR, cambiamenti sulla configurazione del software di postazione). Se l'opportunità di realizzare quanto richiesto in tali modifiche non era stata affrontata in fase di progettazione esecutiva, l'onere è a carico della Società Aggiudicataria.

4.9 Formazione e addestramento

La Società Aggiudicataria è incaricata della formazione del personale del Contact Center, sia nel caso in cui sia la Società Aggiudicataria stessa a fornire il personale, sia nel caso in cui il personale sia dipendente dall'Amministrazione Contraente.

Per ogni postazione fornita la Società Aggiudicataria è tenuta ad erogare la formazione base per 2 (due) operatori; inoltre per ogni blocco di 10 (dieci) postazioni è prevista la formazione di un supervisore indicato dall'Amministrazione Contraente tra i propri dipendenti (formazione di almeno 1 (un) supervisore

per Contact Center con meno di 10 (dieci) postazioni). La Società Aggiudicataria è inoltre tenuta ad erogare la formazione per 1 (uno) system administrator per ogni Contact Center. Tali attività di “formazione ordinaria” sono incluse nel prezzo della fornitura. Il Fornitore sarà comunque tenuto ad esprimere una quotazione per i moduli della formazione base per rispondere ad ulteriori esigenze in merito da parte delle Amministrazioni Contraenti (“formazione supplementare”).

4.9.1 Formazione di base

La Società Aggiudicataria dovrà erogare al personale dell'Amministrazione Contraente o al proprio personale assegnato all'Amministrazione Contraente i seguenti moduli formativi di base:

- MB1 - Modulo di Base - Comunicazione: comunicazione, gestione di gruppo, simulazione di servizio telefonico
- MB2 - Modulo di Base - Normativa: normativa, leggi, procedure di amministrazione pubblica, rispetto della privacy
- MB3 - Modulo di Base – Strumenti informatici: utilizzo e conoscenza della strumentazione informatica (PC, data base, accesso Intranet/Internet, utilizzo posta elettronica, applicativi Contact Center)
- MB4 - Modulo di Base - Amministrazione del sistema: modulo destinato al system administrator
- MB5 - Modulo di Base - Gestione del personale: tecniche di gestione del personale e modelli di leadership

4.9.2 Formazione sulle tematiche inerenti il servizio di assistenza da offrire

Per la formazione sulle tematiche necessarie a svolgere l'attività di assistenza prevista dall'Amministrazione Contraente (MSA – Moduli sul Servizio di Assistenza, es. informazioni al cittadino, centro prenotazione visite mediche), quest'ultima potrà avvalersi di due diverse opzioni:

- utilizzare personale interno per formare gli operatori al trattamento delle tematiche di riferimento (in questo caso l'Amministrazione Contraente si impegna a formare con personale interno sia i propri operatori sia gli operatori del Fornitore, secondo le modalità che riterrà più opportune)
- avvalersi della Società Aggiudicataria

Nel caso della seconda ipotesi, la Società Aggiudicataria, previo espletamento di un'attività di recupero delle informazioni in possesso dell'Amministrazione Contraente che risultassero utili alla realizzazione del corso, dovrà produrre un piano di dettaglio su:

- ore di formazione d'aula per tipologia di argomento trattato e per profilo del partecipante di formazione a distanza (con metodologia Computer Based Training, Web Based Training, od eventualmente, e-Learning) per tipologia di argomento trattato e per profilo del partecipante
- arco temporale complessivo (in giorni) della formazione
- ore di addestramento tramite affiancamento

La Società Aggiudicataria dovrà quindi realizzare uno o più moduli formativi relativi ai temi in oggetto (MSA). Successivamente la stessa Società Aggiudicataria dovrà erogare i corsi presso le sedi dell'Amministrazione Contraente. La Società Aggiudicataria sarà inoltre a mantenere aggiornato il contenuto specifico del corso secondo le richieste dell'Amministrazione Contraente (mutamenti di normativa, aggiornamento di servizi informativi, ecc.).

4.9.3 Schema di Offerta Tecnica sulla formazione

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà allegare esempi dettagliati di piani di formazione sugli strumenti di operatività del Contact Center, realizzati presso Clienti rilevanti. Nei suddetti documenti dovranno essere citati tempi, modalità e contenuti dei corsi.

Il percorso formativo minimo complessivo, formato dai Moduli di Base e ove richiesto dai Moduli specifici sul Servizio di Assistenza, non dovrà essere inferiore a 10 (dieci) giornate di formazione per addetto.

La seguente tabella mostra le tempistiche di erogazione:

Discenti	Prerequisiti per la Società Aggiudicataria	Moduli da erogare dopo l'approvazione della Progettazione Preliminare
Operatori della Amministrazione/ Ente Contraente	-	MB1/MB2/ MB3/MSA
Operatori della Società Aggiudicataria	MB1/MB2/MB3	MSA
Supervisor della Amministrazione/ Ente Contraente	-	MB1/MB2/ MB3/MB5/MSA
Supervisor della Società Aggiudicataria	MB1/MB2/ MB3/MB5	MSA
System Administrator della Amministrazione/ Ente Contraente	-	MB3/MB4
System Administrator della Società Aggiudicataria	MB3/MB4	-

Tabella 41: Tempistiche erogazione dei corsi di formazione – Insourcing

La Società Concorrente dovrà inoltre proporre il programma e le modalità di erogazione dei moduli base di cui al paragrafo 4.9.1 secondo lo schema seguente. E' possibile declinare le modalità di erogazione in funzione del numero di postazioni previste dalle configurazioni di cui al paragrafo 4.5.1.

Modulo	Programma	Modalità di erogazione (aula, cbt, wbt, e-learning,...)
MB1		
MB2		
MB3		
MB4		
MB5		

Tabella 42: Schema di compilazione dell'Offerta Tecnica su "Servizi di Formazione" – Insourcing

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda l'erogazione del corso MSA, la Società Concorrente dovrà esplicitare nell'Offerta Tecnica il numero minimo di giornate di formazione previste per tale corso, i cui contenuti andranno concordati con l'Amministrazione stessa.

4.9.4 Addestramento

Per 1 (una) settimana, in fase di avviamento, il Fornitore dovrà inoltre assicurare la disponibilità presso ogni sede di 1 (una) risorsa per ogni 20 (venti) postazioni, destinata all'attività di affiancamento degli operatori/supervisor nel caso siano forniti dall'Amministrazione Contraente.

4.10 Servizi con operatore

4.10.1 Servizio di risposta / gestione contatti da parte di agenti / operatori di postazione

Con questo servizio la Società Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente degli operatori di postazione, che già hanno ricevuto un training sui sistemi da utilizzare e sui contenuti relativi al servizio da erogare (vedi moduli formativi di cui ai paragrafi 4.9.1 e 4.9.2). In riferimento al training sui contenuti da erogare si fa riferimento alle modalità di erogazione del corso MSA. Necessità successive di formazione dovute a turn-over del personale della Società Aggiudicataria dovranno essere risolte tramite trasferimento e condivisione di conoscenza all'interno delle strutture della Società Aggiudicataria stessa.

4.10.2 Servizio di monitoraggio e controllo degli agenti / operatori di postazione da parte di supervisor

Con questo servizio la Società Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente dei supervisor, che già hanno ricevuto un training sui sistemi da utilizzare e sui contenuti relativi al servizio da erogare. In riferimento al training sui contenuti da erogare si fa riferimento alle modalità di erogazione del corso MSA. Necessità successive di formazione dovute a turn-over del personale della Società Aggiudicataria dovranno essere risolte tramite trasferimento e condivisione di conoscenza all'interno delle strutture della Società Aggiudicataria stessa.

4.10.3 Servizio di system administration

Con questo servizio la Società Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente il System Administrator del Contact Center. Il System Administrator dovrà essere già stato formato su tutte le nozioni fondamentali e accessorie ai fini di un corretto espletamento del proprio servizio, a meno di una serie di nozioni/conoscenze di base sui sistemi informativi dell'Amministrazione Contraente che dovranno essere recuperate ed assimilate dal System Administrator a valle dell'approvazione del Progetto di Dettaglio.

4.10.4 Offerta di servizi di risposta tramite operatore, supervisione operatori e system administration di Contact Center

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà produrre adeguate referenze nel settore della fornitura di servizi di risposta / supervisione / system administration per Contact Center mediante personale proprio e/o interinale. Lo schema da adottare sarà il seguente:

Tipologia Contact Center (informativo, tecnico, transazionale)	Anno di attivazione del servizio (specificando se tuttora attivo)	N° Operatori	N° Supervisor	N° chiamate gestite al giorno	Offerta di system Administration (S/N)
....

Tabella 43: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su "Servizi con Operatore"-Insourcing

Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà anche produrre:

- indicazioni sulla presenza nella propria struttura organizzativa di unità specializzate nella fornitura di operatori Contact Center
- la descrizione delle procedure di selezione che utilizzerà per la selezione dei lavoratori che presteranno i servizi previsti dalla presente Gara
- i tempi massimi garantiti per la messa a disposizione dell'Amministrazione Contraente di operatori di Contact Center, in funzione delle diverse configurazioni di cui al paragrafo 4.5.1 (con un massimo di 30 (trenta) giorni ogni 50 (cinquanta) FTE dall'approvazione del Progetto di Dettaglio).

Nell'Offerta Economica il Fornitore sarà tenuto ad osservare lo schema proposto nel paragrafo 6.2 relativamente ai differenti orari di copertura dei servizi.

4.11 Servizi di manutenzione e assistenza

In sede di presentazione dell'Offerta la Società Concorrente dovrà impegnarsi a fornire il servizio di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia che copra tutti i sistemi forniti (parti e manodopera) ed i programmi software, incluso nel prezzo della fornitura.

Tale periodo di garanzia avrà la durata di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dal collaudo ed accettazione della fornitura; durante tale periodo il Fornitore dovrà assicurare i servizi di manutenzione "on-site", comprensivi di manutenzione preventiva (interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti), di manutenzione evolutiva per il software dei sistemi forniti (costante aggiornamento all'ultima release corrente) e di manutenzione correttiva (interventi di rimozione di malfunzionamenti, su chiamata dell'utente).

Le attività di manutenzione saranno svolte nel normale orario di lavoro dell'Amministrazione Contraente, e cioè dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 ed al sabato dalle ore 8:00 alle 14:00.

In caso in cui l'attività di manutenzione comporti un fermo totale dell'operatività del Contact Center, le attività di manutenzione dovranno invece essere concentrate nelle ore notturne (20:00 – 08:00) oppure nel sabato (14:00 – 24:00) e nei giorni festivi e, comunque, concordate esplicitamente con l'Amministrazione Contraente, verificando la compatibilità di queste interruzioni con le esigenze operative degli organi politici ed amministrativi esistenti, tenendo anche conto di particolari situazioni congiunturali (esempio: elezioni, bilanci, ecc.). È in ogni caso obbligatorio che la Società Aggiudicataria sia in grado di rimettere in condizioni di piena operatività un Contact Center dopo un guasto bloccante non oltre le 8 (otto) ore dalla comunicazione del malfunzionamento. Da tale obbligo sono esclusi gli interventi causati da dolo, incendio o eventi naturali calamitosi, per i quali verranno concordati, caso per caso, gli interventi necessari, i tempi ed i costi.

Offerta Tecnica – Manutenzione e Assistenza

Nell'Offerta redatta in risposta alla presente Gara dovranno essere indicati:

- le attività previste ed i contenuti della manutenzione preventiva ed evolutiva;
- i valori proposti e garantiti per i tempi di intervento (intervallo temporale tra la chiamata e l'arrivo sul posto del tecnico di manutenzione) suddivisi per guasti di tipo bloccante o meno, con un massimo di 4 (quattro) ore per guasto bloccante e 24 (ventiquattro) ore per guasto non bloccante;
- i valori proposti e garantiti per i tempi di ripristino (intervallo temporale tra l'arrivo del tecnico e la risoluzione del guasto), fermo restando ogni l'obbligo per la Società Aggiudicataria grado di rimettere in condizioni di piena operatività un Contact Center dopo un guasto bloccante non oltre le 8 (otto) ore dalla comunicazione del malfunzionamento. Da tale obbligo sono esclusi gli interventi causati da dolo, incendio o eventi naturali calamitosi, per i quali verranno concordati, caso per caso, gli interventi necessari, i tempi ed i costi;
- le modalità procedurali di apertura e chiusura guasti;
- le modalità di misura dei livelli di servizio previsti;
- l'eventuale disponibilità di sistemi di diagnosi a distanza dello stato degli apparati e dei sistemi, con un'accurata descrizione delle funzionalità previste

**Tabella 44: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su
"Manutenzione e Assistenza" - Insourcing**

In considerazione della particolare delicatezza ed importanza che i Contact Center hanno per il complesso della Pubblica Amministrazione e per il servizio ai cittadini, il Fornitore dovrà scegliere con particolare cura il personale adibito alle attività di manutenzione e fornire in via preventiva ai responsabili delle Amministrazioni nelle varie sedi l'elenco nominativo del personale autorizzato ad accedere agli impianti, rimanendo in ogni caso responsabile di comportamenti del personale stesso.

In caso di inosservanza di quanto esposto nel suddetto paragrafo, l'Amministrazione Contraente applicherà le penali di cui al paragrafo 4.15 .

4.11.1 Help desk (Call Center del Fornitore)

Durante la validità del Contratto di manutenzione e assistenza (24 (ventiquattro) mesi in garanzia, più 24 (ventiquattro) mesi addizionali opzionali), la Società Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un servizio di help desk tramite Call Center, destinato a gestire le chiamate da parte delle Amministrazioni Contraenti, per informazioni di supporto sull'utilizzo corretto dell'hardware e del software fornito, e per assistenza su inconvenienti connessi all'uso delle dotazioni hardware e software.

L'orario di copertura del servizio di help desk dovrà essere caratterizzato dalla medesima estensione temporale:

- dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00
- il sabato dalle ore 8:00 alle 14:00.

Eventuali estensioni del servizio (estensione a sette giorni su sette festivi inclusi, estensione ad H24 sette giorni su sette festivi inclusi, estensione al triennio successivo ai primi 24 mesi) dovranno essere quotate come specificato nel paragrafo 6.2.

La Società Aggiudicataria dovrà garantire dei tempi di presa in carico della chiamata minori di 30 (trenta) secondi nel 95% dei casi. A seguito di una prima diagnosi effettuata dall'operatore, l'escalation nella gestione della chiamata potrà evolvere verso:

- l'evasione della richiesta all'interno della stessa telefonata
- una risposta differita (per richieste che non richiedono intervento del personale tecnico presso le sedi dell'Amministrazione Contraente) con un ritardo massimo di 3 (tre) ore nel 95% dei casi, calcolate tra la prima chiamata dell'Amministrazione e la chiusura dell'intervento secondo la procedura di gestione guasti presentata nell'Offerta Tecnica
- l'invio di uno o più tecnici specializzati secondo le modalità ed i tempi di intervento di cui al paragrafo 4.11 (Manutenzione ed Assistenza).

Le modalità di rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di help desk telefonico potranno essere effettuate dall'Amministrazione Contraente basandosi su un campione di 100 (cento) chiamate effettuate da una singola sede dell'Amministrazione Contraente, in un arco temporale di un mese di calendario.

In caso di inosservanza di quanto esposto nel suddetto paragrafo, l'Amministrazione Contraente applicherà le penali di cui al paragrafo 4.15 .

Offerta Tecnica – Help Desk (Call Center del Fornitore)
Nell'Offerta Tecnica, la Società Concorrente dovrà documentare: <ul style="list-style-type: none">- la disponibilità di un servizio di Call Center centralizzato per la segnalazione delle anomalie da parte dei propri clienti, esplicitando:<ul style="list-style-type: none">o ore di attivazione del servizioo numero di chiamate gestite giornalmenteo numero di livelli di gestione delle chiamateo % di presa in carico delle chiamate entro 30 (trenta) secondi di attesa in linea- la capacità di rispettare i livelli di servizio espressi nel Capitolato e le modalità per garantire i suddetti livelli di servizio- in quali casi non è in grado di garantire i livelli di servizio espressi nel Capitolato

Tabella 45: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su "Help Desk" – Insourcing

4.11.2 Caratteristiche e organizzazione territoriale dei servizi di manutenzione ed assistenza del Fornitore

Considerata la diffusione territoriale delle Amministrazioni o degli Enti che possono aderire alla Convenzione, assume particolare rilievo una presenza consolidata della Società Concorrente sull'area geografica relativa al lotto per il quale partecipa.

Offerta Tecnica – Organizzazione Territoriale di assistenza
La Società Concorrente dovrà documentare in modo esaustivo in risposta alla presente Gara: <ul style="list-style-type: none">- l'organizzazione e le modalità di espletamento dei servizi di assistenza tecnica sull'intero territorio relativo al lotto di riferimento, a livello provinciale;- la disponibilità e collocazione sul territorio relativo al lotto di riferimento di magazzini di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto di Offerta;- l'eventuale utilizzo di subfornitori, comunicando in sede di Offerta i dati di dettaglio (nominativo, indirizzo, iscrizione camere di commercio e numeri di telefono) sulla struttura periferica alle dirette dipendenze del Fornitore e sulle consociate e terzi che operano per conto del Fornitore stesso.
La Società Concorrente dovrà inoltre documentare:

Offerta Tecnica – Organizzazione Territoriale di assistenza
<ul style="list-style-type: none">- l'organizzazione e le modalità di espletamento dei servizi di addestramento del personale sull'intero territorio relativo al lotto di riferimento;- la disponibilità e le modalità di espletamento nell'ambito del territorio relativo al lotto di riferimento, di servizi di esecuzione della progettazione, produzione ed attività di sviluppo dei sistemi oggetto della Convenzione. <p>La Società Concorrente dovrà fornire tutti gli elementi che ritenga utili per consentire di valutare quanto sopra richiesto.</p>

Tabella 46: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su "Organizzazione Territoriale della Società Concorrente" – Insourcing

4.11.3 Opzioni

4.11.3.1 Estensione al triennio successivo

E' richiesta Offerta impegnativa per una opzione relativa all'estensione delle attività di manutenzione evolutiva/correttiva/help-desk, inclusiva di estensione della garanzia sulle parti di ricambio e sulla manodopera, così come descritte nei paragrafi 4.11, 4.11.1, e 4.11.5, per il successivo triennio. L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di accettare l'opzione al termine del biennio di servizio in garanzia.

4.11.3.2 Estensione a sette giorni su sette, festivi inclusi

Alcune Amministrazioni Contraenti, per specifiche esigenze funzionali, potranno richiedere la disponibilità del servizio di manutenzione correttiva/help-desk 7 (sette) giorni su 7 (sette), su fasce orarie concordate. La Società Aggiudicataria dovrà essere strutturata per fornire tale servizio, se richiesto, in ciascuna provincia dove esegua un'installazione. L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di accettare l'opzione in qualunque momento nel corso del biennio di garanzia.

4.11.3.3 Estensione ad h24 sette giorni su sette, festivi inclusi

Alcune Amministrazioni Contraenti, per specifiche esigenze funzionali, potranno richiedere la disponibilità continua del servizio di manutenzione correttiva/help-desk. Il Fornitore dovrà essere strutturato per fornire tale servizio, se richiesto, in ciascuna provincia dove esegue una installazione. L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di accettare l'opzione in qualunque momento nel corso del biennio di garanzia.

4.11.4 Manutenzione PC già posseduti dell'Amministrazione Contraente

Nei casi in cui l'Amministrazione Contraente utilizzi PC di sua proprietà, tali PC dovranno essere adattati dalla Società Aggiudicataria della presente Gara con l'aggiunta di Hardware/Software per l'utilizzo come postazione di Contact Center. Qualora tali postazioni presentassero dei malfunzionamenti e avessero la necessità di manutenzione, l'Amministrazione Contraente richiederà la prima assistenza alla Società Aggiudicataria della presente Gara.

Il personale tecnico della Società Aggiudicataria dovrà valutare l'origine del malfunzionamento e ripristinarne il corretto funzionamento nel caso in cui questo dipenda dalle dotazioni aggiunte dalla Società Aggiudicataria.

Nel caso in cui il malfunzionamento dipenda da guasti nell'Hardware/Software di base del PC, il tecnico della Società Aggiudicataria segnalerà all'Amministrazione Contraente la non competenza sul guasto e quest'ultima provvederà a contattare la Società fornitrice del PC che provvederà alla riparazione.

4.11.5 Garanzia parti di ricambio

La sostituzione in garanzia, nei primi 24 (ventiquattro) mesi, delle parti di ricambio degli apparati/sistemi oggetto della fornitura è da includere nel valore degli apparati/sistemi.

Offerta Tecnica – Parti di ricambio
Nell'Offerta Tecnica dovrà essere documentato il periodo di tempo entro il quale si garantisce la produzione e la reperibilità delle parti di ricambio delle apparecchiature offerte. Il suddetto periodo non dovrà comunque essere inferiore a 4 (quattro) anni

Tabella 47: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su “Parti di Ricambio” – Insourcing

4.11.6 Monitoraggio della fornitura

L'erogazione dei servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura è sottoposta ad una procedura di monitoraggio nel rispetto dei parametri di cui alla sezione 4.15. La Società Concorrente specificherà nell'Offerta Tecnica, in risposta alla presente sezione, le modalità con cui vorrà documentare attraverso un documento di reportistica il rispetto di tali parametri.

Il Fornitore dovrà produrre periodicamente all'Amministrazione Contraente, insieme alla fatturazione, tale documento di reportistica relativo allo stato di avanzamento delle attività e al monitoraggio degli indicatori di efficacia del proprio servizio di Manutenzione e Assistenza e del proprio Help Desk, quale riscontro oggettivo dei Livelli di Servizio attesi di cui al paragrafo 4.15 o migliorativi, per tutti i servizi erogati. Tale reportistica sarà peraltro utilizzata al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, come specificato al paragrafo 7.2 e relativo ALLEGATO – Schema delle Verifiche Ispettive.

4.12 Altri Servizi

4.12.1 Servizi di conduzione in fase di esercizio del Contact Center e/o delle postazioni

E' previsto un servizio accessorio di gestione e conduzione del parco hardware e software oggetto della fornitura per il periodo di validità della Convenzione.

Per conduzione del Contact Center si intende:

- la gestione del parco hardware e software durante l'esercizio
- la gestione di eventuali cambiamenti di configurazione richiesti dall'Amministrazione Contraente
- la correzione di inconvenienti non riconducibili ad interventi di manutenzione correttiva ed evolutiva, quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la ri-connesione di apparati e sistemi a seguito interventi di manutenzione straordinaria degli ambienti di lavoro.

Offerta Tecnica – Servizi di Conduzione
<p>Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none">- presentare delle referenze sull'offerta di servizi di gestione del parco hardware e software di centri di elaborazione o di data center o di Contact Center- descrivere la propria offerta di servizi di conduzione in esercizio del Contact Center, specificando:<ul style="list-style-type: none">o a quali apparati e sistemi, tra quelli elencati nei paragrafi da 4.5.2a 4.5.17 l'Offerta si applicao quali altri servizi, oltre quelli elencati nel presente paragrafo, l'Offerta include- declinare eventualmente la tipologia di servizio fornito in funzione della configurazione di cui al paragrafo 4.5.1

Tabella 48: Schema per la compilazione dell'Offerta Tecnica su "Servizi di Conduzione" – Insourcing

4.12.2 Servizi di system integration, personalizzazione e configurazione delle interfacce verso i sistemi dell'Amministrazione collegati al Contact Center

E' previsto un servizio accessorio di system integration con i sistemi dell'Amministrazione Contraente non inclusi nel perimetro di fornitura, ma per i quali risulta necessario l'interfacciamento con il Contact Center.

Per system integration si intendono tutte quelle attività di integrazione dei sistemi, già in possesso dell'Amministrazione, destinati a ricevere/inviare dati da/verso gli applicativi di Contact Center.

Le attività tipiche riguarderanno dunque, a titolo esemplificativo:

- realizzazione interfacce,
- disegno flussi batch/on-line di dati,
- personalizzazioni e configurazioni di applicativi esistenti affinché si possano interfacciare con i sistemi del Contact Center.

Le attività di cui al presente paragrafo dovranno essere articolate nelle fasi di progettazione, definizione specifiche, sviluppo, unit test e system test, e la Società Aggiudicataria dovrà impegnarsi a documentare ciascuna delle suddette fasi al fine di agevolare futuri interventi di manutenzione sulle interfacce.

E' inoltre richiesto che il funzionamento delle suddette interfacce non ostacoli il corretto funzionamento degli applicativi già in dotazione delle Amministrazioni Contraenti.

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere un numero di giorni/uomo per tali servizi professionali sino ad un tetto massimo dipendente dal lotto, come nella tabella seguente:

Lotto	Configurazione	N° Postazioni del Contact Center	N° max di gg/uomo per Contact Center per attività di system integration di cui al par. 4.12.2
B1 (Nazionale)	1/2/3	≥ 50	90
B2, B3, B4, B5 (Macro-regionali)	4/5	< 50	30

Tabella 49: Limiti massimi (espressi in giorni/uomo) dell'attività opzionale di system integration verso sistemi al di fuori del perimetro di fornitura

Per tali servizi professionali, la cui richiesta è opzionale da parte dell'Amministrazione Contraente, la Società Concorrente dovrà esprimere una quotazione in €/giorno uomo.

Offerta Tecnica – Servizi di System Integration (Interfacce/Personalizzazioni)
Nell'Offerta Tecnica redatta in risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà elencare: <ul style="list-style-type: none">- anni di presenza nel settore dell'integrazione sistemistica- indicazioni sulla presenza nella propria struttura organizzativa di unità specializzate nella fornitura di servizi professionali di system integration- i profili, le competenze e i curricula delle risorse che realizzeranno i servizi di system integration oggetto della presente sezione del Capitolato

4.12.2.1 Amministrazioni con sistemi legacy su reti SNA

Nel caso di Amministrazioni Contraenti dotati di sistemi legacy (applicativi/basi dati) su rete SNA che elaborino informazioni da utilizzare nel contatto con utenti/cittadini, l'Amministrazione può richiedere la fornitura di licenze e l'installazione di un software di emulazione terminale 3270 al fine di interfacciarsi con il Contact Center. Ulteriori attività di personalizzazione/configurazione delle interfacce tra l'Amministrazione Contraente ed il Fornitore rientreranno nei servizi descritti al paragrafo precedente.

4.13 Verifiche e controlli dei servizi forniti in fase di esercizio

Durante la fase di esercizio, nel periodo di validità del Contratto, l'Amministrazione Contraente si riserva, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che la Società Aggiudicataria possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte della Società Aggiudicataria stessa di tutte le disposizioni contenute ed il rispetto dei parametri di qualità previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo il servizio dovesse risultare non conforme al Capitolato o al Contratto, la Società Aggiudicataria dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate.

Per tutti i fini di controllo e verifica l'Amministrazione Contraente incaricherà un proprio dipendente.

4.14 Responsabile Generale del servizio

La Società Aggiudicataria è tenuta ad identificare e nominare una figura professionale nella propria struttura a livello di dirigente che lo rappresenterà nei confronti dell'Amministrazione Aggiudicatrice. La comunicazione dovrà essere effettuata contestualmente alla stipula della Convenzione, inviando anche il curriculum professionale e l'organigramma aziendale con evidenziazione del livello di riporto della persona individuata.

4.15 Parametri oggetto di monitoraggio e Penali

<i>Parametro</i>	<i>Contesto di misura</i>	<i>Valore Punto penale</i>	<i>Soggetto avente diritto alla penale</i>
Ritardo nella presentazione del documento "Progettazione Preliminare" rispetto a quanto stabilito nella sezione 4.2 e nelle relative sotto-sezioni	Singola richiesta preliminare	Euro 250 = (duecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo. La penalità raddoppia oltre le due settimane di ritardo.	Amministrazione Aggiudicatrice (su richiesta della Amministrazione Contraente)
Ritardo nella presentazione del documento "Progettazione di Dettaglio" rispetto a quanto stabilito nel paragrafo 4.4 e relativi sottoparagrafi	Singolo ordine di fornitura	0,5% dell'importo dell'Ordinativo di Fornitura per ogni settimana di ritardo. La penalità raddoppia oltre le quattro settimane di ritardo.	Amministrazione Contraente
Rispetto delle scadenze per i collaudi indicate nel Progetto Esecutivo (paragrafi 4.4.3.2 e 4.8)	Singolo ordine di fornitura	0,5% dell'importo dell'Ordinativo di Fornitura per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista.	Amministrazione Contraente
Continuità del servizio nel periodo di migrazione dal vecchio al nuovo impianto (paragrafo 4.6.1)	Singolo ordine di fornitura	0,5% dell'importo dell'Ordinativo coinvolto per ogni ora di un giorno lavorativo (vedi sezione 4.6.1) di fermo totale, o parziale con almeno il	Amministrazione Contraente

		50% dell'utenza coinvolta, se non previsto nel piano di migrazione concordato con l'Amministrazione Contraente	
Indisponibilità del servizio di risposta tramite agente e/o servizio di supervisione a causa di mancanza di risorse e/o inadeguatezza accertata della formazione dell'agente/supervisore (paragrafi 4.9.1, 4.9.2 e 4.9.3)	Singolo ordine di fornitura	Euro 50 = (cinquanta/00) per agente/supervisore per ogni giorno lavorativo in cui il servizio è stato indisponibile a causa dell'assenza dell'agente/supervisore e/o impossibilità di erogare il servizio causa inadeguatezza del livello formativo dell'agente/supervisore	Amministrazione Contraente
Ritardi sui tempi previsti per l'avvio dell'installazione o sui tempi previsti di durata dell'installazione (paragrafo 4.6)	Singolo ordine di fornitura	0,5% dell'importo dell'Ordinativo coinvolto per un ritardo del 50% sui tempi concordati	Amministrazione Contraente
Mancato rispetto dei tempi di intervento e ripristino (manutenzione correttiva ed evolutiva) concordati in garanzia e fuori garanzia (paragrafo 4.11)	Singolo ordine di fornitura	0,5% dell'importo dell'Ordinativo coinvolto per un ritardo del 50% sui tempi concordati	Amministrazione Contraente
Mancato rispetto dei livelli di servizio concordati sull'help-desk come descritto nel paragrafo 4.11.1 (Per gli interventi on site riferirsi a modalità e tempi di intervento e ripristino di cui al paragrafo 4.11 Manutenzione ed Assistenza e relative penali associate)	Singolo ordine di fornitura	0,5% dell'importo dell'Ordinativo coinvolto per giorno di indisponibilità dell'help-desk 0,5% dell'importo dell'Ordinativo coinvolto in caso di media settimanale dei tempi di presa in carico delle chiamate maggiore di quanto indicato al paragrafo 4.11.1 0,5% dell'importo dell'Ordinativo coinvolto in caso di media settimanale dei tempi di risposta differita maggiore di quanto indicato al paragrafo 4.11.1	Amministrazione Contraente
Ritardo consegna dati (reporting) sull'andamento della Convenzione.	Convenzione	Euro 100 = (cento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi di cui al paragrafo 7	Amministrazione Aggiudicatrice

Tabella 50: Penali – Insourcing

PARTE TERZA – Formato dell’Offerta

La Società Concorrente dovrà presentare, in conformità con quanto specificato nel Disciplinare di Gara:

- un’Offerta Tecnica;
- un’Offerta Economica.

Si evidenzia che saranno esclusi i concorrenti che offriranno apparati/sistemi/software - o configurazioni delle/dei medesime/i - che non possiedano le caratteristiche obbligatoriamente richieste nel Capitolato Tecnico, ovvero che offrano la prestazione dei servizi connessi con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e/o nello Schema di Convenzione.

Questa parte del documento illustra i formati che l’Offerta Tecnica ed Economica devono rispettare in maniera puntuale; le modalità di presentazione delle offerte sono comunque dettagliatamente presentate nel Disciplinare di Gara.

La Società Concorrente dovrà redigere tante Offerte Tecniche e tante Offerte Economiche quanti sono i lotti ai quali intende partecipare.

5. FORMATO DELL’OFFERTA TECNICA

Le modalità di presentazione dell’Offerta Tecnica sono illustrate nel Disciplinare di Gara. Tuttavia la Società Concorrente dovrà dichiarare e sottoscrivere esplicitamente nell’Offerta Tecnica la rispondenza dei servizi/sistemi forniti a quanto richiesto nel presente Capitolato, e specificamente:

- per il Tipo A “Outsourcing”: la Società Concorrente dovrà rispondere a quanto richiesto nella sezione 2 e nella sezione 3 del presente documento e relativi sottoparagrafi, secondo quanto sintetizzato di seguito nella tabella riportata al paragrafo 5.1.
- Per il Tipo B “Insourcing”: la Società Concorrente dovrà rispondere a quanto richiesto nella sezione 2 e nella sezione 4 del presente documento e relativi sottoparagrafi, secondo quanto sintetizzato di seguito nella tabella riportata al paragrafo 5.2.

È più che evidente infatti che successivi confronti economici non sarebbero possibili in caso fossero disattese, anche parzialmente e/o su elementi di dettaglio, alcune delle richieste effettuate.

Nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di fornitura di un particolare sistema/servizio o di un suo elemento, la Società Concorrente dovrà evidenziare nell’Offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel sistema/servizio o del suo elemento.

Alla relazione tecnica potrà essere allegata ogni altra documentazione di carattere tecnico che la Società Concorrente ritenga opportuno presentare; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve essere eliminata con qualsiasi mezzo utile, pena l’esclusione dalla Gara.

L’Offerta Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana; gli allegati, le brochure, etc. potranno essere in lingua inglese.

L’Offerta Tecnica dovrà essere presentata in forma cartacea (nel rispetto dei requisiti definiti nel Disciplinare di Gara).

Alla documentazione dovrà essere allegato anche un CD-ROM contenente il documento di Offerta Tecnica ed eventuali allegati, in un formato a scelta tra PDF e MS Word. Nel caso di discordanze tra quanto contenuto nel CD-ROM e quanto previsto nella copia cartacea sottoscritta dal Concorrente, farà fede la copia cartacea.

5.1 Formato Offerta Tecnica - Tipo A

L'Offerta Tecnica dovrà essere articolata nei quattro capitoli riportati nella tabella seguente. La dimensione del documento non deve eccedere le 200 (duecento) pagine A4 (solo fronte, carattere minimo Arial 10 pt, o Times New Roman 11pt, interlinea singola).

Capitolo dell'Offerta Tecnica	Contenuto	Paragrafi di riferimento nel Capitolato Tecnico
Capitolo 1 – Caratteristiche del Fornitore		
Profilo dell'Azienda	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.1
Caratteristiche portafoglio prodotti/servizi/soluzioni	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.2
Referenze	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.3
Capitolo 2 – Progettazione		
Analisi e definizione dei fabbisogni	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.2.1
Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.2.2
Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento	- Indice del Documento - Referenze - Esempio - Struttura descrittiva delle specifiche funzionali - Indice dei report	3.2.3
Progettazione di massima	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.2.4
Analisi e disegno/ridisegno dei processi	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.4.1
Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.4.2
Progetto Esecutivo	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.4.3
Capitolo 3 – Forniture		
Servizi con operatore: outbound - telefonico	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.4

Servizi con operatore: outbound - multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.5
Servizi con operatore: inbound - telefonico	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.6
Servizi con operatore: inbound - multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.7
Servizi senza operatore: postazione ASP telefonica	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.8
Servizi senza operatore: postazione ASP multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.9
Servizi senza operatore: risponditore automatico (IVR)	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.10
Servizi senza operatore: portale vocale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.11
Postazione di monitoraggio	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.12
Installazione delle apparecchiature	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	3.7
Collaudo dei servizi	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	3.8
Capitolo 4 – Servizi		
Formazione e addestramento	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	3.9
Servizi di manutenzione e assistenza	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	3.10
Monitoraggio dell'erogazione	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	3.11

Tabella 51: Schema di sintesi per la compilazione del documento finale di Offerta Tecnica – Tipo A “Outsourcing”

5.2 Formato Offerta Tecnica - Tipo B

L'Offerta Tecnica dovrà essere articolata nei quattro capitoli seguenti. La dimensione del documento non deve eccedere le 200 (duecento) pagine A4 (solo fronte, carattere minimo Arial 10 pt, o Times New Roman 11pt, interlinea singola).

Capitolo dell'Offerta Tecnica	Contenuto	Paragrafi di riferimento nel Capitolato Tecnico
Capitolo 1 - Caratteristiche del Fornitore		
Profilo dell'Azienda	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.1
Caratteristiche portafoglio prodotti/servizi/soluzioni	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.2
Referenze	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.3
Capitolo 2 - Progettazione		
Analisi e definizione dei fabbisogni	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.2.1
Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.2.2
Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento	- Indice del Documento - Referenze - Esempio - Struttura descrittiva delle specifiche funzionali - Indice dei report	4.2.3
Progettazione di massima	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.2.4
Analisi e disegno/ridisegno dei processi	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.4.1
Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.4.2
Progetto esecutivo	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.4.3
Capitolo 3 - Forniture		
Funzionalità ACD	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.2
Funzionalità Sistema di Cortesia	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.3

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

IVR	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.4
Portale Vocale	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.5
Voice Mail	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.6
Apparato di registrazione delle chiamate	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.7
Fax Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.8
Scanner	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.9
Web Contact Center	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.10
CTI Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.11
Applicativo CMS	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.12
DB Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.13
Mail Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.14
SMS Outbound	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.15
Postazioni operatore (HW/SW) telefoniche	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.16
Postazioni operatore (HW/SW) multicanale	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.17
Installazione	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio - Esempio specifico sul Piano di Migrazione (4.6.1)	4.6
Servizi di integrazione tra gli apparati/sistemi oggetto della fornitura	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	4.7

Collaudo dei servizi e delle forniture	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	4.8
Capitolo 4 - Servizi		
Formazione e addestramento	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	4.9
Fornitura di servizi con operatore	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	4.10
Servizi di manutenzione e assistenza	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Richieste su help desk - Nota su organizzazione territoriale - Richieste su disponibilità parti di ricambio	4.11
Altri servizi	- Descrizione secondo le modalità specificate nei relativi paragrafi - Referenze	4.12

Tabella 52: Schema di sintesi per la compilazione del documento finale di Offerta Tecnica – Tipo B “Insourcing”

5.3 Criteri di valutazione dell’Offerta Tecnica

Il punteggio assegnato all’Offerta Tecnica sarà ottenuto sommando i singoli punteggi attribuiti alle parti che la compongono, come indicato di seguito. L’attribuzione dei punteggi sarà effettuata in ragione della rispondenza, ricchezza, completezza e chiarezza documentale delle soluzioni riportate, rispetto alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.

Il risultato finale verrà moltiplicato per 0,40 e riportato con due decimali.

I valori massimi dei punteggi assegnabili sono dati, per il Tipo A “Outsourcing” dalla Tabella 53, per il Tipo B “Insourcing” dalla Tabella 54, di seguito riportate. In tali tabelle, le parti che compongono l’Offerta Tecnica sono suddivise in capitoli. Per ogni capitolo, sono inoltre evidenziate alcune specifiche voci strettamente correlate al capitolo stesso e ritenute fondamentali per la completezza dell’Offerta Tecnica.

In caso di carenza o non idoneità di tali voci, la valutazione delle stesse avrà influenza sull’intero capitolo oggetto di analisi e verifica.

Consp S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

CAPITOLO 1 - CARATTERISTICHE FORNITORE	10
Profilo dell'Azienda	3
Caratteristiche portafoglio prodotti/servizi/soluzioni	4
Referenze	3
CAPITOLO 2 - PROGETTAZIONE	30
Analisi e Definizione dei Fabbisogni	5
Specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound	4
Specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento	4
Progettazione di massima	5
Analisi e disegno / ridisegno processi	4
Analisi e disegno / ridisegno organizzazione	4
Progetto Esecutivo	4
CAPITOLO 3 - FORNITURE	40
Servizi con Operatore – Outbound Telefonico	4
Servizi con Operatore – Outbound Multicanale	3
Servizi con Operatore – Inbound Telefonico	2
Servizi con Operatore – Inbound Multicanale	1
Servizi senza Operatore – Postazione ASP Telefonica	4
Servizi senza Operatore – Postazione ASP Multicanale	3
Servizi senza Operatore – Risponditore Automatico IVR	1
Servizi senza Operatore – Portale Vocale	4
Postazione di monitoraggio	3
Installazione delle Apparecchiature	8
Collaudo dei Servizi	7
CAPITOLO 4 - SERVIZI	20
Formazione e Addestramento	6
Servizi di Manutenzione e Assistenza	6
Monitoraggio dell'erogazione	8
TOTALE	100

Elenco delle richieste che, se carenti o non idonee, potranno comportare valutazione complessiva insufficiente del Capitolo corrispondente

CAPITOLO 1 - CARATTERISTICHE FORNITORE	Ref.
Dati Macroeconomici dell'Azienda (fino al 2003)	2.1
Anni di presenza nel settore	2.1
Referenze	2.3
CAPITOLO 2 - PROGETTAZIONE	Ref.
Struttura descrittiva delle specifiche funzionali	3.2.3
Esempio Specifico per la progettazione di massima	3.2.4
Argomenti del documento "Progettazione di Dettaglio"	3.4
Esempio Specifico per il progetto esecutivo	3.4.3
CAPITOLO 3 - FORNITURE	Ref.
Fornitura del Servizio con Operatore di Outbound Telefonico	3.5.4
Fornitura del Servizio con Operatore di Inbound Telefonico	3.5.6
Fornitura del Servizio senza Operatore di Risponditore Automatico IVR	3.5.10
Postazione di monitoraggio - Descrizione	3.5.12
CAPITOLO 4 - SERVIZI	Ref.
Descrizione dei Piani di Formazione e Addestramento	3.9
Monitoraggio dell'Erogazione	3.11

Tabella 53: Documenti dell'Offerta Tecnica oggetto di valutazione – Tipo A "Outsourcing"

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

CAPITOLO 1 - CARATTERISTICHE FORNITORE	10
Profilo dell'Azienda	3
Caratteristiche portafoglio prodotti/servizi/soluzioni	4
Referenze	3
CAPITOLO 2 - PROGETTAZIONE	30
Analisi e Definizione dei Fabbisogni	5
Specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound	4
Specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento	4
Progettazione di massima	5
Analisi e disegno / ridisegno processi	4
Analisi e disegno / ridisegno organizzazione	4
Progetto Esecutivo	4
CAPITOLO 3 - FORNITURE	42
Funzionalità ACD	2
Funzionalità Sistema di Cortesia	1
IVR	3
Portale Vocale	1
Voice Mail	1
Apparato di Registrazione delle Chiamate	1
Fax Server	1
Scanner	1
Web Contact Center	2
CTI Server	3
Applicativo CMS	3
DB Server	1
Mail Server	1
SMS Outbound	2
Postazioni Operatore (HW/SW) telefoniche	2
Postazioni Operatore (HW/SW) multicanale	2
Installazione	5
Servizi di System Integration tra Apparati / Sistemi oggetto di fornitura	5
Collaudo dei Servizi e delle Forniture	5
CAPITOLO 4 - SERVIZI	18
Formazione e Addestramento	5
Fornitura di Servizi con Operatore	4
Servizi di Manutenzione e Assistenza	5
Altri servizi	4
TOTALE	100

Elenco delle richieste che, se carenti o non idonee, potranno comportare una valutazione complessiva insufficiente del Capitolo corrispondente

CAPITOLO 1 - CARATTERISTICHE FORNITORE	Ref.
Dati Macroeconomici dell'Azienda (fino al 2003)	2.1
Anni di presenza nel settore	2.1
Referenze	2.3
CAPITOLO 2 - PROGETTAZIONE	Ref.
Struttura descrittiva delle specifiche funzionali	4.2.3
Esempio Specifico per la progettazione di massima	4.2.4
Argomenti del documento "Progettazione di Dettaglio"	4.4
Esempio Specifico per il progetto esecutivo	4.4.3
CAPITOLO 3 - FORNITURE	Ref.
Funzionalità ACD	4.5.2
IVR	4.5.4
Fax Server	4.5.8
CTI Server	4.5.11
Applicativo CMS	4.5.12
Postazione Operatore	4.5.16 - 4.5.17
Tutto ciò che viene richiesto nei paragrafi da 4.6 al 4.8	4.6 - 4.8
CAPITOLO 4 - SERVIZI	Ref.
Formazione e Addestramento - Descrizione	4.9

Tabella 54: Documenti dell'Offerta Tecnica oggetto di valutazione – Tipo B Insourcing

6. Formato dell'Offerta Economica

L'Offerta Economica consisterà nella compilazione delle tabelle dei prezzi riportate distintamente:

- per il Tipo A “Outsourcing”: nel paragrafo 6.1.1, per ciascuno dei Lotti ai quali il Fornitore intende partecipare (A1/A2), secondo le indicazioni riportate nel paragrafo 6.1.
- per il Tipo B “Insourcing”: nel paragrafo 6.2.1, per ciascuno dei Lotti ai quali la Società Concorrente intende partecipare (B1/B2/B3/B4/B5), secondo le indicazioni riportate nel paragrafo 6.2.

Le tabelle dei prezzi andranno compilate nella loro interezza, senza omissioni o modifica alcuna, così come disciplinato nell'Allegato 3 – Offerta Economica, pena esclusione dalla Gara.

I pesi riportati nelle citate tabelle, di cui ai paragrafi 6.1.1 e 6.2.1, sono basati su stime quantitative del fabbisogno dei servizi nell'ambito dell'intera durata della Convenzione, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sui presunti profili d'uso dei servizi da parte delle Amministrazioni. Tali valori sono utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle Offerte Economiche e non sono in alcun modo impegnativi circa l'effettiva diffusione dei servizi ed i relativi consumi nell'ambito della Convenzione, atteso che in caso di aggiudicazione la Società Concorrente si impegna a prestare le forniture ed i servizi richiesti sino a concorrenza dell'importo massimo complessivo indicato nel Disciplinare di Gara.

6.1 Modalità di quotazione dei servizi in Outsourcing (Tipo A)

⇒ **Quotazione dei servizi outbound, inbound ed in postazioni equivalenti**

La Società Concorrente dovrà prezzare i servizi offerti (come descritto nei paragrafi dal 3.5.4 al 3.5.12), e le eventuali varianti opzionali (come descritte nel paragrafo 3.5.3.4) secondo lo schema riportato nella Tabella 56.

Per ciascuno dei servizi oggetto di fornitura la Società Concorrente dovrà indicare un **prezzo base**. Il prezzo base dei servizi dovrà essere espresso nelle seguenti 4 componenti che la Società Concorrente è tenuta obbligatoriamente ad indicare nell'Offerta Economica:

- una **componente “una tantum” per il servizio base** per ciascuna postazione attivata da quotarsi in Euro/attivazione postazione in funzione della tipologia di servizio richiesta, indipendentemente dalle modalità opzionali;
- una **componente “una tantum per la funzionalità di integrazione”** da corrispondersi in caso di adesione all'opzione di integrazione delle postazioni del Contact Center con i sistemi informativi dell'Amministrazione (paragrafo 3.5.3.1), quotata in Euro/attivazione postazione;
- una **componente variabile per il traffico** in funzione del volume di contatti gestiti da ogni singola postazione da quotarsi in Euro/minuto di contatto equivalente¹⁶.
- una **componente variabile per l'ACW** da corrispondersi solamente nel caso di servizi che prevedano un'attività dell'operatore successiva al contatto diretto (con qualsiasi mezzo) con l'utente, da quotarsi in Euro/minuto.

¹⁶ Minuto di contatto equivalente: il concetto di minuto è applicabile al solo contatto voce; per questo il prezzo a “minuto di contatto equivalente” è un prezzo che include una quota relativa ai contatti tramite altri canali che non si basano sui minuti.

Per ognuna delle varianti opzionali, la Società Concorrente dovrà indicare un **fattore moltiplicativo della componente variabile del prezzo base (f.m.p.)**, come illustrato nella tabella seguente.

Si sottolinea che le forniture di durata inferiore ad 1 (uno) anno (“campagne”) dovranno essere prezzate a parte secondo le modalità definite in seguito.

I servizi dettagliati ai paragrafi 3.2 (Progettazione Preliminare), 3.4 (Progettazione di Dettaglio), 3.7 (Installazione delle apparecchiature), 3.8 (Procedura di collaudo), 3.9 (Formazione e addestramento – moduli base – per operatore e supervisore, formazione di 2 (due) operatori per ciascuna postazione in modalità ASP, formazione per l'utilizzo della postazione di monitoraggio), 3.10 (Servizi di manutenzione e assistenza, per i primi 24 (ventiquattro) mesi), 3.11 (Monitoraggio dell'erogazione) e 7 (Altri adempimenti previsti dal Contratto) sono da intendersi inclusi nel prezzo della fornitura.

Tipologia servizio	Modalità di quotazione del Prezzo	Contact Center con competenze specialistiche	Overflow previsto	Overflow imprevisto	Modalità temporale	Operatore esclusivo	Scheduling intraday	Multi Lingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	Multi lingua specifico	Chiamata outbound escluso radiomobile	Chiamata outbound incluso radiomobile
Outbound telefonico	Euro/attivazione postazione base	f.m.p.	n.a.	n.a.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.
	Euro/attivazione postazione integrata										
	Euro/minuto di contatto										
	Euro/minuto di ACW										
Outbound multicana le	Euro/attivazione postazione base	f.m.p.	n.a.	n.a.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.
	Euro/attivazione postazione integrata										
	Euro/minuto di contatto										
	Euro/minuto di ACW										

Tabella 55: Modalità di quotazione dei servizi in Outsourcing-Outbund

Tipo logia servizio	Modalità di quotazione del Prezzo base	Contact Center con competenze specialistiche	Over flow previsto	Over flow imprevisto	Moda lità tempo rale	Operatore esclu- sivo	Schedu ling intra day	Multi- lingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	Multi- lingua specifico	AC escluso radio- mobile	AC Incluso radio- mobile	AR Escluso radio- mobile	AR incluso radio- mobile
Inbound telefonico	Euro/attivazione postazione base	f.m.p.	f.m.p.	€/mese + f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.
	Euro/attivazione postazione integrata												
	Euro/minuto di contatto												
	Euro/minuto di ACW												
Inbound multicana le	Euro/attivazione postazione base	f.m.p.	f.m.p.	€/mese + f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.
	Euro/attivazione postazione integrata												
	Euro/minuto di contatto												
	Euro/minuto di ACW												
Rispondit ore automatic o	Euro/attivazione postazione integrata	n.a.	f.m.p.	€/mese + f.m.p.	n.a.	n.a.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.
	Euro/minuto di contatto												
Portale vocale	Euro/attivazione postazione integrata	n.a.	f.m.p.	€/mese + f.m.p.	n.a.	n.a.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.	f.m.p.
	Euro/minuto di contatto												

Tabella 56: Modalità di quotazione dei servizi in Outsourcing-Inbound

Dove:

f.m.p.: fattore moltiplicativo del prezzo base. Il prezzo complessivo sarà ottenuto moltiplicando la componente variabile del prezzo base per i fattori moltiplicativi di tutte le modalità richieste. Tale fattore sarà espresso in valore assoluto con 3 (tre) cifre decimali.

n.a.: modalità non applicabile allo specifico servizio erogato.

€/mese + f.m.p.: la dicitura indica che tale variante opzionale prevede due tipi di onere: un canone fisso a copertura del servizio di allerta del Fornitore e della capacità immediata di intervento; un costo variabile, indicato come incremento del prezzo base, che copre i volumi che effettivamente vengono trattati dall'operatore qualora il servizio venga attivato.

Le quotazioni dovranno essere espresse in Euro (a parte i numeri adimensionali relativi ai f.m.p.) con un'approssimazione a due cifre decimali, le eventuali cifre in eccesso saranno approssimate alla seconda.

⇒ **Quotazione delle postazioni in modalità ASP e delle postazioni di monitoraggio**

La quotazione delle postazioni in modalità ASP e delle postazioni di monitoraggio dovrà essere espressa canone mensile per postazione (Euro / mese / postazione).

⇒ **Quotazione dei servizi di formazione**

La quotazione dei servizi opzionali di formazione per operatori, supervisor e system administrator (aggiuntivi a quelli inclusi nella fornitura) di cui al paragrafo 3.9, è da esprimere in Euro per ora di formazione erogata.

⇒ **Quotazione di forniture di durata inferiore ai 12 mesi**

Per forniture di durata inferiore o uguale ai 12 (dodici) mesi, di seguito "campagne" (ad esempio le campagne informative), la Società Concorrente dovrà indicare nell'Offerta Economica un fattore moltiplicativo della componente variabile del prezzo base (f.m.p.) per ognuna delle classi di durata sotto riportate. Tale fattore, moltiplicato alla componente variabile del prezzo base del servizio richiesto, determinerà il prezzo del servizio della campagna. La componente fissa ricorrente per ciascuna postazione richiesta per la realizzazione della campagna sarà valutata secondo quanto espresso relativamente al servizio base (paragrafo 6.1).

Sono previste 4 tipi di classi di durata:

Classi di durata delle campagne	Modalità di quotazione
Forniture di durata inferiore a 1 mese (30 gg)	"f.m.p. A"
Forniture di durata compresa fra 1 e 3 mesi	"f.m.p. B"
Forniture di durata compresa fra 3 e 6 mesi	"f.m.p. C"
Forniture di durata compresa fra 6 e 12 mesi	"f.m.p. D"

Esempio:

Campagna di durata pari a 4 mesi

Componente "una tantum" per l'attivazione della postazione come da servizio base = X €

Componente variabile per il servizio base (funzione dei volumi di contatti gestiti) = Y €

*Componente variabile per la campagna di 4 mesi = "f.m.p. C" * Y €*

*Costo Complessivo Campagna = X € + 4 * "f.m.p. C" * Y €*

Qualora l'Amministrazione Contraente, a conclusione di una campagna, decida di estendere la stessa campagna in modo continuativo per un periodo che, cumulativamente a quello appena trascorso, faccia rientrare la fornitura in una classe di durata superiore, il Fornitore è tenuto ad applicare per l'intero periodo la modalità di quotazione della classe di durata identificata, come meglio illustrato nell'esempio che segue.

Esempio:

Campagna di durata pari a 2 mesi

Componente "una tantum" per l'attivazione della postazione come da servizio base = X €

Componente variabile per il servizio base (funzione dei volumi di contatti gestiti) = Y €

*Componente variabile per la campagna di 2 mesi = "f.m.p. B" * Y €*

*Costo Complessivo Campagna = X € + 2 * "f.m.p. B" * Y €*

Se prima della chiusura della campagna l'Amministrazione Contraente richiede una estensione di altri 2 mesi:

Campagna di durata pari a 2 + 2 mesi = 4 mesi

Componente "una tantum" per l'attivazione della postazione come da servizio base = X €

Componente variabile per il servizio base (funzione dei volumi di contatti gestiti) = Y €

*Componente variabile per la campagna di 4 mesi = "f.m.p. C" * Y €*

*Costo Complessivo Campagna = X € + 4 * "f.m.p. C" * Y €*

In tal caso sarà valutato a consuntivo a cura della Società Aggiudicataria quanto corrisposto in eccesso da parte dell'Amministrazione Contraente e riportato come movimento a credito nelle fatture successive.

6.1.1 Tabelle dei prezzi per il Tipo A "Outsourcing"

Le tabelle dovranno essere compilate secondo quanto già indicato all'inizio della sezione 6.

Legenda dei campi della Tabella 55

Riga "N° configurazione": è il codice identificativo di una determinata fascia di offerta, caratterizzata da Contact Center dotati di un numero di postazioni compreso nell'intervallo riportato nel campo "Postazioni" (vedi paragrafo 3.5.1)

Riga "Postazioni": esprime l'intervallo di postazioni dei Contact Center di una data fascia

Riga "Peso Configurazione": è un valore proporzionale al numero stimato di soluzioni di Contact Center appartenente ad una configurazione di tipo "N° configurazione"

Riga "Postazioni medie CC": è il valore medio di riferimento in termini di numero di postazioni del singolo Contact Center appartenente ad una configurazione di tipo "N° configurazione"

Colonna "Peso": il valore rappresentato in tale colonna dipende dal valore della variabile "Postazioni medie CC", dal valore della variabile "Peso Configurazione" e dalle aspettative quantitative sull'adesione ai singoli servizi nell'ambito dell'intera durata della Convenzione, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sui presunti profili d'uso dei servizi da parte delle Amministrazioni .

A beneficio di una corretta interpretazione, si precisa che:

- Il peso in corrispondenza dei fattori f.m.p. per le Campagne riportato nelle tabelle economiche, è riferito al solo servizio di Outbound Telefonico espresso in minuti di contatto annui ipotizzati. Essendo questa la tipologia di servizio che generalmente viene richiesta per periodi di tempo di durata inferiore ad un anno con la relativa modalità di pricing a consumo, è stata utilizzata ai soli fini della

semplificazione del calcolo del totale valore offerta del Fornitore. In ogni caso la quotazione del f.m.p. dichiarata in fase di Offerta Economica verrà utilizzata in fase di contrattualizzazione per determinare il prezzo delle Campagne per tutte le tipologie di servizio per le quali l'Amministrazione Contraente vorrà ottenere forniture di durata inferiore ad un anno.

- La quotazione del servizio per quanto riguarda la modalità opzionale “Modalità Overflow Imprevisto”, così come riportato nel paragrafo 6.1, deve essere indicata nella compilazione delle tabelle nella forma Canone Mensile (€/mese) + f.m.p. (numero con 3 cifre decimali). Nel seguito si riporta un esempio per il calcolo della componente dell'offerta economica relativa a tale servizio.

Esempio - Il Fornitore C offre per il lotto A1:

- 0,60 €/minuto di contatto per il servizio Inbound Multicanale in modalità base,
- 2000 € per il Canone Mensile a copertura del servizio di allerta
- 1,050 per il f.m.p. relativo alla quota parte variabile del servizio per i volumi che effettivamente verranno trattati dall'operatore in caso di reale attivazione della modalità opzionale

La componente dell'offerta economica relativa a questo servizio (Inbound Multicanale Modalità Overflow Imprevisto lotto A) sarà pari a: $0,24 \cdot 2000 + 1,050 \cdot 0,6 \cdot 27.001$ + costo “una tantum” di attivazione della postazione.

Relativamente alle postazioni in modalità ASP, tutti i servizi di installazione, configurazione e integrazione degli apparati / sistemi oggetto della fornitura, e del relativo software, sono da intendersi inclusi nelle rispettive quotazioni.

Nel caso di servizi offerti con funzionalità multicanale le modalità di pricing rimangono identiche rispetto a quelle adottate per i servizi telefonici in quanto rimane invariato il concetto di apertura e chiusura del ticket per definire la transazione.

Annotazione:

La quotazione della Modalità Overflow Imprevisto, così come riportato nel paragrafo 6.1, deve essere indicata nella compilazione delle tabelle nella forma Canone Mensile (€/mese) + f.m.p. (numero con 3 (tre) cifre decimali).

Consip S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Tabella 57: Tabelle dei Prezzi – Outsourcing

Postazioni
Peso Configurazione
Postazioni Medie CC

Lotto A1	
Oltre 20	
10	
45	

Oggetto della Fornitura	Ref.	Tipo Offerta	Peso	Offerta
SERVIZI DI OUTBOUND				
Outbound Telefonico				
Servizio base - attivazione	§ 3.5.4	Euro / attivazione postazione	142	
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	42	
Traffico	§ 3.5.4	Euro / minuto di contatto	3.464.532	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	866.133	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	144.356	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	144.356	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	144.356	
Modalità con Possibile Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	144.356	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	144.356	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	144.356	
Chiamata Outbound verso Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	623.616	
Chiamata Outbound verso Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	415.744	
Outbound Multicanale				
Servizio base - attivazione	§ 3.5.5	Euro / attivazione postazione	25	
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	7	
Traffico	§ 3.5.5	Euro / minuto di contatto	611.388	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	152.847	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	25.475	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	25.475	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	25.475	
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	25.475	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	25.475	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	25.475	
Chiamata Outbound verso Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	110.050	
Chiamata Outbound verso Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	73.367	
SERVIZI DI INBOUND				
Inbound Telefonico				
Servizio base - attivazione	§ 3.5.6	Euro / attivazione postazione	200	
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	60	
Traffico	§ 3.5.6	Euro / minuto di contatto	4.896.226	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	1.224.057	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	153.007	
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	153.007	
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese + f.m.p.	1,33 153.007	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	153.007	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	153.007	
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	153.007	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	153.007	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	153.007	
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	881.321	
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	587.547	
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	685.472	
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	293.774	
Inbound Multicanale				
Servizio base - attivazione	§ 3.5.7	Euro / attivazione postazione	35	
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	11	
Traffico	§ 3.5.7	Euro / minuto di contatto	864.040	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	216.010	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	27.001	
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	27.001	
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese + f.m.p.	0,24 27.001	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	27.001	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	27.001	

Consip S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Oggetto della Fornitura	Ref.	Tipo Offerta	Peso	Offerta
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		27.001
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		27.001
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		27.001
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		155.527
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		103.685
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		120.966
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		51.842

SERVIZI IN MODALITA' ASP

ASP Telefonico				
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione		11
Servizio base - canone	§ 3.5.8	Euro / mese / postazione		459
ASP Multicanale				
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione		2
Servizio base - canone	§ 3.5.9	Euro / mese / postazione		81

SERVIZI IN POSTAZIONI EQUIVALENTI (SENZA OPERATORE)

Risponditore Automatico				
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione		95
Traffico	§ 3.5.10	Euro / minuto di contatto		2.361.555
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		202.419
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese +		1,76
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		202.419
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		202.419
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		202.419
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		425.080
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		283.387
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		330.618
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		141.693
Portale Vocale				
Servizio integrato – attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione		41
Traffico	§ 3.5.11	Euro / minuto di contatto		1.012.095
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		86.751
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese +		0,76
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		86.751
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		86.751
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		86.751
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		182.177
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		121.451
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		141.693
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.		60.726
Postazione di monitoraggio	§ 3.5.12	Euro / mese / postazione		540

FORMAZIONE (ASP)

Moduli per operatore (MB1-MB2-MB3)	§ 3.9	Euro / h / formazione		120
Moduli per supervisore (MB1-MB2-MB3-MB4)	§ 3.9	Euro / h / formazione		120
Moduli MSA con docenti del Fornitore	§ 3.9.2	Euro / h / formazione		120

Offerta CAMPAGNE

Forniture di durata inferiore a 1 mese (30 gg)	§ 6.1	f.m.p.		895.050
Forniture di durata fra 1 e 3 mesi	§ 6.1	f.m.p.		275.400
Forniture di durata fra 3 e 6 mesi	§ 6.1	f.m.p.		137.700
Forniture di durata fra 6 e 12 mesi	§ 6.1	f.m.p.		68.850

TOTALE VALORE OFFERTA

Segue da Tabella 58: Tabelle dei Prezzi – Outsourcing

Consip S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Postazioni
Peso Configurazione
Postazioni Medie CC

Lotto A2	
Da 5 fino a 20	30
Postazioni Medie CC	10

Oggetto della Fornitura	Ref.	Tipo Offerta	Peso	Offerta
-------------------------	------	--------------	------	---------

SERVIZI DI OUTBOUND

Outbound Telefonico

Servizio base - attivazione	§ 3.5.4	Euro / attivazione postazione	94	
Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	28	
Traffico	§ 3.5.4	Euro / minuto di contatto	2.309.688	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	577.422	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	96.237	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	96.237	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	96.237	
Modalità con Possibile Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	96.237	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	96.237	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	96.237	
Chiamata Outbound verso Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	415.744	
Chiamata Outbound verso Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	277.163	

Outbound Multicanale

Servizio base - attivazione	§ 3.5.5	Euro / attivazione postazione	17	
Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	5	
Traffico	§ 3.5.5	Euro / minuto di contatto	407.592	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	101.898	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	16.983	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	16.983	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	16.983	
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	16.983	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	16.983	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	16.983	
Chiamata Outbound verso Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	73.367	
Chiamata Outbound verso Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	48.911	

SERVIZI DI INBOUND

Inbound Telefonico

Servizio base - attivazione	§ 3.5.6	Euro / attivazione postazione	133	
Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	40	
Traffico	§ 3.5.6	Euro / minuto di contatto	3.264.151	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	816.038	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	102.005	
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	102.005	
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese + f.m.p.	4,00 102.005	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	102.005	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	102.005	
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	102.005	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	102.005	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	102.005	
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	587.547	
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	391.698	
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	456.981	
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	195.849	

Inbound Multicanale

Servizio base - attivazione	§ 3.5.7	Euro / attivazione postazione	24	
Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	7	
Traffico	§ 3.5.7	Euro / minuto di contatto	576.027	
After Call Work	§ 6.1	Euro / minuto di ACW	144.007	
Contact Center con Competenze Specialistiche	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	18.001	
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	18.001	
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese + f.m.p.	0,71 18.001	
Modalità Temporale	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	18.001	
Modalità Operatore Esclusivo	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	18.001	
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	18.001	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	18.001	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	18.001	
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	103.685	
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	69.123	

Consp S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Oggetto della Fornitura	Ref.	Tipo Offerta	Peso	Offerta
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	80.644	
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	34.562	

SERVIZI IN MODALITA' ASP

ASP Telefonico

Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	8	
Servizio base - canone	§ 3.5.8	Euro / mese / postazione	306	

ASP Multicanale

Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	1	
Servizio base - canone	§ 3.5.9	Euro / mese / postazione	54	

SERVIZI IN POSTAZIONI EQUIVALENTI

Risponditore Automatico

Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	63	
Traffico	§ 3.5.10	Euro / minuto di contatto	1.574.370	
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	134.946	
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese + f.m.p.	5,29 134.946	
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	134.946	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	134.946	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	134.946	
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	283.387	
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	188.924	
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	220.412	
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	94.462	

Portale Vocale

Servizio integrato - attivazione	§ 3.5.3.1 - § 6.1	Euro / attivazione postazione	27	
Traffico	§ 3.5.11	Euro / minuto di contatto	674.730	
Modalità Overflow Previsto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	57.834	
Modalità Overflow Imprevisto	§ 3.5.3.3 - § 6.1	Euro / mese + f.m.p.	2,27 57.834	
Modalità Scheduling Intraday	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	57.834	
Modalità Multilingua base (Ita, Ing, Fra, Spa)	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	57.834	
Modalità Multilingua Specifico	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	57.834	
Chiamata AC da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	121.451	
Chiamata AC da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	80.968	
Chiamata AR da Rete Fissa	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	94.462	
Chiamata AR da Radiomobili	§ 3.5.3.3 - § 6.1	f.m.p.	40.484	

Postazione di monitoraggio	§ 3.5.12	Euro / mese / postazione	360	
-----------------------------------	----------	--------------------------	-----	--

FORMAZIONE (ASP)

Moduli per operatore (MB1-MB2-MB3)	§ 3.9	Euro / h / formazione	80	
Moduli per supervisor (MB1-MB2-MB3-MB4)	§ 3.9	Euro / h / formazione	80	
Moduli MSA con docenti del Fornitore	§ 3.9.2	Euro / h / formazione	80	

Offerta CAMPAGNE

Forniture di durata inferiore a 1 mese (30 gg)	§ 6.1	f.m.p.	596.700	
Forniture di durata fra 1 e 3 mesi	§ 6.1	f.m.p.	183.600	
Forniture di durata fra 3 e 6 mesi	§ 6.1	f.m.p.	91.800	
Forniture di durata fra 6 e 12 mesi	§ 6.1	f.m.p.	45.900	

TOTALE VALORE OFFERTA

--	--	--	--

6.2 Modalità di quotazione dei servizi in Insourcing (Tipo B)

⇒ Quotazione della postazione operatore

La quotazione della postazione nei due casi “con PC” e “senza PC” dovrà includere:

- il valore dell'hardware e delle licenze “client” del software di postazione previste rispettivamente ai paragrafi 4.5.16.1 e 4.5.16.2 per le postazioni telefoniche, ai paragrafi 4.5.17.1 e 4.5.17.2 per le postazioni multicanale; per l'outbound dovranno essere quotate anche le due opzioni extra telefonica e multicanale “predictive dialing”.
- l'installazione e la configurazione dell'hardware e tutte le attività di cablatura richieste per la corretta operatività della postazione (collegamenti dati e fonia), salvo ove diversamente indicato (4.5.16.3 e 4.5.17.3);
- l'installazione e la configurazione di tutto il software che non risulti già disponibile sulla postazione;
- la manutenzione ordinaria in garanzia nel primo biennio così come specificata al paragrafo 4.11;
- il valore dei servizi di formazione degli operatori, dei supervisor e del system administrator (così come specificato al paragrafo 4.9) ed assumendo il rapporto di 1 (un) supervisore ogni 10 (dieci) operatori e 1 (un) system administrator per Contact Center.

⇒ Quotazione altre funzionalità di postazione operatore

L'Amministrazione Contraente può richiedere che solo un sottoinsieme delle postazioni degli operatori sia abilitata a funzionalità di e-mail o web Contact Center (chat / call-me-back). Non potendo a priori prevedere l'attivazione di tali funzionalità su tutte le postazioni operatore, le quotazioni di cui alla presente voce sono da intendersi in Euro per “postazione abilitata”.

⇒ Quotazione dei sistemi “centrali” di Contact Center

La quotazione dei sistemi centrali di Contact Center dovrà includere:

- le attività di progettazione, come dettagliate nei paragrafi dal 4.2 al 4.4.3;
- il valore dell'hardware dei server centrali;
- il valore del software presente sui server, nel caso in cui non sia dipendente dal numero di postazioni e pertanto già incluso nelle licenze quotate nella postazione operatore;
- la licenza e l'installazione di software Antivirus;
- l'installazione, la configurazione ed il collegamento in rete dell'hardware;
- l'installazione e la configurazione di tutto il software;
- la manutenzione ordinaria in garanzia nel primo biennio così come specificata al paragrafo 4.11;
- l'integrazione fra tutti gli apparati ed i servizi oggetto della fornitura (paragrafo 4.7).

La quotazione di tali sistemi andrà espressa in € / postazione. Il valore che la Società Concorrente dovrà esprimere sarà pertanto dato dall'Offerta Economica che intende proporre per un dato sistema / funzionalità centrale (comprensiva degli oneri accessori elencati precedentemente) divisa per il numero di postazioni medie di cui al relativo campo “Postazioni medie CC” (valore caratteristico di una data configurazione).

⇒ Quotazione del servizio di conduzione del parco hardware e software del Contact Center

La quotazione del servizio dovrà essere espressa come un canone annuo (Euro).

⇒ **Quotazione delle estensioni della manutenzione (ulteriori 36 (trentasei) mesi, 7gg/7gg, H24)**

La quotazione del canone annuo relativo alle opzioni di estensione della manutenzione è da esprimere come percentuale (approssimata alla seconda cifra decimale) del valore dell'hardware e del software fornito. Nel caso dell'estensione a ulteriori 36 (trentasei) mesi la percentuale indicata, moltiplicata per il valore dell'hardware e del software fornito, fornirà il valore della quota complessiva che l'Amministrazione Contraente dovrà versare per il suddetto ampliamento. Tale percentuale sarà applicata anche al singolo contratto in vigore tra il Fornitore e l'Amministrazioni risultante a seguito dell'emissione di ciascun Ordinativo di Fornitura.

⇒ **Quotazione dei servizi di formazione**

La quotazione dei servizi opzionali di formazione per operatori, supervisor e system administrator (aggiuntivi a quelli inclusi nella fornitura) di cui al paragrafo 4.9, è da esprimere in Euro per ora di formazione erogata.

⇒ **Quotazione dei servizi con operatore**

La quotazione dei servizi con operatore di cui al paragrafo 4.10 dovrà essere espressa come un canone annuo (Euro) in relazione alle differenti fasce di copertura del servizio.

⇒ **Quotazione del servizio di system integration con sistemi dell'Amministrazione**

La quotazione del servizio di system integration dovrà essere espressa, entro i limiti descritti paragrafo 4.12.2, in termini di Euro / giorno / uomo.

Le quotazioni dovranno essere espresse in Euro (a parte la quotazione dei servizi opzionali di estensione della manutenzione) con un'approssimazione a due cifre decimali, le eventuali cifre in eccesso saranno approssimate alla seconda.

I servizi dettagliati ai paragrafi 4.2 (Progettazione Preliminare), 4.4 (Progettazione di Dettaglio), 4.6 (Installazione), 4.8 (Collaudo dei servizi e delle forniture), 4.9 (Formazione e addestramento ordinaria di base), 4.11 (Servizi di manutenzione e assistenza per i primi 24 (ventiquattro) mesi), 4.11.6 (Servizi di Monitoraggio della fornitura) e 7.1 (Reclami on-line) e 7.3 (Flusso dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice) sono da intendersi inclusi nel prezzo della fornitura.

6.2.1 Tabelle dei prezzi per il Tipo B "Insourcing"

Le tabelle dovranno essere compilate secondo quanto già indicato all'inizio della sezione 6.

Legenda dei campi della Tabella 58:

Riga "N° configurazione": è il codice identificativo di una determinata fascia di offerta, caratterizzata da Contact Center dotati di un numero di postazioni compreso nell'intervallo riportato nel campo "*Postazioni*" (vedi paragrafo 4.5.1)

Riga "Postazioni": esprime l'intervallo di postazioni dei Contact Center di una data fascia

Riga "Peso Configurazione": è un valore proporzionale al numero stimato di soluzioni di Contact Center appartenente ad una configurazione di tipo "*N° configurazione*"

Riga "Postazioni medie CC": è il valore medio di postazioni di un singolo Contact Center appartenente ad una configurazione di tipo "*N° configurazione*"

Colonna "Peso": il valore rappresentato in tale colonna dipende dal valore della variabile "*Postazioni medie CC*", dal valore della variabile "*Peso Configurazione*" e dalle aspettative quantitative sulla richiesta dei

singoli apparati/sistemi/servizi nell'ambito dell'intera durata della convenzione, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sui presunti profili d'uso dei servizi da parte delle Amministrazioni .

A beneficio di una corretta interpretazione delle tabelle dei prezzi riportate di seguito, si precisa che:

- il valore in corrispondenza della richiesta di quotazione della percentuale “% Valore HW / SW installato” nei vari casi di “ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORI 36 MESI”, “MANUTENZIONE 7GG/7GG ORARIO LAVORATIVI”, “MANUTENZIONE H24 - 7 GG SU 7” e sottocasi relativi, andrà poi a concorrere al valore complessivo dell’Offerta presentata nel Lotto di riferimento sommandosi al valore totale dell’installato come nel seguente esempio:

Esempio relativo al Lotto B1- N° configurazione=1:

Il Fornitore A offre per la componente “% Valore HW / SW installato” relativa al servizio di “MANUTENZIONE 7GG/7GG ORARIO LAVORATIVI” caso di manutenzione “Correttiva” il valore percentuale: “%M7g_{cor}”

Il valore dell’offerta del Fornitore A per la totalità del parco HW e SW installato, calcolato come somma pesata di tutte le componenti dell’offerta relative a tutte le voci di POSTAZIONE OPERATORE, FUNZIONALITA' OPZIONALI DI POSTAZIONE, HARDWARE/SOFTWARE CENTRALE è: “X€”

*La componente dell’Offerta Economica relativa al servizio di Manutenzione Correttiva 7gg/7gg orario lavorativo =0,20 “%M7g_{cor}” * “X €”*

Consp S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Tabella 58: Tabelle dei Prezzi – Insourcing

		Lotto B1						
		N° Configurazione Postazioni		Peso Configurazione Postazioni		Medie CC		
		1	2	3				
		Oltre 150	76-150	51-75				
		2	3	3				
		295	110	60				
Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta	Peso	Offerta
POSTAZIONE OPERATORE								
Postazione Telefonica (Incluso PC)	§ 4.5.16.1	Euro / postazione	307		172		94	
Postazione Telefonica (Escluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	153		86		47	
Postazione Telefonica Remota	§ 4.5.16.3	Euro / postazione	12		7		4	
Postazione Multicanale (Incluso PC)	§ 4.5.17.1	Euro / postazione	47		26		14	
Postazione Multicanale (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	18		10		5	
Postazione Multicanale Remota	§ 4.5.17.3	Euro / postazione	12		7		4	
Postazione Telefonica Predictive Dialing (Incluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	27		15		8	
Postazione Multicanale Predictive Dialing (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	13		7		4	
FUNZIONALITA' OPZIONALI DI POSTAZIONE								
Funzionalità Posta Elettronica	§ 4.5.14	Euro / postazione	207		116		63	
Funzionalità Web Contact Center (3a)	§ 4.5.10	Euro / postazione	207		116		63	
HARDWARE/SOFTWARE CENTRALE								
Funzionalità ACD (1)	§ 4.5.2	Euro / postazione	590		330		180	
Funzionalità Sistema di Cortesia (1)	§ 4.5.3	Euro / postazione	89		50		27	
Funzionalità Voice Mail	§ 4.5.6	Euro / postazione	207		116		63	
Portale Vocale	§ 4.5.5	Euro / postazione	59		33		18	
IVR (1) (2)	§ 4.5.4	Euro / postazione	590		330		180	
FAX Server (+ schede)	§ 4.5.8	Euro / postazione	472		264		144	
CTI Server con CTI Link (1) (2)	§ 4.5.11	Euro / postazione	590		330		180	
DB Server (2)	§ 4.5.13	Euro / postazione	590		330		180	
Mail Server (2)	§ 4.5.14	Euro / postazione	207		116		63	
CMS Server (2)	§ 4.5.12	Euro / postazione	531		297		162	
Web Contact Center (3b)	§ 4.5.10	Euro / postazione	207		116		63	
SMS Server e Funzionalità SMS (invio SMS a utenti/cittadini)	§ 4.5.15	Euro / postazione	148		83		45	
Scanner	§ 4.5.9	Euro / postazione	472		264		144	
Apparato Registrazione Chiamate	§ 4.5.7	Euro / postazione	236		132		72	
ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORI 36 MESI								
Correttiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60		0,60	
Evolutiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60		0,60	
Help Desk	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60		0,60	
MANUTENZIONE 7gg/7gg orario lavorativi								
Correttiva	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38		0,38	
Help Desk	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38		0,38	
MANUTENZIONE H24 - 7 GG SU 7								
Correttiva	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00		1,00	
Help Desk	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00		1,00	

(segue)

- (1) esplicitare se e quali delle voci evidenziate sono unificate in una soluzione "All-in-one" e se si intende fornire un IVR con Funzionalità Base o con Funzionalità Avanzate (Portale Vocale)
- (2) sulle configurazioni a basso numero di postazioni il Fornitore dovrà esplicitare se e come intenderà impiegare un medesimo Server per più funzionalità (p.e. IVR + FAX)
- (3a) funzionalità di email, chat e call-me back
- (3b) include la realizzazione della home-page del Web-Contact Center

Consip S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

Lotto B1		
1	2	3
Oltre 150	76-150	51-75
2	3	3
295	110	60

N° Configurazione
 Postazioni
 Peso Configurazione
 Postazioni Medie CC

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta	Peso	Offerta
CONDUZIONE SISTEMI								
Conduzione in fase di esercizio del parco HW / SW	§ 4.12.1	Euro / anno	2,36		1,32		1,20	
SERVIZI CON OPERATORE								
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	23,60		13,20		7,20	
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di risposta / gestione contatti 24h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	23,60		13,20		7,20	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di supervisione agenti 24h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	17,70		9,90		5,40	
Servizio di system administrator 6 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00		1,00	
Servizio di system administrator 6 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00		1,00	
Servizio di system administrator 24h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00		1,00	
FORMAZIONE								
Moduli per operatore (MB1-MB2-MB3)	§ 4.9	Euro / h / formazione	2360		1320		720	
Moduli per supervisore (MB1-MB2-MB3-MB5)	§ 4.9	Euro / h / formazione	2360		1320		720	
Moduli MSA con docenti del Fornitore	§ 4.9.2	Euro / h / formazione	1888		1056		576	
Moduli per system administrator (MB3-MB4)	§ 4.9	Euro / h / formazione	2360		1320		720	
SERVIZIO DI SYSTEM INTEGRATION								
Servizio di System Integration con sistemi dell'Amministrazione	§ 4.12.2	Euro / giorno / uomo	59		89		89	
Totale Valore Offerta Economica								

Consip S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Segue da Tabella 58: Tabelle dei Prezzi - Insourcing

N° Configurazione
Postazioni
Peso Configurazione
Postazioni Medie CC

Lotto B2	
4	5
21-50	Fino a 20
4	5
35	17

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
-------------------------	-----	-----------------	------	---------	------	---------

POSTAZIONE OPERATORE

Postazione Telefonica (Incluso PC)	§ 4.5.16.1	Euro / postazione	73		44	
Postazione Telefonica (Escluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	36		22	
Postazione Telefonica Remota	§ 4.5.16.3	Euro / postazione	3		2	
Postazione Multicanale (Incluso PC)	§ 4.5.17.1	Euro / postazione	11		7	
Postazione Multicanale (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	4		3	
Postazione Multicanale Remota	§ 4.5.17.3	Euro / postazione	3		2	
Postazione Telefonica Predictive Dialing (Incluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	6		4	
Postazione Multicanale Predictive Dialing (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	3		2	

FUNZIONALITA' OPZIONALI DI POSTAZIONE

Funzionalità Posta Elettronica	§ 4.5.14	Euro / postazione	49		30	
Funzionalità Web Contact Center (3a)	§ 4.5.10	Euro / postazione	49		30	

HARDWARE/SOFTWARE CENTRALE

Funzionalità ACD (1)	§ 4.5.2	Euro / postazione	140		85	
Funzionalità Sistema di Cortesia (1)	§ 4.5.3	Euro / postazione	21		13	
Funzionalità Voice Mail	§ 4.5.6	Euro / postazione	49		30	
Portale Vocale	§ 4.5.5	Euro / postazione	14		9	
IVR (1) (2)	§ 4.5.4	Euro / postazione	140		85	
FAX Server (+ schede)	§ 4.5.8	Euro / postazione	112		68	
CTI Server con CTI Link (1) (2)	§ 4.5.11	Euro / postazione	140		85	
DB Server (2)	§ 4.5.13	Euro / postazione	140		85	
Mail Server (2)	§ 4.5.14	Euro / postazione	49		30	
CMS Server (2)	§ 4.5.12	Euro / postazione	126		77	
Web Contact Center (3b)	§ 4.5.10	Euro / postazione	49		30	
SMS Server e Funzionalità SMS (invio SMS a utenti/cittadini)	§ 4.5.15	Euro / postazione	35		21	
Scanner	§ 4.5.9	Euro / postazione	112		68	
Apparato Registrazione Chiamate	§ 4.5.7	Euro / postazione	56		34	

ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORI 36 MESI

Correttiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	
Evolutiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	
Help Desk	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	

MANUTENZIONE 7gg/7gg orario lavorativi

Correttiva	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	
Help Desk	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	

MANUTENZIONE H24 - 7 GG SU 7

Correttiva	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	
Help Desk	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	

(segue)

- (1) esplicitare se e quali delle voci evidenziate sono unificate in una soluzione "All-in-one" e se si intende fornire un IVR con Funzionalità Base o con Funzionalità Avanzate (Portale Vocale)
- (2) sulle configurazioni a basso numero di postazioni il Fornitore dovrà esplicitare se e come intenderà impiegare un medesimo Server per più funzionalità (p.e. IVR + FAX)
- (3a) funzionalità di email, chat e call-me back
- (3b) include la realizzazione della home-page del Web-Contact Center

Consip S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

Lotto B2	
4	5
21-50	Fino a 20
4	5
35	17

N° Configurazione Postazioni
 Peso Configurazione Postazioni Medie CC

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
CONDUZIONE SISTEMI						
Conduzione in fase di esercizio del parco HW / SW	§ 4.12.1	Euro / anno	1,60		2,00	
SERVIZI CON OPERATORE						
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	5,60		3,40	
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di risposta / gestione contatti 24h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	5,60		3,40	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di supervisione agenti 24h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		2,55	
Servizio di system administrator 6 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 6 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 24h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
FORMAZIONE						
Moduli per operatore (MB1-MB2-MB3)	§ 4.9	Euro / h / formazione	560		340	
Moduli per supervisore (MB1-MB2-MB3-MB5)	§ 4.9	Euro / h / formazione	560		340	
Moduli MSA con docenti del Fornitore	§ 4.9.2	Euro / h / formazione	448		272	
Moduli per system administrator (MB3-MB4)	§ 4.9	Euro / h / formazione	560		340	
SERVIZIO DI SYSTEM INTEGRATION						
Servizio di System Integration con sistemi dell'Amministrazione	§ 4.12.2	Euro / giorno / uomo	40		50	
Totale Valore Offerta Economica						

Consip S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Segue da Tabella 58: Tabelle dei Prezzi - Insourcing

N° Configurazione
Postazioni
Peso Configurazione
Postazioni Medie CC

Lotto B3	
4	5
21-50	Fino a 20
3	5
35	15

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
-------------------------	-----	-----------------	------	---------	------	---------

POSTAZIONE OPERATORE

Postazione Telefonica (Incluso PC)	§ 4.5.16.1	Euro / postazione	55		39	
Postazione Telefonica (Escluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	27		20	
Postazione Telefonica Remota	§ 4.5.16.3	Euro / postazione	2		2	
Postazione Multicanale (Incluso PC)	§ 4.5.17.1	Euro / postazione	8		6	
Postazione Multicanale (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	3		2	
Postazione Multicanale Remota	§ 4.5.17.3	Euro / postazione	2		2	
Postazione Telefonica Predictive Dialing (Incluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	5		3	
Postazione Multicanale Predictive Dialing (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	2		2	

FUNZIONALITA' OPZIONALI DI POSTAZIONE

Funzionalità Posta Elettronica	§ 4.5.14	Euro / postazione	37		26	
Funzionalità Web Contact Center (3a)	§ 4.5.10	Euro / postazione	37		26	

HARDWARE/SOFTWARE CENTRALE

Funzionalità ACD (1)	§ 4.5.2	Euro / postazione	105		75	
Funzionalità Sistema di Cortesia (1)	§ 4.5.3	Euro / postazione	16		11	
Funzionalità Voice Mail	§ 4.5.6	Euro / postazione	37		26	
Portale Vocale	§ 4.5.5	Euro / postazione	11		8	
IVR (1) (2)	§ 4.5.4	Euro / postazione	105		75	
FAX Server (+ schede)	§ 4.5.8	Euro / postazione	84		60	
CTI Server con CTI Link (1) (2)	§ 4.5.11	Euro / postazione	105		75	
DB Server (2)	§ 4.5.13	Euro / postazione	105		75	
Mail Server (2)	§ 4.5.14	Euro / postazione	37		26	
CMS Server (2)	§ 4.5.12	Euro / postazione	95		68	
Web Contact Center (3b)	§ 4.5.10	Euro / postazione	37		26	
SMS Server e Funzionalità SMS (invio SMS a utenti/cittadini)	§ 4.5.15	Euro / postazione	26		19	
Scanner	§ 4.5.9	Euro / postazione	84		60	
Apparato Registrazione Chiamate	§ 4.5.7	Euro / postazione	42		30	

ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORI 36 MESI

Correttiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	
Evolutiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	
Help Desk	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	

MANUTENZIONE 7gg/7gg orario lavorativi

Correttiva	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	
Help Desk	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	

MANUTENZIONE H24 - 7 GG SU 7

Correttiva	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	
Help Desk	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	

(segue)

- (1) esplicitare se e quali delle voci evidenziate sono unificate in una soluzione "All-in-one" e se si intende fornire un IVR con Funzionalità Base o con Funzionalità Avanzate (Portale Vocale)
- (2) sulle configurazioni a basso numero di postazioni il Fornitore dovrà esplicitare se e come intenderà impiegare un medesimo Server per più funzionalità (p.e. IVR + FAX)
- (3a) funzionalità di email, chat e call-me back
- (3b) include la realizzazione della home-page del Web-Contact Center

Consip S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

N° Configurazione
 Postazioni
 Peso Configurazione
 Postazioni Medie CC

Lotto B3	
4	5
21-50	Fino a 20
3	5
35	15

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
CONDUZIONE SISTEMI						
Conduzione in fase di esercizio del parco HW / SW	§ 4.12.1	Euro / anno	1,20		2,00	
SERVIZI CON OPERATORE						
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		3,00	
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di risposta / gestione contatti 24h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		3,00	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di supervisione agenti 24h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,25	
Servizio di system administrator 6 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 6 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 24h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
FORMAZIONE						
Moduli per operatore (MB1-MB2-MB3)	§ 4.9	Euro / h / formazione	420		300	
Moduli per supervisore (MB1-MB2-MB3-MB5)	§ 4.9	Euro / h / formazione	420		300	
Moduli MSA con docenti del Fornitore	§ 4.9.2	Euro / h / formazione	336		240	
Moduli per system administrator (MB3-MB4)	§ 4.9	Euro / h / formazione	420		300	
SERVIZIO DI SYSTEM INTEGRATION						
Servizio di System Integration con sistemi dell'Amministrazione	§ 4.12.2	Euro / giorno / uomo	30		50	
Totale Valore Offerta Economica						

Consip S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Segue da Tabella 58: Tabelle dei Prezzi - Insourcing

N° Configurazione
Postazioni
Peso Configurazione
Postazioni Medie CC

Lotto B4	
4	5
21-50	Fino a 20
4	7
35	15

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
-------------------------	-----	-----------------	------	---------	------	---------

POSTAZIONE OPERATORE

Postazione Telefonica (Incluso PC)	§ 4.5.16.1	Euro / postazione	73		55	
Postazione Telefonica (Escluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	36		27	
Postazione Telefonica Remota	§ 4.5.16.3	Euro / postazione	3		2	
Postazione Multicanale (Incluso PC)	§ 4.5.17.1	Euro / postazione	11		8	
Postazione Multicanale (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	4		3	
Postazione Multicanale Remota	§ 4.5.17.3	Euro / postazione	3		2	
Postazione Telefonica Predictive Dialing (Incluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	6		5	
Postazione Multicanale Predictive Dialing (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	3		2	

FUNZIONALITA' OPZIONALI DI POSTAZIONE

Funzionalità Posta Elettronica	§ 4.5.14	Euro / postazione	49		37	
Funzionalità Web Contact Center (3a)	§ 4.5.10	Euro / postazione	49		37	

HARDWARE/SOFTWARE CENTRALE

Funzionalità ACD (1)	§ 4.5.2	Euro / postazione	140		105	
Funzionalità Sistema di Cortesia (1)	§ 4.5.3	Euro / postazione	21		16	
Funzionalità Voice Mail	§ 4.5.6	Euro / postazione	49		37	
Portale Vocale	§ 4.5.5	Euro / postazione	14		11	
IVR (1) (2)	§ 4.5.4	Euro / postazione	140		105	
FAX Server (+ schede)	§ 4.5.8	Euro / postazione	112		84	
CTI Server con CTI Link (1) (2)	§ 4.5.11	Euro / postazione	140		105	
DB Server (2)	§ 4.5.13	Euro / postazione	140		105	
Mail Server (2)	§ 4.5.14	Euro / postazione	49		37	
CMS Server (2)	§ 4.5.12	Euro / postazione	126		95	
Web Contact Center (3b)	§ 4.5.10	Euro / postazione	49		37	
SMS Server e Funzionalità SMS (invio SMS a utenti/cittadini)	§ 4.5.15	Euro / postazione	35		26	
Scanner	§ 4.5.9	Euro / postazione	112		84	
Apparato Registrazione Chiamate	§ 4.5.7	Euro / postazione	56		42	

ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORI 36 MESI

Correttiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	
Evolutiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	
Help Desk	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	

MANUTENZIONE 7gg/7gg orario lavorativi

Correttiva	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	
Help Desk	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	

MANUTENZIONE H24 - 7 GG SU 7

Correttiva	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	
Help Desk	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	

(segue)

- (1) esplicitare se e quali delle voci evidenziate sono unificate in una soluzione "All-in-one" e se si intende fornire un IVR con Funzionalità Base o con Funzionalità Avanzate (Portale Vocale)
- (2) sulle configurazioni a basso numero di postazioni il Fornitore dovrà esplicitare se e come intenderà impiegare un medesimo Server per più funzionalità (p.e. IVR + FAX)
- (3a) funzionalità di email, chat e call-me back
- (3b) include la realizzazione della home-page del Web-Contact Center

Consip S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

Lotto B4	
4	5
21-50	Fino a 20
4	7
35	15

N° Configurazione Postazioni
 Peso Configurazione Postazioni Medie CC

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
CONDUZIONE SISTEMI						
Conduzione in fase di esercizio del parco HW / SW	§ 4.12.1	Euro / anno	1,20		2,00	
SERVIZI CON OPERATORE						
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	5,60		4,20	
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di risposta / gestione contatti 24h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	5,60		4,20	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di supervisione agenti 24h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		3,15	
Servizio di system administrator 6 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 6 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 24h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
FORMAZIONE						
Moduli per operatore (MB1-MB2-MB3)	§ 4.9	Euro / h / formazione	560		420	
Moduli per supervisore (MB1-MB2-MB3-MB5)	§ 4.9	Euro / h / formazione	560		420	
Moduli MSA con docenti del Fornitore	§ 4.9.2	Euro / h / formazione	448		336	
Moduli per system administrator (MB3-MB4)	§ 4.9	Euro / h / formazione	560		420	
SERVIZIO DI SYSTEM INTEGRATION						
Servizio di System Integration con sistemi dell'Amministrazione	§ 4.12.2	Euro / giorno / uomo	40		69	
Totale Valore Offerta Economica						

Consip S.p.A.
Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni

Segue da Tabella 58: Tabelle dei Prezzi – Insourcing

N° Configurazione
Postazioni
Peso Configurazione
Postazioni Medie CC

Lotto B5	
4	5
21-50	Fino a 20
3	5
35	14

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
-------------------------	-----	-----------------	------	---------	------	---------

POSTAZIONE OPERATORE

Postazione Telefonica (Incluso PC)	§ 4.5.16.1	Euro / postazione	55		36	
Postazione Telefonica (Escluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	27		18	
Postazione Telefonica Remota	§ 4.5.16.3	Euro / postazione	2		1	
Postazione Multicanale (Incluso PC)	§ 4.5.17.1	Euro / postazione	8		6	
Postazione Multicanale (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	3		2	
Postazione Multicanale Remota	§ 4.5.17.3	Euro / postazione	2		1	
Postazione Telefonica Predictive Dialing (Incluso PC)	§ 4.5.16.2	Euro / postazione	5		3	
Postazione Multicanale Predictive Dialing (Escluso PC)	§ 4.5.17.2	Euro / postazione	2		2	

FUNZIONALITA' OPZIONALI DI POSTAZIONE

Funzionalità Posta Elettronica	§ 4.5.14	Euro / postazione	37		25	
Funzionalità Web Contact Center (3a)	§ 4.5.10	Euro / postazione	37		25	

HARDWARE/SOFTWARE CENTRALE

Funzionalità ACD (1)	§ 4.5.2	Euro / postazione	105		70	
Funzionalità Sistema di Cortesia (1)	§ 4.5.3	Euro / postazione	16		11	
Funzionalità Voice Mail	§ 4.5.6	Euro / postazione	37		25	
Portale Vocale	§ 4.5.5	Euro / postazione	11		7	
IVR (1) (2)	§ 4.5.4	Euro / postazione	105		70	
FAX Server (+ schede)	§ 4.5.8	Euro / postazione	84		56	
CTI Server con CTI Link (1) (2)	§ 4.5.11	Euro / postazione	105		70	
DB Server (2)	§ 4.5.13	Euro / postazione	105		70	
Mail Server (2)	§ 4.5.14	Euro / postazione	37		25	
CMS Server (2)	§ 4.5.12	Euro / postazione	95		63	
Web Contact Center (3b)	§ 4.5.10	Euro / postazione	37		25	
SMS Server e Funzionalità SMS (invio SMS a utenti/cittadini)	§ 4.5.15	Euro / postazione	26		18	
Scanner	§ 4.5.9	Euro / postazione	84		56	
Apparato Registrazione Chiamate	§ 4.5.7	Euro / postazione	42		28	

ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORI 36 MESI

Correttiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	
Evolutiva	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato(Canone annuo)	0,60		0,60	
Help Desk	§ 4.11.3.1	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,60		0,60	

MANUTENZIONE 7gg/7gg orario lavorativi

Correttiva	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	
Help Desk	§ 4.11.3.2	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	0,38		0,38	

MANUTENZIONE H24 - 7 GG SU 7

Correttiva	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	
Help Desk	§ 4.11.3.3	% Valore HW / SW installato (Canone annuo)	1,00		1,00	

(segue)

- (1) esplicitare se e quali delle voci evidenziate sono unificate in una soluzione "All-in-one" e se si intende fornire un IVR con Funzionalità Base o con Funzionalità Avanzate (Portale Vocale)
- (2) sulle configurazioni a basso numero di postazioni il Fornitore dovrà esplicitare se e come intenderà impiegare un medesimo Server per più funzionalità (p.e. IVR + FAX)
- (3a) funzionalità di email, chat e call-me back
- (3b) include la realizzazione della home-page del Web-Contact Center

Consip S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

Lotto B5	
4	5
21-50	Fino a 20
3	5
35	14

N° Configurazione Postazioni
 Peso Configurazione Postazioni Medie CC

Oggetto della Fornitura	Ref	Unità di Misura	Peso	Offerta	Peso	Offerta
CONDUZIONE SISTEMI						
Conduzione in fase di esercizio del parco HW / SW	§ 4.12.1	Euro / anno	1,20		2,00	
SERVIZI CON OPERATORE						
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 5gg	§ 4.10.1	Euro / anno	4,20		2,80	
Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di risposta / gestione contatti 24h x 7gg	§ 4.10.1	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 5gg	§ 4.10.2	Euro / anno	4,20		2,80	
Servizio di supervisione agenti 6 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di supervisione agenti 8 h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di supervisione agenti 24h x 7gg	§ 4.10.2	Euro / anno	3,15		2,10	
Servizio di system administrator 6 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 5gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 6 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 8 h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
Servizio di system administrator 24h x 7gg	§ 4.10.3	Euro / anno	1,00		1,00	
FORMAZIONE						
Moduli per operatore (MB1-MB2-MB3)	§ 4.9	Euro / h / formazione	420		280	
Moduli per supervisore (MB1-MB2-MB3-MB5)	§ 4.9	Euro / h / formazione	420		280	
Moduli MSA con docenti del Fornitore	§ 4.9.2	Euro / h / formazione	336		224	
Moduli per system administrator (MB3-MB4)	§ 4.9	Euro / h / formazione	420		280	
SERVIZIO DI SYSTEM INTEGRATION						
Servizio di System Integration con sistemi dell'Amministrazione	§ 4.12.2	Euro / giorno / uomo	30		50	
Totale Valore Offerta Economica						

6.3 Valutazione dell'Offerta Economica

Le modalità di presentazione dell'Offerta Economica sono regolamentate nel Disciplinare di Gara.

Il "Valore Complessivo" dell'Offerta Economica di una Società Concorrente (o Valore Offerto) è calcolato come sommatoria dei prodotti dei pesi indicati in ogni singola voce per gli importi di offerta corrispondenti, indicati dalla Società Concorrente. La sommatoria è estesa a tutte le righe e colonne relative ad uno specifico lotto.

Per quanto riguarda il Tipo A "Outsourcing", come riportato nel paragrafo 6.1.1, si precisa che il peso posto in corrispondenza della richiesta di quotazione dei fattori moltiplicativi del prezzo (f.m.p.), è espresso sulla base dei minuti di contatto annui, essendo questa la modalità generalmente più utilizzata. Di conseguenza, nella sommatoria di cui sopra, gli importi delle voci in cui è richiesto un "f.m.p." saranno determinati dal prodotto dei fattori (f.m.p.) indicati dalla Società Concorrente per i pesi corrispondenti e per il prezzo "a minuto di contatto" indicato dalla Società Concorrente.

Per ogni lotto il punteggio relativo all'Offerta Economica della Società Concorrente sarà determinato come segue.

Ottenuto il "Valore complessivo" di ciascuna Offerta Economica, a tutte le offerte di importo inferiore o uguale al 50% della base d'asta, verrà assegnato il punteggio di 60 (sessanta) punti; oltre tale soglia il punteggio sarà determinato secondo la seguente formula:

$$P_i = \frac{V_{base} - V_{offerto_i}}{V_{base} - V_{soglia}} * 60$$

Dove:

- P_i** rappresenta il punteggio economico assegnato a ciascuna Offerta,
- V_{base}** rappresenta l'importo a base d'asta della Gara
- V_{offerto_i}** è il valore risultante dell'Offerta Economica ("Valore Complessivo") presa in considerazione
- V_{soglia}** rappresenta il ribasso massimo previsto (50% della base d'asta)

Il risultato sarà calcolato con arrotondamento a due decimali (regola IRPEF).

Il punteggio complessivo assegnato alla Società Concorrente X sarà pari alla somma dei punteggi tecnici ed economici conseguiti.

PARTE QUARTA – Altri adempimenti

7. Altri adempimenti previsti dal Contratto

7.1 Reclami on-line

Allo scopo di far fronte agli eventuali reclami formulati dalle Pubbliche Amministrazioni aderenti alla Convenzione che verrà stipulata con la Società Aggiudicataria della presente gara, Consip ha predisposto lo strumento di monitoraggio denominato “Reclami on-line”. Obiettivo dello strumento è il recupero di indicazioni e suggerimenti provenienti dalla Pubblica Amministrazione.

Sul sito www.acquistinretepa.it sarà disponibile un'apposita sezione destinata alla gestione dei Reclami on-line. Tale sezione è destinata a tre tipologie di utenze, in termini di accesso e utilizzo, ciascuno per la propria competenza:

- Punti Ordinanti
- Fornitori
- Consip S.p.A.

All'atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore aggiudicatario il Nome Utente e la Password di accesso e identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il manuale utente, che conterrà nel dettaglio le modalità per l'utilizzo dell'applicazione, sarà disponibile per il Fornitore accedendo al sistema.

Il Fornitore aggiudicatario della Convenzione avrà l'obbligo di rispondere a eventuali reclami inviati dalla P.A., nei tempi di seguito indicati.

Oltre a quanto più dettagliatamente descritto nel Manuale Utente, le modalità di gestione dei reclami on-line, saranno le seguenti:

Il Fornitore riceve una e-mail in cui gli viene notificata la presenza di un reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale www.acquistinrete.it, si identifica fornendo al sistema Nome Utente e Password per l'autenticazione ed ottiene accesso alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami ricevuti in ordine di data decrescente.

I reclami che il Fornitore non ha mai visualizzato si trovano nello stato APERTO, i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta sono nello stato IN LAVORAZIONE ed i reclami a cui il Fornitore ha risposto sono nello stato CHIUSO. Quando il Fornitore seleziona il numero di un reclamo APERTO, lo stato del reclamo diventa IN LAVORAZIONE e viene visualizzata la pagina di dettaglio Reclamo.

La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica, pena l'applicazione di una penale da parte di Consip S.p.A. pari a 50,00 Euro per ogni giorno di ritardo non imputabile a comprovate cause di forza maggiore.

7.2 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme EN 45004 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi a valere sulla Convenzione, fino ad un importo massimo pari a:

Lotto	Importo massimo (€)
A1	35.750 (trentacinquemilasettecento cinquanta)
A2	25.500 (venticinquemilacinquecento)
B1	61.750 (sessantunomilasettecento cinquanta)
B2	27.200 (ventisettemiladuecento)
B3	21.600 (ventunomilaseicento)
B4	29.600 (ventinovemilaseicento)
B5	20.800 (ventimilaottocento)

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nel suo allegato (ALLEGATO - Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

7.3 Flusso dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice

Ai fini del controllo sull'avanzamento della convenzione, è inoltre richiesto mensilmente l'invio, non oltre il decimo giorno del mese successivo, su CD-ROM all'Amministrazione Aggiudicatrice dei dati relativi alle informazioni anagrafiche di tutte le Amministrazioni/Enti aderenti ed agli ordinativi preliminari e definitivi effettuati, nonché copia dei progetti esecutivi.

Nella presente sezione sono riportate, le specifiche parziali dei flussi dati da fornire con periodicità all'Amministrazione Aggiudicatrice, al fine di alimentare il Data Mart della presente Convenzione.

La mancata o ritardata produzione e/o consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice dei flussi dati (report) previsti nel presente paragrafo comporterà l'applicazione delle penali stabilite nello Schema di Convenzione.

7.3.1 Modalità di invio

I flussi richiesti, da inviare con cadenza mensile, dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello di pertinenza dei dati (ovvero i dati degli ordini emessi nel mese N dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese N+1).

Il flusso delle penali, nel caso in cui esista, segue le stesse regole di invio precedentemente descritte.

Se nel mese N non esistono dati reali del mese N+1 da inviare per una o più tipologie di flusso, il Fornitore dovrà comunicare a Consip tale assenza di dati, sempre entro e non oltre il giorno 15 del mese N.

Alle tempistiche precedentemente descritte fa eccezione il flusso relativo al catalogo, che dovrà essere inviato una sola volta all'attivazione della Convenzione e nuovamente inviato solo in caso di inserimento in Convenzione di ulteriori Prodotti/Servizi.

I flussi dovranno essere inviati a Consip tramite l'apposita procedura di acquisizione, residente sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A.

Successivamente all'aggiudicazione della Convenzione verranno comunicati al Fornitore aggiudicatario i dati necessari per l'esecuzione di tale procedura, ovvero l'indirizzo url, la userid per l'autenticazione ed il "Manuale d'Uso" (che è comunque possibile scaricare dallo stesso Portale).

Relativamente ai dati errati individuati da Consip, sarà richiesta al Fornitore la bonifica degli stessi.

La richiesta di bonifica sarà definita con una comunicazione inviata al Fornitore via e-mail.

Il Fornitore dovrà acquisire, tramite download dall'apposita procedura residente sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A., il flusso contenente i record errati accompagnati dalle relative segnalazioni di errore, effettuare la bonifica dei dati ed inviare i flussi corretti entro una settimana.

A questo proposito si raccomanda di seguire quanto specificato nei successivi paragrafi "Integrità dei dati" e "Regole di formato e contenuto dei campi".

7.3.2 Nomenclatura dei flussi

Il nome del flusso (assegnato automaticamente dalla procedura di acquisizione) è costituito da informazioni relative al Fornitore, alla data di invio e al tipo di informazioni contenute.

Il nome del flusso avrà il formato <cod1>_<cod2>_<cod3>_<cod4>

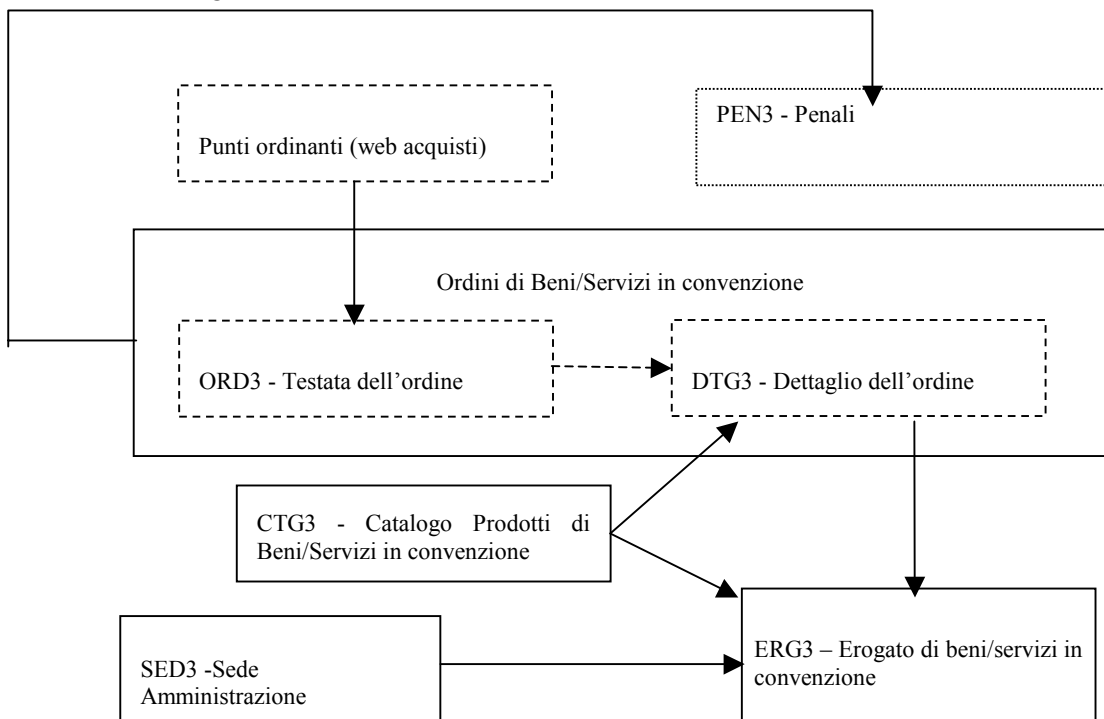
- <cod1> : identificativo della Convenzione – alfanumerico da 1 a n caratteri,
- <cod2> : identificativo della tipologia del flusso – alfanumerico di 4 caratteri,
- <cod3> : identificativo del Fornitore – alfanumerico da 1 a n caratteri,
- <cod4> : data di invio del flusso – formato timestamp aaaammgghhmmss.

7.3.3 Schema dei flussi

In questo capitolo vengono descritti i flussi richiesti ai fornitori per le convenzioni che riguardano i Beni/Servizi a Consumo:

- **Testata Ordini di beni/servizi in convenzione**, relativo ai singoli Ordini, riporta le informazioni di carattere generale (vanno inviati i dati degli Ordini per cui sono stati superati i tempi previsti per l'annullamento);
- **Dettaglio Ordini di beni/servizi in convenzione**, relativo a specifici Beni/Servizi richiesti nell'Ordine (informazioni di consistenza);
- **Sede dell'Amministrazione beneficiaria**, relativo all'elenco delle sedi dell'Amministrazione beneficiarie dei Beni/Servizi, fornito dall'Amministrazione o Ente Contraente contestualmente all'Ordine;
- **Erogato di beni/servizi in convenzione**, relativo ai consuntivi di quanto erogato, a valle del processo di fatturazione del Fornitore, e ad eventuali costi accessori dovuti a canoni o contributi. Come periodo temporale di riferimento per tutte le voci di spesa viene considerato il mese di emissione della fattura;
- **Catalogo**, relativo ai Prodotti e Servizi presenti in Convenzione.
- **Penali**, relativo alle penali applicate dalle Amministrazioni o Enti Contraenti secondo quanto indicato nella Convenzione.

Lo schema seguente mostra le relazioni tra i flussi.



Il verso delle frecce indica le relazioni tra i flussi: sono “flussi padre” quelli da cui le frecce hanno origine e “flussi figli” quelli verso cui le stesse frecce puntano.

Nei paragrafi a seguire per ciascun flusso vengono specificati

- la tipologia di flusso (Dati di dettaglio o Anagrafico)
- la frequenza di invio (Mensile, Una Tantum)
- la modalità di invio (Incrementale o Rimpiazzo).

e per ogni campo vengono forniti

- la descrizione
- la tipologia (testo, numero, data)
- il numero massimo di caratteri previsto (in particolare per i numeri decimali viene specificato il numero massimo di caratteri per la parte intera e per quella decimale. Ad esempio: numero 10,4 indica che il numero massimo di caratteri per la parte intera è 10 mentre per la parte decimale è 4)
- il riferimento alla modalità di valorizzazione e alle fonti delle informazioni, secondo la seguente legenda

NA	Dati non applicabili alla tipologia di iniziativa
Mod	Dati da reperire dagli ordinativi di fornitura cartacei o elettronici
For	Dati da reperire in archivi del Fornitore
Ext	Dati da riconciliare con archivi di riferimento esterni

A tale proposito, le fonti di informazione individuate sono:

- moduli cartacei allegati alla Convenzione,
- negozio elettronico per l'acquisto di beni e servizi della Convenzione,
- informazioni del Fornitore sulla lavorazione e consuntivazione dei dati dei beni acquisiti/servizi sottoscritti,
- catalogo/listino dei beni offerti in convenzione,
- anagrafe dei Punti Ordinanti della PA registrati al sistema di e-procurement,
- archivi territoriali dell'ISTAT,
- tabelle di codifica riportate nel presente documento.

7.3.4 Integrità dei dati

Qualora un flusso sia correlato logicamente ad uno o più degli altri flussi (secondo quanto emerge dallo schema del capitolo precedente), le informazioni di relazione devono essere congruenti.

Riferendoci allo schema dei dati del paragrafo precedente, per ognuna delle relazioni indicate attraverso le frecce dovrà essere verificato che per ogni record dei flussi figli il valore dei campi che rappresentano gli identificativi del flusso padre sia presente in uno dei record del flusso padre inviato contestualmente o in uno di quelli inviati precedentemente.

Ad esempio, se nel flusso “Erogato di beni/servizi in convenzione” (flusso figlio perché puntato dalla freccia) è presente un record con CODI_SEDE_AMM_BENEFICIARIA = 5 e SEQU_LOTTO = 1 (campi identificativi del flusso padre), deve essere presente un record con CODI_SEDE_AMM_BENEFICIARIA = 5 e SEQU_LOTTO = 1 nel flusso “Sede dell'Amministrazione beneficiaria” (flusso padre) inviato contestualmente oppure in uno dei flussi “Sede dell'Amministrazione beneficiaria” precedentemente inviati.

7.3.5 Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni

In questo paragrafo sottolineiamo la presenza di archivi di riferimento esterni nei quali devono essere trovati alcuni valori da riportare nelle colonne dei flussi dati che saranno forniti a Consip.

Questo è reso necessario per integrare le informazioni provenienti da diverse fonti.

Nome del campo	Archivio di riferimento
CODI_FISC_ENTE CODI_FISC_REFERENTE_PA	È obbligo del Fornitore verificare la presenza del soggetto ordinante nell'archivio delle registrazioni al sistema di e-procurement Consip per mezzo della apposita funzione di ricerca dell'amministrazione disponibile nell'Area Fornitori del Portale degli Acquisti in Rete della P.A., utilizzando i riferimenti presenti nel modulo d'ordine
CODI_PROVINCIA	La provincia in cui risiede la sede in esame deve essere ricondotta al codice ISTAT della stessa
CODI_COMUNE	Il comune in cui risiede la sede in esame deve essere ricondotto al codice ISTAT dello stesso
CODI_ARTICOLO_DARPA	E' il Codice Articolo presente nella documentazione di gara della Convenzione.

In modo particolare i valori immessi nei campi CODI_FISC_ENTE e CODI_FISC_REFERENTE_PA devono individuare Punti Ordinanti registrati ed abilitati all'acquisto e quindi devono coincidere con i codici presenti nell'archivio dei punti ordinanti messo a disposizione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A..

In questo senso gli stessi codici vengono a perdere il loro significato di "codici fiscali", assumendo quello di "Codici Identificativi del Punto Ordinate".

Verranno perciò comunicati da Consip al Fornitore l'indirizzo del sito e i dati identificativi (nome utente e password) per il collegamento e l'accesso a tale archivio (saranno gli stessi utilizzati anche per accedere alla procedura di acquisizione flussi).

L'inserimento di un "Punto Ordinate" (costituito dalla coppia Unità organizzativa – referente P.A., individuati dai rispettivi codici fiscali) in un eventuale archivio del Fornitore, da cui poi saranno ricavati i dati per i flussi da inviare a Consip, dovrà perciò esser soggetto alla verifica di congruenza dei dati con quanto presente nel suddetto archivio di riferimento sul Portale. Si consiglia pertanto di non effettuare un'eventuale copia dei dati dal web su un archivio locale tramite ridigitazione dei dati, ma al più attraverso le funzioni di "Copia" e "Incolla" di Windows.

7.3.6 Regole di formato e contenuti dei dati

Nella produzione dei flussi da inviare a Consip dovranno essere seguite le seguenti regole di formato:

- I flussi dovranno essere prodotti in formato "file di testo".
- Tutti i campi di tipo "data" devono avere il formato AAAAMMGG, in altre parole: anno (4 digit) – mese (2 digit) – giorno (2 digit) in sequenza e senza separatore.

Esempio: per indicare che un ordine è stato protocollato il 29 settembre 2001, il campo DTTM_PROTOCOLLO del flusso "Testata Ordini di beni/servizi in convenzione" dovrà assumere il valore 20010929.

- Tutti i campi "importo" devono essere valorizzati a meno dell'IVA (e di eventuali accise).
- Non devono essere utilizzate abbreviazioni nei campi di tipo "testo".
- I flussi non devono contenere caratteri speciali. In particolare, dove necessario, devono essere eliminati secondo le seguenti regole:

Carattere speciale	Caratteri con cui sostituire
À	a'
È	e'
É	e'
Ì	i'
Ò	o'
Ù	u'
1° ... 9°	I ... IX
10°, ...	10mo, ...
N°	n.
...	...

- Per quanto riguarda i campi numerici che prevedono cifre decimali (es. IMPO_ORDINE del flusso “Testata Ordini di beni/servizi in convenzione”) il carattere separatore deve essere il punto (es. 100000.00) e non devono essere presenti ulteriori caratteri separatori (es. separatore delle migliaia).
- I flussi sono definiti con formato “variabile con carattere separatore”, con questo si intende dire che:
 - all’interno dei singoli campi del record devono essere riportati esclusivamente i caratteri significativi, eliminando eventuali spazi o altri caratteri non significativi a riempimento del campo, in testa o in coda (la lunghezza di ogni campo e del record finale non sarà fissa, ma dipenderà dal suo contenuto effettivo);
 - la fine di un campo è contraddistinta dal carattere indicato come separatore, cioè il carattere | (pipe);
 - non deve essere riportato un carattere separatore a chiusura dell’ultimo campo del record.

Si riportano alcuni esempi di come potrebbero apparire dei record del flusso “Testata Ordini di beni/servizi in convenzione” secondo quanto appena detto:

```
09876543210|DLCVTI66D04E506J|OR22|1|P44|20010911|20010915|F||20011011|||
01234567890|SSGLI55D04H501K|OR23|2|DPR2/2|20010920|20010923|L||20011021|||01236543210
```

- Qualora un campo non debba essere valorizzato, in quanto non applicabile alla specifica tipologia di Convenzione, deve essere comunque presente in ogni record del file. Verrà quindi tradotto con la presenza nella relativa posizione di 2 caratteri separatori di campo consecutivi o, se si tratta dell’ultimo campo del record, con un carattere separatore come ultimo carattere del record stesso (vedi esempio al punto precedente).
- Qualora un flusso è definito con modalità di invio “incrementale”, ogni invio di tale flusso deve contenere un insieme di dati non presenti nei flussi della stessa tipologia precedentemente inviati. A tal fine, per ogni flusso richiesto viene indicato l’insieme dei campi che ne costituisce l’identificativo.

Nome Flusso: ORD3 Testata Ordini di beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso: Dettaglio dati			Frequenza: Mensile			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore:	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lungh.	id	rif
1	CODI_FISC_ENTE	E' il codice fiscale dell'Amministrazione o Ente	Testo	16		Ext

Consip S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

		Contraente dichiarato dal Referente di spesa all'atto della registrazione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A. (vedi par. "Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni")				
2	CODI_FISC_REFERENTE_PA	E' il codice fiscale del Referente di spesa che effettua l'ordine come da registrazione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A. (vedi par. "Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni")	Testo	16		Ext
3	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore. Deve identificare univocamente l'ordine all'interno del Lotto di riferimento.	Testo	20	Si	For
4	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	4	Si	For
5	CODI_PROTOCOLLO	E' il numero di protocollo assegnato all'ordine dall'Amministrazione o Ente Contraente. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Testo	25		Mod
6	DTTM_PROTOCOLLO	E' la data in cui l'ordine viene protocollato dall'Amministrazione o Ente Contraente. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Data			Mod
7	DTTM_ACCETTAZIONE_ORDINE	E' la data in cui viene validato l'ordine da parte del Fornitore, ovvero la data in cui si intende accettato l'ordine a seguito delle opportune verifiche previste dalla Convenzione e del superamento dei tempi a disposizione dell'Amministrazione o Ente Contraente per poter effettuare l'annullamento dell'ordine stesso.	Data			For
8	TIPO_EMISSIONE_ORDINE	E' la codifica della modalita' di emissione dell'ordine da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente. Da valorizzare secondo il seguente criterio: - tramite negozio elettronico (ON_LINE): "L" - in maniera tradizionale (OFF_LINE): "F".	Testo	1		For
9	CODI_RICHIESTA_PRELIMINARE	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
10	DTTM_LIMITE_PREVISTA	E' la data di prevista attivazione della fornitura. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Data			Mod
11	DURATA_CONTRATTO	E' la durata della fornitura richiesta nell'ordine, espressa in mesi. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Numero	2		Mod
12	IMPO_ORDINE	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
13	CODI_FISC_ENTE_FATTURAZIONE	Codice fiscale verso il quale viene emessa la fattura, se diverso da quello di registrazione. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Testo	16		Mod

Nome Flusso: DTG3 Dettaglio Ordini di beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso:		Dettaglio dati	Frequenza:	Mensile		
Modalità Invio:		Incrementale	Form. Variabile:	Si	Separatore:	
seq.	Attributo	descrizione	tipo dati	lung.	id	rif
1	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore (flusso ORD3)	Testo	20	Si	For
2	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della	Numero	4	Si	For

Consp S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

		Convenzione				
3	CODI_ARTICOLO_DARPA	Identifica lo specifico Bene/Servizio acquistato/ sottoscritto come da documentazione Iniziativa.	Testo	20	Si	Ext
4	DURATA_FORNITURA	<u>Non applicabile</u> . Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
5	QNTA_ORDINATA	E' la quantità ordinata, nell'unita' di misura associata al Bene/Servizio, come da Catalogo. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Numero	10, 2		Mod
6	IMPO_DETAGLIO_ORDINE	<u>Non applicabile</u> . Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA

Nome Flusso: SED2 Sede dell'Amministrazione beneficiaria						
Tipo Flusso: Anagrafica			Frequenza: Mensile			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore: 	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lung.	id	rif
1	CODI_SEDE_AMM_BENEFICIARIA	Identifica la sede di riferimento dell'Amministrazione beneficiaria del bene/servizio. Può essere la sede del referente dell'Unità Organizzativa beneficiaria. Tale codice dovrà essere definito dal Fornitore e dovrà individuare la Sede in maniera univoca nell'ambito di uno stesso Fornitore.	Testo	20	Si	For
2	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione.	Numero	4	Si	For
3	DESC_AMM_BENEFICIARIA	Denominazione dell'Amministrazione beneficiaria del bene/servizio, come da archivi del Fornitore.	Testo	100		For
4	CODI_PROVINCIA	Codice ISTAT della provincia di ubicazione della sede di riferimento.	Testo	10		Ext
5	CODI_COMUNE	Codice ISTAT del comune di ubicazione della sede di riferimento.	Testo	10		Ext
6	DESC_INDIRIZZO	Indirizzo della sede, come da archivi del Fornitore.	Testo	200		For
7	DESC_CIVICO	Civico dell'indirizzo, come da archivi del Fornitore.	Testo	5		For
8	DESC_CAP	CAP dell'indirizzo, come da archivi del Fornitore.	Testo	5		For

Nome Flusso: ERG3 Erogato di beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso: Dettaglio dati			Frequenza: Mensile			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore: 	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lung.	id	rif
1	CODI_FISC_ENTE	E' il codice fiscale dell'Amministrazione o Ente Contraente dichiarato dal Referente di spesa all'atto della registrazione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A. (vedi par. "Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni")	Testo	16		Ext

Consp S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

2	CODI_FISC_REFERENTE_PA	E' il codice fiscale del Referente di spesa che effettua l'ordine come da registrazione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A. (vedi par. "Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni")	Testo	16		Ext
3	CODI_FISC_ENTE_FATTURAZIONE	Codice fiscale verso il quale viene emessa la fattura, se diverso da quello di registrazione.	Testo	16		Mod
4	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore. Consente di associare l'erogato al relativo ordine (flusso ORD3)	Testo	20	Si	For
5	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	4	Si	For
6	CODI_SEDE_AMM_BENEFICIARIA	Identifica la sede dell'Amministrazione beneficiaria del Bene/Servizio. L'identificativo è quello dell'Anagrafica Sede (flusso SED3).	Testo	20	Si	For
7	CODI_ARTICOLO_DARPA	Identifica lo specifico Bene/Servizio erogato/approvigionato.	Testo	20	Si	Ext
8	ANNO_RIFERIMENTO	E' l'anno a cui si riferisce la spesa per l'erogato/approvigionato. Si tratta quindi dell'Anno di competenza contabile di quanto erogato/approvigionato, ovvero l'Anno in cui è stata emessa la relativa fattura.	Numero	4	Si	For
9	MESE_RIFERIMENTO	E' il mese a cui si riferisce la spesa per l'erogato/approvigionato. Si tratta quindi del Mese di competenza contabile di quanto erogato/approvigionato, ovvero il Mese in cui è stata emessa la relativa fattura.	Numero	2	Si	For
10	CODI_VOCE_SPESA	Codice identificativo delle diverse voci di spesa presenti in fattura. Da valorizzare secondo il seguente criterio: - Consumo: "CS" - Canone: "CN" - Contributo: "CT"	Testo	2		For
11	CODI_TARIFFA	Codice identificativo della tariffa applicata. Nel caso di unica tariffa applicata va impostato con "UN".	Testo	2		For
12	QNTA_EROGATA	E' la quantità di Bene/Servizio (nell'unità di misura associata al Bene/Servizio come da Catalogo) erogata/approvigionata e fatturata all'Amministrazione beneficiaria per la specifica Sede nel periodo (anno-mese) di riferimento.	Numero	10, 2		For
13	IMPO_EROGATO	E' l'importo (espresso in €) relativo alla quantità di Bene/Servizio erogata/approvigionata e fatturata all'Amministrazione beneficiaria per la specifica Sede nel periodo (anno-mese) di riferimento.	Numero	10, 4		For

Nome Flusso: CTG3 Catalogo prodotti beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso: Anagrafica			Frequenza: Una tantum			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore:	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lunghezza	id	rif
1	CODI_IDENTIFICATIVO_PRODOTTO	Identifica univocamente lo specifico Bene/Servizio. Da valorizzare in modo uguale al Codice Articolo DARPA. Nel caso in cui il "Codice Articolo DARPA" non fosse presente, tale campo andrà valorizzato con il	Testo	20	Si	For

Consp S.p.A.
 Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
 per le Pubbliche Amministrazioni

		"Codice Articolo Fornitore".				
2	CODI_ARTICOLO_DARPA	Identifica lo specifico Bene/Servizio acquistato/sottoscritto secondo la codifica DARPA. Deve essere acquisito dalla documentazione di gara	Testo	20		Ext
3	DESC_ARTICOLO	E' la descrizione del prodotto in Convenzione	Testo	200		For
4	CODI_LOTTO	Identifica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	8	Si	For
5	CODI_ARTICOLO_FORNITORE	E' la codifica del Bene/Servizio utilizzata dal Fornitore	Testo	20		For
6	FORNITORE	Identifica il Fornitore che fornisce il Bene/Servizio	Testo	100		For
7	PRODUTTORE	E' il marchio dell'articolo in Convenzione	Testo	100		For
8	CONTRIBUTO_MASSIMALE	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
9	CALCOLO_MASSIMALE	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
10	PREZZO_UNITARIO	E' il prezzo unitario in Convenzione del prodotto, al netto dell'IVA.	Numero	10,4		For
11	UOM	E' l'unità di misura con la quale sono misurate le quantità vendibili a catalogo (es. pacco, scatola).	Testo	15		For
12	TIPO_MODALITA_PAGAMENTO	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA

Nome Flusso: PEN3 Penali applicate						
Tipo Flusso: Dettaglio dati		Frequenza: Mensile				
Modalità Invio: Incrementale		Form. Variabile: Si		Separatore: 		
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lungh.	id	rif
1	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore in riferimento al quale l'Amministrazione o Ente Contraente ha applicato le Penali.	Testo	20	Si	For
2	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione.	Numero	4	Si	For
3	CODI_CAUSALE	Codice identificativo della causale della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Causale di seguito riportata.	Testo	1	Si	Ext
4	CODI_MOTIVO	Codice identificativo del motivo della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Motivo di seguito riportata.	Testo	2	Si	Ext
5	DTTM_EMISSIONE_PENALE	E' la data in cui il Fornitore riceve la comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente.	Data		Si	For
6	IMPO_PENALE	Importo della penale secondo quanto descritto dalla comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente. (non applicabile in caso di Risoluzione contratto).	Numero	10, 4		For

Tabella CAUSALE	
CODI_CAUSALE	DESCRIZIONE
P	Applicazione di penali

D	Richiesta di maggior danno
R	Risoluzione contratto

Tabella MOTIVO	
CODI_MOTIVO	DESCRIZIONE
A1	Ritardi o mancata consegna o errato luogo di consegna dei beni
A2	Ritardi o mancata erogazione dei servizi oggetto primario del contratto
A3	Difformità tra ordinato e consegnato
A4	Erogazione dei servizi connessi (es.: installazione)
A5	Integrità dei prodotti consegnati
B1	Qualità dei prodotti / servizi forniti / erogati
C1	Servizi di fatturazione
D1	Qualità Call Center del Fornitore
E1	Qualità dei servizi di assistenza (tecnico o post vendita)
E2	Qualità Responsabile del servizio del Fornitore

8. Trattamento dei dati sensibili degli utenti del Contact Center (Tutela Privacy) da parte della Società Aggiudicataria

La Società Aggiudicataria si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente Capitolato speciale. Si impegna altresì a comunicare qualsiasi attività che intraprende in ordine alla sicurezza, riservatezza ed alla manutenzione dei sistemi .

Le notizie relative all'attività dell'Amministrazione Contraente venute a conoscenza del personale della Società Aggiudicataria in relazione all'esecuzione del presente Capitolato e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dati, non debbono in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte della Società Aggiudicataria o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto, né devono essere trasportati in altri apparati se non appartenenti all'Amministrazione Contraente.

Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia su supporto leggibile dall'elaboratore, creato e preparato esclusivamente per l'Amministrazione Contraente in relazione al presente Capitolato, inclusi tra l'altro i programmi in formato sorgente, i nastri, i tabulati e le altre documentazioni dei programmi, resterà di proprietà esclusiva dell'Amministrazione Contraente stessa.

ALLEGATO – Schema delle Verifiche Ispettive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna del documento "Progettazione Preliminare"	Entro il tempo T=30 gg dalla Richiesta Preliminare	Capitolato § 3.13.6 e § 3.2 per i Lotti A1, A2; § 4.15 § 4.2 per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Data della richiesta preliminare e data di consegna documentazione "Progettazione Preliminare"	> Richiesta Preliminare > Consegna del documento "Progettazione Preliminare"	Presso la PA	Una tantum	Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 gg <T ≤ 37 gg Non Conformità Importante: 37 gg <T ≤ 45 gg Non Conformità Grave (off): T > 46 gg	SI	Tutti i Lotti
	Consegna del documento "Progettazione di Dettaglio"	Entro il tempo T=30 gg dall'Ordinativo di Fornitura	Capitolato § 3.13.6 e § 3.4 per i Lotti A1, A2; § 4.15 e § 4.4 per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Data di consegna dell'Ordinativo di Fornitura e data di consegna del documento "Progettazione di Dettaglio"	> Consegna del Doc. "Progettazione di Dettaglio"	Presso la PA	Una tantum	Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 gg <T ≤ 37 gg Non Conformità Importante: 37 gg <T ≤ 45 gg Non Conformità Grave (off): T > 46 gg	SI	Tutti i Lotti
	Avvio dell'installazione	Entro il numero N di giorni indicati del progetto esecutivo (documento di "Progettazione di Dettaglio" definito nel Capitolato Tecnico)	Capitolato § 3.13.6 e § 3.7 per i Lotti A1, A2; § 4.15 e § 4.6 per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Tempi indicati nel Progetto Esecutivo: data di inizio installazione	> Documento "Progettazione di Dettaglio" (Tempi N definiti nel progetto esecutivo)	Presso la PA	Una tantum	Conformità: T < N gg Conforme con osservazioni: T = N gg Non Conformità Lieve: N gg <T ≤ N*1,1 gg Non Conformità Importante: N*1,1 gg <T ≤ N*1,5 gg Non Conformità Grave (off): T > N*1,5 gg	SI	Tutti i Lotti

Consp S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Durata dell'installazione	Entro il numero N di giorni indicati del progetto esecutivo (documento "Progettazione di Dettaglio" definito nel Capitolato Tecnico)	Capitolato § 3.13.6 e § 3.7 per i Lotti A1, A2; § 4.15 e § 4.6 per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Tempi indicati nel Progetto Esecutivo: per il calcolo della durata dell'installazione si prende come data di termine dell'installazione, la data di dichiarazione di "pronto al collaudo"	> Documento "Progettazione di Dettaglio" (Tempi N definiti nel progetto esecutivo)	Presso la PA	Una tantum	Conforme con osservazioni: T = N gg Non Conformità Lieve: N gg <T ≤ N*1,1 gg Non Conformità Importante: N*1,1 gg <T ≤ N*1,5 gg Non Conformità Grave (off): T > N*1,5 gg	SI	Tutti i Lotti
Qualità del prodotto/ servizio fornito/ erogato	Superamento del collaudo	Entro il numero N di giorni (dalla data di pronti al collaudo) indicato del progetto esecutivo (documento "Progettazione di Dettaglio" definito nel Capitolato Tecnico)	Capitolato § 3.13.6 e § 3.4.3 per i Lotti A1, A2; § 4.15, § 4.4.3. e § 4.8 per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Tempi indicati nel documento "Progettazione di Dettaglio"	> Dichiarazione congiunta di collaudo superato in riferimento a dichiarazione di pronti al collaudo	Presso la PA ovvero nel caso dei lotti A anche presso il Data Center del Fornitore	Una tantum	Conformità: T < N gg Conforme con osservazioni: T = N gg Non Conformità Lieve: N gg <T ≤ N*1,1 gg Non Conformità Importante: N*1,1 gg <T ≤ N*1,5 gg Non Conformità Grave (off): T > N*1,5 gg	SI	Tutti i Lotti

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Continuità del servizio nel periodo di migrazione dal vecchio al nuovo impianto (paragrafo 4.6.1.)	Nessuna interruzione del servizio (I = 0 sec.) nella migrazione dal vecchio al nuovo Contact Center	Capitolato § 4.15 e § 4.6.1. per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Interruzione in ore all'interno della finestra di erogazione del servizio di CC di fermo totale del servizio o di fermo parziale con almeno il 50% dell'utenza (postazioni operatore) coinvolta (NOTA: NA - Non Applicabile - qualora l'interruzione sia prevista nel piano di migrazione concordato con l'Amministrazione Contraente nel documento "Progettazione di Dettaglio")	Dichiarazione/ documentazione e fornita dall'Amministrazione comprovante la discontinuità (misure dei log di sistema/postazione, altro)	Presso la PA	Una tantum	Conformità: per I = 0 sec. (I: interruzione di servizio) Conforme con osservazioni: per I > 0 sec. su un numero di postazioni inferiore al 50% Non Conformità Lieve: per I min. ≤ I ≤ 30 min. su un numero di postazioni almeno pari al 50% Non Conformità Importante : per 31 min. ≤ I ≤ 60 min. su un numero di postazioni almeno pari al 50% Non Conformità Grave (off): per I > 60 min. su un numero di postazioni almeno pari al 50%	SI	Lotti B1, B2, B3, B4, B5
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Efficacia di acquisizione dati per outbound (telefonico/multicanale) con operatore	Percentuale P di contatti che si risolvono con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate ≥ 50%	Capitolato § 3.13.1 e § 3.5.4 - § 3.5.5	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestrale	Conformità: P ≥ 50% Non Conformità Grave (off): P < 50%	SI	Lotti A1, A2

Conisp S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Efficienza operativa per outbound (telefonico/multicanale) con operatore	Tempo T di evasione di un pacchetto da 200 contatti (e multipli) inferiore alle 24 h	Capitolato § 3.13.1 e § 3.5.4 - § 3.5.5	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: T ≤ 24 h, all'interno della fascia di operatività scelta dall'Amministrazione (ore di fascia ordinaria, come definite in § 3.5.3.3) Non Conformità Grave (off): T > 24 h	SI	Lotti A1, A2
	Tempo massimo di attesa per inbound (telefonico/multicanale) con operatore	Tempo T che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore ≤ 20" nel 90% dei casi. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	Capitolato § 3.13.2 e § 3.5.6 - § 3.5.7	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: T ≤ 20 sec. nel 90% dei casi Non Conformità Grave (off): T > 20 sec. nel 90% dei casi	SI	Lotti A1, A2
	Percentuale di chiamate entranti per inbound (telefonico/multicanale) con operatore	Percentuale P di chiamate pervenute al Contact Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate) ≤ 10% nel 100% dei casi, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta degli operatori	Capitolato § 3.13.2 e § 3.5.6 - § 3.5.7	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: P < 10% Non Conformità Grave (off): P ≥ 10%	SI	Lotti A1, A2

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Percentuale di chiamate evase al primo contatto per inbound (telefonico/multicanale) di I livello con operatore	Percentuale P di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation $\geq 70\%$	Capitolato § 3.13.2 e § 3.5.6 - § 3.5.7	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: $P \geq 70\%$ Non Conformità Grave (off): $P < 70\%$	SI	Lotti A1, A2
	Tempo medio di soluzione al primo contatto per inbound (telefonico/multicanale) di I livello con operatore	Tempo T intercorrente tra l'inizio della chiamata e la chiusura del ticket per i casi risolti al primo contatto $\leq 15'$ nel 90% dei casi	Capitolato § 3.13.2 e § 3.5.6 - § 3.5.7	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: $T \leq 15$ min. nel 90% dei casi Non Conformità Grave (off): $T > 15$ min. nel 90% dei casi	SI	Lotti A1, A2
	Percentuale di chiamate risolte al secondo livello per inbound (telefonico/multicanale) II livello con operatore	Percentuale P di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello $> 90\%$	Capitolato § 3.13.2 e § 3.5.6 - § 3.5.7	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: $P > 90\%$ Non Conformità Grave (off): $P \leq 90\%$	SI	Lotti A1, A2

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Tempo medio di soluzione al secondo livello per inbound (telefonico/multicanale) II livello con operatore	Tempo T intercorrente tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso, per i casi risolti al secondo livello, < 4h nell'80% dei casi	Capitolato 3.13.2 e § 3.5.6 - § 3.5.7	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: T < 4h nell'80% dei casi Non Conformità Grave (off): T ≥ 4h nell'80% dei casi	SI	Lotti A1, A2
	Disponibilità della postazione ASP (telefonica/multicanale)	Disponibilità D > 99%. Anno considerate 24 ore/giorno 7 giorni/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo dell'eventuale manutenzione programmata.	Capitolato 3.13.3 e § 3.5.8 - § 3.5.9	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: D > 99% Non Conformità Grave (off): D ≤ 99%	SI	Lotti A1, A2
	Disponibilità del sistema IVR	Disponibilità D > 99%. Anno considerate 24 ore/giorno 7 giorni/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo dell'eventuale manutenzione programmata.	Capitolato 3.13.4 e § 3.5.10	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: D > 99% Non Conformità Grave (off): D ≤ 99%	SI	Lotti A1, A2

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Disponibilità del portale vocale	Disponibilità D > 98%. Anno considerate 24 ore/giorno 7 giorni/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo dell'eventuale manutenzione programmata.	Capitolato 3.13.5 e § 3.5.11	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: D > 98% Non Conformità Grave (off): D ≤ 98%	SI	Lotti A1, A2
	Affidabilità del portale vocale nel riconoscimento della voce	Percentuale P di chiamate ricevute dal portale per cui il riconoscimento vocale è avvenuto con successo > 90%	Capitolato 3.13.5 e § 3.5.11	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: P > 90% Non Conformità Grave (off): P ≤ 90%	SI	Lotti A1, A2

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del call center del fornitore	Tempo massimo di attesa delle chiamate all'Help Desk Telefonico	Tempo di attesa T ≤ 30 sec. (o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica) nel 95% dei casi	Capitolato § 3.13.6 e § 3.10.1 per i Lotti A1, A2; § 4.15 e § 4.11.1 per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5 ovvero Offerta Tecnica	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestrali e	<p>Conformità: T < 30 sec. o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica nel 95% dei casi</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 30 sec. o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica nei 95% dei casi</p> <p>Non Conformità Lieve: 30 sec. (o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica) nel 95% dei casi <T ≤ 40 sec. o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica nel 95% dei casi</p> <p>Non Conformità Importante: 40 sec. < T ≤ 60 sec.</p> <p>Non Conformità Grave (off): T > 60 sec.</p>	SI	Tutti i Lotti

Consp S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Tempo massimo di attesa per risposta differita da parte dell'Help Desk (interventi di assistenza che non richiedono intervento di personale tecnico presso le sedi dell'Amministrazione)	Tempo di attesa $T \leq 4$ ore (o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica) nel 95% dei casi	Capitolato § 3.13.6 e § 3.10.1 per i Lotti A1, A2; § 4.15 e § 4.11.1 per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5 ovvero Offerta Tecnica	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestral e	Conformità: $T < 3h$ o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica nel 95% dei casi Conforme con osservazioni: $T = 3h$ o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica nel 95% dei casi Non Conformità Lieve: $3h$ (o, se migliorativo, quanto indicato nell'Offerta Tecnica) nel 95% dei casi $< T \leq 4h$ nel 95% dei casi Non Conformità Importante: $4h < T \leq 6h$ Non Conformità Grave (off): $T > 6h$	SI	Tutti i Lotti
Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post vendita)	Ripristino nel caso di malfunzionamenti su hw e sw installato nel caso di postazioni ASP	Tempo di ripristino T entro 24h solari per guasti bloccanti o, se migliorativo, quanto dichiarato nel 100% dei casi. Dal conteggio dei tempi sono escluse le intere giornate non lavorative (sabato dopo le 14:00, domenica e festivi) ma non le normali ore notturne.	Capitolato § 3.13.3 e § 3.5.8 - § 3.5.9 ovvero Offerta Tecnica per i Lotti A1, A2	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA o il Data Center del Fornitore	Trimestral e	Conformità: $T < 24 h$ Conforme con osservazioni: $T = 24 h$ Non Conformità Lieve: $24 h < T \leq 30 h$ Non Conformità Importante: $30 h < T \leq 36 h$ Non Conformità Grave (off): $T > 36 h$	SI	Lotti A1, A2

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile	Consegna della reportistica relativa al Monitoraggio dell'erogazione da parte del Fornitore entro il tempo T pari al 15° (quindicesimo) giorno successivo al termine del mese oggetto della reportistica stessa.	Capitolato § 3.13.6 e § 3.11 ovvero Offerta Tecnica per i Lotti A1, A2	Verifica della Reportistica del Fornitore	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestrali e mensili	<p>Conformità: T < 15° (quindicesimo) giorno del mese successivo al mese oggetto di reportistica</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 15° (quindicesimo) giorno del mese successivo al mese oggetto di reportistica</p> <p>Non Conformità Lieve: 15° g < T ≤ 21° g (ventunesimo) giorno del mese successivo al mese oggetto di reportistica</p> <p>Non Conformità Importante: 21° g < T ≤ 30° g (trentesimo) giorno del mese successivo al mese oggetto di reportistica</p> <p>Non Conformità Grave (off): T > 30° g (trentesimo) giorno del mese successivo al mese oggetto di reportistica</p>	SI	Lotti A1, A2

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Intervento on site in caso malfunzionamenti su hw e sw	Tempo di intervento T entro 4h per guasti bloccanti e 24h per guasti non bloccanti o, se migliorativo, quanto dichiarato nel 100% dei casi	Capitolato § 4.15 e § 4.10 ovvero Offerta Tecnica per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestrale e	<p>Conformità: $T_b < 4$ h lavorative per guasti bloccanti o $T_{nb} < 24$ h lavorative per guasti non bloccanti o, se migliorativi, valori dichiarati nell'offerta tecnica (100% dei casi)</p> <p>Conforme con osservazioni: $T_b = 4$ h lavorative per guasti bloccanti o $T_{nb} = 24$ h lavorative per guasti non bloccanti o, se migliorativi, valori dichiarati nell'offerta tecnica</p> <p>Non Conformità Lieve: 4h (o, se migliorativo, quanto dichiarato nell'offerta tecnica) $< T_b \leq 4,5$h lavorative per guasti bloccanti o 24h (o, se migliorativo, quanto dichiarato nell'offerta tecnica) $< T_{nb} \leq 30$h lavorative per guasti non bloccanti</p> <p>Non Conformità Importante: $4,5h < T_b \leq 6$h lavorative per guasti bloccanti o $30h < T_{nb} \leq 36$h lavorative per guasti non bloccanti</p> <p>Non Conformità Grave (off): $T_b > 6$h lavorative per guasti bloccanti o $T_{nb} > 36$h lavorative per guasti non bloccanti</p>	SI	Lotti B1, B2, B3, B4, B5

Consip S.p.A.
*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center
per le Pubbliche Amministrazioni*

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Ripristino in caso malfunzionamenti su hw e sw	Tempo di ripristino T entro 8h per guasti bloccanti o, se migliorativo, quanto dichiarato nel 100% dei casi	Capitolato § 4.15 e § 4.10 ovvero Offerta Tecnica per i Lotti B1, B2, B3, B4, B5	Verifica che l'indicatore sia stato calcolato, rilievo del valore e confronto con lo SLA	Reportistica del Fornitore per l'Amministrazione	Presso la PA	Trimestrali e	Conformità: T < 8h lavorative o, se migliorativo, quanto dichiarato nell'offerta tecnica (100% dei casi) Conforme con osservazioni: T = 8h lavorative o, se migliorativo, quanto dichiarato nell'offerta tecnica Non Conformità Lieve: 8h (o, se migliorativo, quanto dichiarato nell'offerta tecnica) < T ≤ 9h lavorative Non Conformità Importante: 9h < T ≤ 12h lavorative Non Conformità Grave (off): T > 12h lavorative	SI	Lotti B1, B2, B3, B4, B5