



PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.)

PER L'EVOLUZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO
DELL'AGENDA DIGITALE PER IL PERIODO 2016-2020

- CUP: G39G15000260006 - Cig: 6515399557

CAPITOLATO TECNICO



Sommario

Premessa	3
Oggetto della gara	7
Progetto tecnico	11
Condizioni generali	15



Premessa

Lo scopo dell'Agenda Digitale Europea (DAE) è quello di conseguire vantaggi socioeconomici sostenibili grazie ad un mercato digitale unico basato su internet veloce e superveloce e su piattaforme telematiche interoperabili.

Per stimolare la crescita e l'occupazione l'Europa ha individuato 7 iniziative prioritarie. Nell'ambito di ciascuna iniziativa, le amministrazioni europee e nazionali sono chiamate a coordinare gli sforzi affinché risultino più efficaci i risultati che si vogliono conseguire.

Anche l'Italia ha fornito il proprio contributo attraverso la definizione di un documento unitario denominato "*Crescita Digitale*" che punta alla crescita inclusiva, intelligente e sostenibile della nazione nel contesto del più ampio quadro di riferimento della strategia Europea 2020.

La Regione Basilicata ha trasmesso alla Commissione Europea la proposta di Programma Operativo per il periodo 2014-2020 in data 21 Luglio 2014.

Tale proposta è stata oggetto di valutazioni da parte della UE, la quale ha notificato alcune osservazioni sul documento trasmesso al fine di meglio chiarire come l'Amministrazione Regionale intendesse portare avanti, nell'arco del periodo di riferimento 2014-2020, la Crescita Digitale del proprio territorio.

Il Programma Operativo 2014-2020 pone tra i suoi assi strategici, l'*Asse II - Agenda Digitale*, che agisce su tre specifiche priorità di investimento con la finalità di migliorare l'accesso alle Tecnologie per l'Informazione e la Comunicazione (TIC):

1. Diffusione della banda larga e il lancio delle reti ad alta velocità. L'obiettivo specifico è quello di ridurre i divari digitali nei territori attraverso la diffusione di connettività in banda ultra-larga;
2. Sviluppo di prodotti e i servizi delle TIC, del commercio elettronico e della domanda di TIC. Si vuole cioè incrementare la domanda, da parte di cittadini e imprese, in termini di utilizzo dei servizi online, promuovendo azioni di inclusione digitale e partecipazione in rete;
3. Rafforzamento delle applicazioni delle TIC per l'e-government, l'e-learning, l'e-inclusion, l'e-culture, l'e-health. In tali ambiti si intende conseguire la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili;

In particolare, su quest'ultimo tema della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, la Regione Basilicata ha pianificato una serie di azioni per sviluppare l'eHealth. La Sanità Digitale si sviluppa attraverso la diffusione dell'innovazione digitale nei processi sanitari così come intesa nel documento di Strategia Nazionale per la Crescita Digitale 2014-2020.

Numerose sono in tale ambito le implementazioni previste. Si prevede la realizzazione completa del Fascicolo Sanitario Elettronico; il rafforzamento del sistema informativo socio-sanitario introducendo sistemi di *Patient Workflow Management* e *Patient Relationship Management*, introduzione del taccuino dell'assistito, sistemi di prenotazione e pagamento multi-attore integrati e multicanale (call center, on-line e via web, Applicazioni mobili, etc); la dematerializzazione, conservazione sostitutiva, del processo di prescrizione e produzione della documentazione sanitaria a supporto degli assistiti e degli operatori sanitari e della medicina di base (referti, dossier clinici,



REGIONE BASILICATA

dossier ospedalieri, dossier farmaceutici, dossier di patologia, etc) accelerando i processi di integrazione dei sistemi informativi ospedalieri e territoriali. Evoluzioni di nuovi modelli organizzativi e strumenti per la razionalizzazione dei sistemi informativi sanitari finalizzati alla continuità operativa ed al *disaster recovery*.

Non soltanto al tema della Sanità Digitale ma a quello, più generale, della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, si aggancia l'implementazione dei servizi digitali. Tale ineludibile processo si avvale quindi di un percorso di razionalizzazione e definizione di *data center* di avanguardia e funzionali alla condivisione di dati tra Amministrazioni pubbliche, nonché alla conservazione in piena sicurezza ed alla possibilità di erogare servizi secondo il paradigma del *cloud computing*, della circolarità anagrafica e dell'identità digitale del cittadino.

In tale contesto si rende necessario supportare l'intera azione di digitalizzazione con la creazione di un Centro regionale trasversale, in grado di fornire servizi a supporto dell'innovazione regionale e territoriale, anche in un'ottica di supporto all'alfabetizzazione ed inclusione digitale.

In questo scenario si configura il presente capitolato.

La Regione Basilicata con la Deliberazione di Giunta Regionale n. 1723/2008 ha indetto una procedura di gara per la realizzazione di “*Soluzioni e servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale*” per l'erogazione dei seguenti servizi:

- 1- Servizi di call center inbound e outbound multicanale
- 2- Servizi di supporto ai processi di innovazione regionale

L'esperienza fatta porta a ritenere che il Centro Servizi Regionale continui a svolgere per la Regione Basilicata un ruolo cardine e di propulsore dell'innovazione. Ancor di più, alla luce della nuova Programmazione Comunitaria 2014-2020, il Centro Servizi diviene un tassello fondamentale per fornire supporto all'implementazione della Strategia Regionale per la Crescita Digitale della Basilicata, strategia che pone al centro il cittadino che rivendica il diritto a beneficiare della digitalizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione.

Diviene quindi opportuno procedere con l'indizione di una procedura di gara per “*l'evoluzione di soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale per il periodo 2016-2020*”

La procedura di gara è stata impostata con l'obiettivo di rendere più efficienti i servizi della PA mantenendo inalterata, nel contempo, l'efficacia degli stessi. Tale obiettivo si raggiunge soltanto se l'esigenza di ottimizzare e razionalizzare la spesa pubblica viene accompagnata da una visione unitaria generale della governance dei procedimenti amministrativi. Infatti l'erogazione dei servizi al cittadino passa non solo attraverso la implementazione di soluzioni “tecnologiche” idonee, fattore sicuramente abilitante, ma passa anche attraverso una ridefinizione organizzativa dei processi della Pubblica Amministrazione per sfruttare appieno le possibilità che la tecnologia ci offre.

Il bando è strutturato sulla base di due linee di intervento:

- **LINEA 1**, ovvero la quota della base d'asta **predeterminata** a valere sui fondi che trovano copertura sul PO FESR Basilicata 2014-2020;



REGIONE BASILICATA

- **LINEA 2**, ovvero la quota della base d'asta **presunta e non vincolante per l'Amministrazione** a valere sui fondi di Uffici regionali, AA.SS.LL. ed Enti Strumentali che dovessero fare richiesta di servizi in oggetto nel periodo di vigenza dell'appalto.

Con tale processo di esternalizzazione l'Amministrazione si prefigge di acquisire livelli di qualità e di costo del servizio con un deciso orientamento al risultato finale (outcome) ed alla governance dell'intero processo.

Le principali motivazioni che hanno condotto a tale soluzione sono:

- la riduzione dei costi ed il vantaggio economico conseguibile a fronte dell'affidamento ad un soggetto esterno caratterizzato da una maggiore specializzazione (economie di scala e conoscenza);
- l'innalzamento della qualità dei servizi, che può indurre, anche a parità di costo, a preferire l'attribuzione di segmenti di attività a ditte private che garantiscano più elevati standard di performance;
- la possibilità di ovviare alla carenza di alcune professionalità (*skills shortage*), che indica il divario tra professionalità richieste e competenze offerte anche a seguito dello sviluppo di adeguate politiche di utilizzo delle risorse umane;
- l'abbattimento della burocrazia e l'alleggerimento della Amministrazione pubblica; infatti, la gestione dei servizi da parte di fornitori esterni avviene all'interno di assetti organizzativi e gestionali più agili e flessibili e meno burocratici;
- la possibilità di rispondere in tempi rapidi all'innovazione tecnologica, in determinati ambiti ed in particolare nei servizi di supporto interno (logistica, manutenzione tecnologica, utenze), spesso inattuabile a livello di singole amministrazioni che operano in condizioni di risorse scarse da attribuire in via prioritaria ai servizi finali agli utenti;
- l'occasione di disporre di informazioni articolate ed in tempo reale su fattori produttivi, costi, qualità e risultati;
- la definizione di un corrispettivo contrattuale vincolato ad un risultato o performance e la presenza di un unico responsabile del risultato contrattuale;
- la raccolta di indicazioni che emergono attraverso il confronto ed il benchmarking con esperienze di altre amministrazioni pubbliche e la scelta di riprodurre all'interno della Amministrazione stessa buone pratiche ed esperienze di successo.

Infine, corre l'obbligo di evidenziare che il presente appalto non può non tenere conto del fatto che:

- *rappresenta la naturale evoluzione del precedente affidamento, che, si ricorda, era frutto di un accordo sociale che prevedeva il salvataggio di personale in cassa integrazione, di reimpiego dei Lavoratori Socialmente Utili (LSU), ed ha quindi avuto una forte valenza occupazionale.*
- *la Legge Regionale 15 febbraio 2010 n.24, all'art. 1 – utilizzo personale imprese appaltatrici, dice che: “Fatte salve le previsioni della contrattazione collettiva, ove più favorevoli, la Regione, gli enti, le aziende e le società strumentali della Regione devono prevedere nei*



REGIONE BASILICATA

bandi di gara, avvisi e comunque, nelle condizioni di contratto per appalti di servizi, l'utilizzo del personale già assunto dalla precedente impresa appaltatrice, compatibilmente con la gestione efficiente dei servizi e della normativa vigente sugli appalti, nonché le condizioni economiche e contrattuali già in essere”.

Pertanto, il presente appalto prevede l'assunzione, da parte della ditta aggiudicataria, di tutto il personale alla data in servizio e che rientra nella clausola di salvaguardia, per un totale di 114 unità lavorative a vario titolo inquadrate (rif.: Condizioni generali – Elenco del personale).



Oggetto della gara

L'oggetto della presente gara riguarda la fornitura delle seguenti tipologie di servizio:

A. Servizi di front end – Linea 1. La Società Aggiudicataria fornisce i servizi necessari per l'erogazione delle attività di Call Center e sportello. In particolare eroga:

- **Servizi con operatore:** la Società Concorrente fornisce servizi di call center con operatori che ricevono o effettuano le chiamate (inbound/outbound) in modalità multicanale. I servizi con operatore multicanale sono ulteriormente suddivisi in funzione della tipologia di servizio: CONTACT o CUP;
- **Servizi senza operatore:** la Società Concorrente fornisce all'Amministrazione il servizio per gestire le chiamate inbound in modo automatico attraverso risponditore automatico (IVR);
- **Servizi di front end dipartimentale/territoriale (Sportello al Cittadino):** la società concorrente fornisce all'Amministrazione attività di supporto al contatto diretto con gli utenti che richiedono specifici servizi o informazioni. A titolo di esempio:
 - **URP dipartimentali e territoriali:** interazione tra le strutture regionali, il contact center e gli utenti per la massima circolarità delle informazioni e uniformità dei contenuti erogati agli utenti. Predisposizione di apposite aree, allestite secondo layout condivisi, per interagire con gli utenti e contribuire alla loro alfabetizzazione rispetto ai contenuti evoluti erogati (es. modalità di accesso tramite CNS, utilizzo firma digitale, funzionalità della PEC, ecc.)
 - **Sportello tributi:** evoluzione dei servizi attualmente gestiti, al fine di supportare gli utenti alla realizzazione di un accesso semplificato e dematerializzato alle interazioni con l'Ente (es. upload diretto di istanze on line, tracking dello stato di lavorazione delle richieste, ecc.). L'evoluzione deve riguardare non solo l'accesso da parte degli utenti, ma anche e soprattutto le modalità operative di gestione delle pratiche in ottica dematerializzata.

B. Servizi di back office – Linea 1. La Società Aggiudicataria fornisce le professionalità ed i servizi necessari e coerenti con le attività di supporto ai procedimenti amministrativi che la Regione e gli altri Enti titolati, andranno ad innovare.

In proposito, anche tenuto conto della durata del progetto e quindi della impossibilità di definire sin d'ora i singoli progetti su cui saranno coinvolti, il servizio dovrà prevedere un supporto stabile per i processi di:

1. **Infrastrutture e sicurezza.** Obiettivo prioritario è quello di conseguire la piena infrastrutturazione digitale del territorio attraverso la realizzazione di progetti di diffusione della Banda Larga e la realizzazione di infrastrutture di Data Center. Avendo già conseguito, nell'arco della programmazione 2007-2013, il risultato di ridurre a zero il Digital Divide in tutto il territorio regionale attraverso progetti di diffusione della Banda Larga, l'obiettivo che la Regione Basilicata si pone per la nuova programmazione è quello di realizzare interventi di infrastrutturazione in



Banda Ultra Larga per garantire, entro il 2020, l'accesso a internet per tutti i cittadini "ad una velocità di connessione superiore a 30 Mb/s". Invece, l'esigenza di garantire la sicurezza e la conservazione dei dati pubblici, passa attraverso il consolidamento e la razionalizzazione dei Data Center delle Pubbliche Amministrazioni, e cioè attraverso la realizzazione di un Data Center regionale in grado di ospitare i sistemi informativi degli enti locali con elevati standard di sicurezza e affidabilità nonché con la possibilità di erogare servizi di qualità secondo il paradigma del Cloud Computing. Su tali azioni il Centro Servizi fornisce assistenza specialistica per l'implementazione dei servizi informatici del **Data Center regionale**, dei servizi cloud computing, dei servizi di sicurezza informatica e dei servizi di conservazione sostitutiva dei dati regionali;

2. **Identità digitali.** Sulla scorta delle esperienze già realizzate per la diffusione della Firma Digitale, della Carta Nazionale dei Servizi e della Posta Elettronica Certificata, si intende implementare il Sistema Pubblico di gestione delle Identità Digitali (SPID) ed istituire, di concerto con l'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR), il Domicilio Digitale del Cittadino. Le specifiche tecniche, in corso di emanazione, garantiranno l'accesso unificato ai servizi digitali, sia da parte dei cittadini in quanto tali, sia da parte di coloro che hanno la necessità di qualificare il ruolo o il titolo con il quale richiedono un servizio. In questo senso è necessario mettere in rete le informazioni relative all'appartenenza ad albi, i ruoli societari e così via. Tale processo genera due positivi effetti collegati, relativi all'integrazione in rete di soggetti diversi e alla possibilità di evitare truffe e corruzioni che originano da un utilizzo improprio di titoli o qualifiche. Le azioni relative alle identità digitali e le condizionalità di partenza muovono proprio da tali basi, per garantire il supporto al **Centro di Registrazione Locale** per la generazione, la gestione e la promozione della Firma Digitale, della Posta Elettronica Certificata e dei servizi di Identità Digitale del cittadino;
3. **Dati Pubblici e Condivisione.** Nell'ambito del Capo V del Codice dell'Amministrazione Digitale, gli articoli 50 e 58 pongono l'attenzione sulla disponibilità dei dati delle pubbliche amministrazioni e le modalità da seguire per rendere tali dati fruibili a tutte le amministrazioni interessate. Fermo restando il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali l'articolo 50 prevede, in linea generale, che qualunque dato trattato da una pubblica amministrazione sia reso accessibile e fruibile alle altre amministrazioni in funzione dei compiti istituzionali di quest'ultime. La Regione Basilicata si pone come obiettivo strategico quello di garantire la condivisione e l'apertura dei dati di tutte le Pubbliche Amministrazioni Lucane standardizzando i processi per rendere trasparente l'azione amministrativa e rendere fruibili in modo tempestivo i dati prodotti dalle stesse. Questo risultato verrà reso possibile attraverso la realizzazione di una piattaforma web in grado di garantire la massima apertura dei dati territoriali, l'accesso e la fruibilità alle informazioni, la fruizione dei dati delle Pubbliche Amministrazioni secondo consolidati standard del web semantico e favorendo, quando possibile, condizioni per il riuso del software. Il Centro Servizi fornisce



- supporto alla pubblicazione dei contenuti sul portale istituzionale (www.regione.basilicata.it) e sul portale dei servizi della Regione Basilicata;
4. **Competenze Digitali.** La Regione Basilicata ha posto come obiettivo strategico, quello di promuovere e diffondere le iniziative di alfabetizzazione informatica rivolte ai cittadini, nonché di formazione e addestramento professionale destinate ai pubblici dipendenti, anche mediante intese con Istituti Accademici di rilievo nazionale e il ricorso a tecnologie didattiche innovative. A tal fine attiverà un Centro di Competenza per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di coinvolgere le istituzioni, le pubbliche amministrazioni, il mondo delle imprese, della scuola, della ricerca e delle università, attraverso delle azioni specifiche, anche in termini di strumenti e linguaggi utilizzati, per tipologia di target.
 5. **Amministrazione Digitale.** L'Agenda Digitale pone in essere un nuovo modo di esporre servizi da parte della pubblica amministrazione attraverso le nuove tecnologie. La digitalizzazione passa attraverso la condivisione delle informazioni pubbliche e la **realizzazione di nuovi servizi per cittadini e imprese**. La Regione Basilicata promuove il cambiamento attraverso la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione per ottenere un deciso miglioramento di quei processi pubblici che si traducono in risparmi, semplificazione e rendicontazione dell'azione amministrativa e che ricadono sull'intera collettività. In tale contesto si innesta l'evoluzione dei procedimenti amministrativi, dei pagamenti elettronici, della fatturazione elettronica, dei sistemi di eProcurement, della Sanità digitale e, in generale, di tutti i servizi on line erogati dalle Pubbliche Amministrazioni. Particolare attenzione verrà posta per l'evoluzione del servizio CUP sanitario. Il CUP unificato della Regione Basilicata ha rappresentato in questi anni un punto di interesse centrale per il conseguimento di diversi obiettivi collegati al miglioramento dell'accesso alle prestazioni sanitarie. Il processo di unificazione dei centri di prenotazione sanitaria della Regione Basilicata, attraverso un unico canale di accesso e strumenti tecnologici a supporto dei diversi front end di contatto con gli utenti, non è tuttavia ultimato. Il pieno raggiungimento di tale obiettivo, attraverso una presentazione integrata ma uniforme dell'intera offerta sanitaria regionale, garantirebbe da un lato una migliore percezione del servizio in termini di contenuto e di modernità e dall'altro sicuri benefici economici. Oggi l'evoluzione dei servizi CUP rappresenta un punto di partenza primario per sviluppare pienamente gli obiettivi autentici di questo servizio ai cittadini, ovvero rafforzare le garanzie per migliorare le condizioni di accesso (equità, libertà di scelta, trasparenza, semplicità e uniformità, interazione diretta) alle prestazioni ambulatoriali e sanitarie. Il sistema CUP, nel suo complesso, rappresenta un vero e proprio biglietto da visita del servizio sanitario regionale, in grado di condizionare fortemente le percezioni e le disposizioni dell'utente nei confronti dei servizi offerti.
 6. **Comunità Intelligenti.** Al fine di definire strategie e obiettivi, coordinare il processo di attuazione e predisporre gli strumenti tecnologici ed economici per il progresso delle comunità intelligenti viene realizzata, in sinergia con la strategia nazionale, una piattaforma tecnologica a servizio dell'intera comunità che comprende:



- a) *il catalogo del riuso dei sistemi e delle applicazioni;*
- b) *il catalogo dei dati e dei servizi informativi;*
- c) *il catalogo dei dati geografici territoriali ed ambientali;*
- d) *il sistema di monitoraggio;*

7. **Cruscotto di monitoraggio.** La Società Aggiudicataria fornisce uno specifico cruscotto di monitoraggio e controllo delle attività (Customer Relationship Management – CRM) in grado di:

- gestire le relazioni con il cittadino;
- fornire supporto alle decisioni ed alla gestione integrata dei progetti;
- gestire i ticket per un monitoraggio puntuale dei livelli di servizio;
- gestire un'anagrafe dei contatti completa ed affidabile;
- misurare le performances;

C. **Servizi “a richiesta” – Linea 2 (front end e back office).** La Società Aggiudicataria fornisce le professionalità ed i servizi necessari per il supporto a processi che di volta in volta le strutture Regionali, sub regionali, gli Enti Strumentali di Basilicata, AA.SS.LL. e gli Enti Locali, andranno a richiedere (anche con fondi propri) a seguito di esigenze e fabbisogni che verranno a presentarsi. Tali attività potranno riguardare sia i servizi di front end che i servizi di back office.



Progetto tecnico

La Società Concorrente dovrà dettagliare nell'Offerta Tecnica, i seguenti argomenti:

- Presentazione della società;
- Elenco di esperienze e referenze nella gestione di Contact Center Sanitari, Contact Center per la Pubblica Amministrazione, Servizi di Supporto alla innovazione;
- Analisi e disegno/ridisegno dei processi;
- Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione;
- Predisposizione del progetto esecutivo;
- Piano temporale delle attività;
- Elementi migliorativi e qualificanti;

Analisi e disegno/ridisegno dei processi

L'analisi e disegno/ridisegno dei processi costituirà il primo argomento del documento di Progetto Tecnico. A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i temi di seguito indicati:

- Analisi dei processi esistenti dell'Amministrazione che dovranno essere interfacciati ai processi del Contact Center e/o sottoposti a ridisegno al fine di garantire la nuova operatività 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, i 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:

- 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

Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione

L'Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione costituirà il secondo degli argomenti del Progetto tecnico che la Società Concorrente dovrà produrre.

A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i temi di seguito indicati.



- Diagramma delle sole unità organizzative (organigramma) dell'Amministrazione 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 livello, operatore II livello, supervisore, ecc.) di ciascuna unità organizzativa;
- Breve descrizione del lavoro per ciascuna posizione, contenente indicazioni sulla qualità e tipologia delle risorse da predisporre ed eventuale necessità di specifici piani di addestramento e formazione.

La Società Concorrente 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.

Predisposizione del Progetto Esecutivo

Il progetto Esecutivo costituirà il terzo degli argomenti del Progetto tecnico che la Società Concorrente dovrà produrre.

I temi minimi che il Progetto Esecutivo dovrà trattare sono di seguito indicati:

- 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 a livello di dettaglio esecutivo ed essere corredata da tutte le informazioni, anche di carattere grafico (rete, ecc.), necessarie per renderla pienamente comprensibile. L'intera piattaforma tecnologica necessaria all'espletamento delle attività sarà a totale carico della Società Aggiudicataria;
- Data prevista di inizio dell'erogazione dei servizi (in conformità con quanto previsto nel successivo paragrafo 2.4) e le modalità di svolgimento delle relative attività. Tale data dovrà essere concordata con l'Amministrazione in funzione delle specifiche esigenze e della complessità del progetto e resterà impegnativa per il progetto stesso;
- Struttura dei gruppi di lavoro incaricati della realizzazione delle attività;
- Piano di installazione/messa in esercizio. Nel documento dovranno essere citati tempi e modalità operative riguardanti le attività di installazione ed avvio in esercizio dei servizi;
- Modalità di migrazione dal vecchio al nuovo impianto: la società Concorrente dovrà includere nel Progetto Esecutivo il piano di migrazione/integrazione dei servizi di Contact Center pre-esistenti ed il nuovo Contact Center, da condividere successivamente con l'Amministrazione, 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 in cui siano inevitabili brevi interruzioni dei servizi di Contact Center pre-esistenti, 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, verificando la compatibilità di queste interruzioni con le esigenze operative ed amministrative esistenti, tenendo anche conto di particolari situazioni congiunturali (esempio: elezioni, bilanci, ecc.). 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;

- Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento;
- 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 i servizi da offrire;
- Tempi e procedure previsti per il monitoraggio dei servizi;
- Modalità di esecuzione dei test dei sistemi e del software, preliminarmente alla messa in servizio;
- Modalità di collaudo finale;
- Piano di manutenzione ed evoluzione dei sistemi;
- Procedure di controllo dei livelli di servizio da monitorare;
- Procedure di comunicazione tra le parti, con particolare riguardo all'aggiornamento delle informazioni relative al servizio erogato dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione.

Piano temporale delle attività

La Società concorrente dovrà predisporre un Piano Temporale delle Attività dettagliato all'interno del quale saranno descritte le attività propedeutiche all'erogazione dei servizi con i relativi tempi di attivazione tenuto conto della necessità dell'Ente di non interrompere l'erogazione degli attuali servizi.

La completezza del Piano con particolare riferimento alla riduzione dei tempi necessari alla migrazione dei sistemi e delle tecnologie, così come per le altre sezioni del presente Capitolato, costituisce un fattore qualificante ai fini della valutazione dell'Offerta Tecnica.

Ferma restando la durata complessiva dell'appalto, entro massimo 2 (due) mesi dalla data di stipula del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà realizzare la messa in esercizio dei servizi di Contact Center, attualmente erogati dall'Amministrazione, sulla propria piattaforma tecnologica.

Elementi migliorativi e qualificanti

La Società concorrente potrà evidenziare gli elementi migliorativi rispetto ai requisiti minimi previsti nel presente Capitolato.



REGIONE BASILICATA

Tali caratteristiche, così come per le altre sezioni del presente Capitolato, costituiscono un fattore qualificante ai fini della valutazione dell'Offerta Tecnica e sono oggetto di valutazione.

In particolare gli elementi migliorativi e qualificanti devono riguardare:

- Ulteriori servizi innovativi per il Contact Center;
- Ulteriori servizi innovativi nell'area dei servizi di back office denominate: Competenze Digitali, Amministrazione Digitale;
- Eventuali ulteriori servizi innovativi.

Nel progetto tecnico e nel piano di attuazione va data evidenza: sia degli obiettivi e modalità di realizzazione di tale ulteriori servizi, che delle risorse professionali aggiuntive che l'offerente intende impiegare a tale scopo.



Condizioni generali

Durata dell'appalto

La durata dell'appalto è fissata in 24 (ventiquattro) mesi a partire dal giorno successivo alla data di stipula del contratto.

L'Amministrazione, per ragioni di economicità ed efficienza, si riserva la facoltà di ricorrere, per un periodo ulteriore di 36 (trentasei) mesi, alla procedura negoziata senza bando, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art.57, comma 5, lettera b) del D.Lgs. 163/2006, per attività consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati alla società aggiudicataria.

Localizzazione servizi in outsourcing

La sede operativa del Centro Servizi Regionale deve essere situata a Potenza, sede principale della Amministrazione Regionale. Per le sole attività di Contact Center, al fine di garantire alta affidabilità del servizio in caso di eventi disastrosi o impossibilità a raggiungere la sede principale di erogazione del servizio, è richiesto al fornitore di attivare, in via transitoria, una seconda sede ad un distanza di almeno 80 km dalla sede operativa di Potenza, dalla quale deve essere possibile effettuare i medesimi servizi espletati nella sede operativa di Potenza. E' tuttavia facoltà del fornitore, in accordo con l'Amministrazione, l'utilizzazione parziale della sede secondaria anche in caso di normale operatività della sede primaria, per la gestione in overflow del servizio di Contact Center.

Transitorio

La continuità dei servizi rappresenta per l'Amministrazione un elemento di notevole criticità, in modo particolare per i Servizi di Front End.

Diventa pertanto essenziale che venga ridotto al massimo il periodo transitorio intercorrente tra la stipula del contratto (coincidente con l'avvio operativo dell'appalto) ed il completamento della migrazione dei sistemi e delle tecnologie che dà avvio alla messa in esercizio dei servizi.

La riduzione della durata del transitorio, come risultante dal Piano temporale delle attività che l'Offerente andrà a presentare, costituisce elemento qualificante dell'offerta della sua valutazione.

Elenco del personale

Premesso che tutto il personale del Centro Servizi regionale di Basilicata (CSB) è attualmente pienamente impegnato ad assicurare l'erogazione degli attuali servizi, e che in particolare il personale addetto ai servizi di back office opera in stretta collaborazione con le strutture regionali.

Di seguito si riporta l'elenco analitico di tutto il personale alla data operativo sul Contratto del CSB, con distinzione tra gli addetti compresi nella clausola di salvaguardia sociale (76 + 38 = 114) e quelli esclusi.

**REGIONE BASILICATA****PERSONALE APPARTENENTE AL GRUPPO COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE - SERVIZI DI CALL CENTER
DITTA DATACONTACT S.R.L.**

Progressivo	sess o	anno nascita	livello	tipo contratto	CCNL	%impieg o	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
1	m	1970	terzo	indeterminato	Commercio e servizi	100%	01/02/2007	8 ANNI	Coordinamento team lavoro
2	f	1973	terzo	indeterminato	TLC	90%	04/02/2013	2 ANNI	BUR
3	m	1970	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	BUR
4	f	1984	terzo	indeterminato	TLC	90%	04/02/2013	2 ANNI	BUR
5	f	1969	terzo	indeterminato	TLC	60%	21/01/2013	2 ANNI	call center regionale/CUP
6	m	1965	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
7	f	1975	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
8	f	1963	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
9	f	1975	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
10	f	1979	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
11	m	1981	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
12	m	1975	terzo	indeterminato	TLC	75%	26/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
13	m	1984	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
14	m	1969	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
15	f	1954	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
16	m	1974	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
17	m	1963	terzo	indeterminato	TLC	75%	04/02/2013	2 ANNI	call center regionale/CUP
18	f	1965	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
19	f	1971	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
20	m	1964	terzo	indeterminato	TLC	75%	26/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
21	m	1965	terzo	indeterminato	TLC	100%	21/01/2013	2 ANNI	call center regionale/CUP
22	f	1964	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
23	f	1966	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
24	f	1966	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
25	m	1967	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
26	f	1968	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
27	f	1964	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
28	f	1976	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
29	f	1974	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP



REGIONE BASILICATA

30	m	1961	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
31	f	1975	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
32	f	1978	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
33	f	1967	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
34	f	1964	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
35	f	1964	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
36	f	1981	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
37	f	1958	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
38	f	1961	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
39	f	1963	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
40	m	1966	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
41	m	1967	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
42	f	1963	terzo	indeterminato	TLC	75%	17/06/2013	1,5 ANNI	call center regionale/CUP
43	f	1976	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
44	f	1970	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
45	f	1968	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
46	m	1967	terzo	indeterminato	TLC	75%	21/01/2013	2 ANNI	call center regionale/CUP
47	f	1967	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
48	m	1968	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
49	f	1976	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
50	f	1971	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
51	m	1966	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
52	f	1962	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
53	f	1972	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
54	f	1963	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
55	f	1973	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
56	f	1961	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
57	f	1968	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
58	f	1963	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
59	f	1967	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
60	f	1961	terzo	indeterminato	TLC	75%	26/03/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
61	f	1964	terzo	indeterminato	TLC	75%	01/07/2010	5 ANNI	call center regionale/CUP
62	f	1964	terzo	indeterminato	TLC	90%	21/01/2013	2 ANNI	Uff. consigliera di parità (dip.AA. PP.)
63	f	1978	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Ufficio Stampa della Giunta
64	f	1967	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Ufficio Tributi



REGIONE BASILICATA

65	f	1961	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Ufficio Tributi
66	f	1968	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Ufficio Tributi
67	f	1967	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Ufficio Tributi
68	m	1964	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	URP Agricoltura
69	f	1964	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	URP Ambiente
70	f	1969	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	URP Attività Produttive
71	m	1968	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	URP Formazione
72	m	1966	terzo	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	URP Infrastrutture
73	m	1969	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	URP Presidenza
74	f	1960	terzo	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	URP Presidenza
75	f	1981	terzo	indeterminato	TLC	60%	04/02/2013	2 ANNI	Urp territoriale Policoro
76	f	1976	terzo	indeterminato	TLC	75%	01/04/2013	2 ANNI	Urp territoriale Senise

PERSONALE DI SUPPORTO ESSENZIALE ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' MA NON COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE - SERVIZI DI CALL CENTER - DITTA DATACONTACT S.R.L.

77	f	1978	Dir	indeterminato	Commercio	50%	2001	14 ANNI	Direzione
78	f	1975	terzo	indeterminato	Commercio	50%	2003	12 ANNI	Amministrazione (contabilità e personale)
79	f	1976	secondo	indeterminato	Commercio	50%	2002	13 ANNI	Workforce management
80	m	1979	quarto	indeterminato	Commercio	75%	2008	7 ANNI	Regia e Supporto Tecnico
81	m	1972	secondo	indeterminato	Commercio	75%	2006	9 ANNI	Business Analysis

PERSONALE APPARTENENTE AL GRUPPO COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE - SERVIZI DI SUPPORTO AI PROCESSI DI INNOVAZIONE - DITTA LUCANA SISTEMI S.R.L.

Progressivo	sess o	anno nascita	livello	tipo contratto	CCNL	%impieg o	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
1	m	1970	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Sportello al Cittadino
2	f	1955	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
3	m	1969	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
4	m	1967	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti Sanità
5	f	1975	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze- Ufficio



REGIONE BASILICATA

									Tributi
6	m	1971	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
7	m	1967	quinto	indeterminato	TLC	100%	11/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Sportello al Cittadino
8	f	1973	quarto	indeterminato	TLC	75%	23/06/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze -Ufficio Tributi
9	m	1974	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
10	m	1978	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Gabinetto
11	f	1971	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
12	f	1969	quarto	indeterminato	TLC	75%	23/06/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Tributi
13	m	1956	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
14	f	1990	quinto	indeterminato	Metalmeccanici	100%	05/01/2010	4 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
15	m	1969	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
16	m	1984	quinto	indeterminato	Metalmeccanici	100%	17/12/2009	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
17	f	1977	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2014	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
18	f	1980	quarto	indeterminato	TLC	100%	23/06/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
19	m	1958	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
20	f	1967	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
21	m	1976	quarto	indeterminato	TLC	100%	01/04/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
22	m	1967	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti Sanità
23	f	1980	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	ASPETTATIVA NON RETRIBUITA
24	f	1977	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione

**REGIONE BASILICATA**

25	m	1963	quarto	indeterminato	TLC	100%	23/06/2010	5 ANNI	Dip. Agricoltura - Statistiche e Censimento - Agricoltura
26	f	1969	quarto	indeterminato	TLC	75%	02/08/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Gabinetto
27	f	1966	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
28	f	1970	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
29	f	1969	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
30	f	1968	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
31	f	1968	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
32	f	1972	quarto	indeterminato	TLC	100%	23/06/2010	5 ANNI	ASPETTATIVA SINDACALE NON RETRIBUITA
33	m	1964	quarto	indeterminato	TLC	100%	23/06/2010	5 ANNI	Dip. Agricoltura - Statistiche e Censimento - Agricoltura
34	f	1970	quarto	indeterminato	TLC	100%	23/06/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
35	m	1959	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
36	f	1979	quarto	indeterminato	TLC	75%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
37	f	1978	quarto	indeterminato	TLC	100%	17/06/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
38	m	1974	quarto	indeterminato	TLC	100%	22/03/2010	5 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità

PERSONALE DI SUPPORTO ESSENZIALE ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' MA NON COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE - SERVIZI DI SUPPORTO AI PROCESSI DI INNOVAZIONE - DITTA LUCANA SISTEMI S.R.L.

Progressivo	sess o	anno nascita	livello	tipo contratto	CCNL	%impieg o	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
39	M	1958	DIRIGENT E	indeterminato		100%		30 ANNI	Project Manager



REGIONE BASILICATA

40	M	1961	7° liv	indeterminato	Metalmeccanici	100%		25 ANNI	Progettista
----	---	------	--------	---------------	----------------	------	--	---------	-------------