



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

SPECIFICHE ATTIVITÀ DI CALL CENTER



Sommario

1. Premessa.....	4
2. Specifiche tecniche dei servizi	4
2.1 Contact Center Sanitario (CUP)	4
2.1.1 Caratteristiche tecniche della rete CUP	6
2.1.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane	6
2.1.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza	8
2.1.4 I numeri del CUP.....	9
2.1.5 Andamento dei contatti telefonici.....	10
2.1.6 Servizi senza operatore	14
2.1.7 Servizio SMS reminder	14
2.1.8 Servizi di outbound con operatore.....	15
2.1.9 Dimensionamento dell'attività di back office.....	15
2.2 Contact Center Regionale	16
2.2.1 Caratteristiche tecniche della rete Contact Center Regionale.....	16
2.2.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane	17
2.2.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza	20
2.2.4 I numeri del CSB	21
2.2.5 Andamento dei contatti telefonici.....	22
2.2.6 Servizi senza operatore	25
2.2.7 Contatti Email / Fax.....	25
2.2.8 Attività di outbound.....	26
2.2.9 Dimensionamento attività di Back Office	26
3. Sedi di Lavoro	27
4. Caratteristiche dei servizi richiesti	27
4.1 Descrizione delle funzionalità dei servizi richiesti.....	27
4.1.2 Servizi di Contact Center sanitario	27
4.1.3 Servizi di Contact Center regionale.....	30
4.2 Formazioni sulle tematiche inerenti i servizi da offrire.....	32
5. Monitoraggio dei servizi	32
5.1 Caratteristiche del cruscotto di monitoraggio.....	34



REGIONE BASILICATA

5.2 Incontri tra il fornitore e l'amministrazione	35
6. Livello di servizio.....	35
6.1 Livelli di servizio attività Inbound	35
6.2 Livelli di servizio attività Outbound.....	36
6.3 Livelli di servizio attività senza operatore (IVR)	37
6.4 Altre penali	37
7. Trattamento dei dati sensibili e tutela della privacy.....	37



1. Premessa

Il presente Capitolato ha l'obiettivo di descrivere il contesto e le esigenze funzionali in cui si inquadra la richiesta fornitura di sistemi e servizi evoluti di Contact Center da parte della Regione Basilicata.

Per la stesura del presente documento si è fatto riferimento alla documentazione tecnica della gara procedura aperta, ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i per l'affidamento del servizio di Contact Center a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A bandita dalla CONSIP S.p.A. nel 2009, all' Accordo Quadro che CONSIP S.p.A. ha indetto nel 2013 con più operatori economici sul quale basare l'aggiudicazione di appalti specifici, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, per la prestazione dei servizi di Contact Center in outsourcing, alle Linee Guida del Ministero della Salute e delle Politiche Sociali per la realizzazione di sistemi CUP e al documento "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" emesso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri il 6 novembre 2014.

Il documento si compone di una prima parte descrittiva relativa alle specifiche tecniche e logistiche, e da una seconda parte in cui sono specificati i servizi richiesti dall'Amministrazione, la loro modalità di erogazione e i relativi livelli di servizio.

La ditta concorrente dovrà dotarsi di una propria infrastruttura e piattaforma tecnologica che consenta alla stessa di proporre una soluzione complessiva che tenga conto delle specifiche tecniche e funzionali che di seguito saranno descritte. Nel progetto tecnico dovrà essere illustrata esaurientemente la soluzione proposta e la piattaforma tecnologica che dovrà essere utilizzata.

2. Specifiche tecniche dei servizi

In questa sezione saranno descritte le specifiche dei servizi di Contact Center Sanitario e di Contact Center Regionale.

2.1 Contact Center Sanitario (CUP)

La Regione Basilicata con la realizzazione del "Centro Unificato di Prenotazione (CUP) Regionale delle prestazioni sanitarie" (DGR n. 226 del 27 Luglio 1998) e con la successiva riorganizzazione delle ASL ha avviato e portato al termine il programma per la realizzazione del CUP regionale, inteso come *federazione* dei CUP aziendali, comprendente le 2 Aziende Sanitarie, l'Azienda Ospedaliera San Carlo di Potenza e l'Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) "CROB di Rionero in Vulture". L'attivazione di un sistema informativo regionale integrato per le attività specialistiche ambulatoriali consente la valutazione di tali attività non solo ai fini economici di finanziamento, ma anche per finalità epidemiologico-cliniche e per finalità organizzativo cliniche ed organizzativo-gestionali.



REGIONE BASILICATA

Il Centro Unificato di Prenotazione regionale fa sì che tutte le Strutture sanitarie regionali, pur autonome nella gestione delle proprie attività ambulatoriali, siano in grado di integrarsi tra loro attraverso la rete geografica regionale RUPAR, così da permettere:

- la prenotazione, da qualsiasi sportello CUP, di tutte le prestazioni specialistiche e strumentali ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie presenti su tutto il territorio regionale;
- Il miglioramento dell'accessibilità alle strutture sanitarie regionali attraverso una rete capillare di sportelli CUP di prenotazione e cassa ubicata negli ospedali, nelle strutture distrettuali di II e I livello o presso strutture esterne dislocate sul territorio (farmacie convenzionate, medici di base, sedi comuni);
- L'aggregazione dei dati di attività ambulatoriale delle singole aziende sanitarie su un unico server regionale, attraverso la rete geografica regionale;
- La fruibilità, in qualunque sportello CUP, dei dati anagrafici relativi ai residenti in Basilicata grazie alla federazione delle anagrafi sanitarie presenti presso le Aziende Sanitarie;
- La gestione unificata, a livello regionale, di tutte le attività ambulatoriali quali i tempi di attesa, le procedure di finanziamento nonché tutti gli aspetti organizzativi delle attività relative alla integrazione delle singole strutture erogatrici con le strutture esterne accreditate;
- La gestione e il monitoraggio dell'attività di overbooking sulle agende di prenotazione e di effettuare la pulizia delle stesse agende in maniera centralizzata ed efficace, con particolare riferimento alle prestazioni di alta competenza/costo.

La piena compatibilità funzionale e tecnologica del sistema dà quindi vita ad un unico CUP regionale in grado di gestire tutte le richieste di prenotazione di prestazioni per tutte le strutture sanitarie pubbliche presenti sul territorio regionale, facilitando e migliorando l'accesso dell'utenza ai servizi.

Appaiono evidenti, quindi, i vantaggi di un sistema di prenotazione integrato tra le diverse aziende sanitarie che privilegia, prima di tutto, le esigenze dell'utente rilevando le disponibilità di prenotazione in tempo reale su tutto il territorio regionale.

Tale strumento si è rivelato sicuramente un fattore primario nel contrastare il consistente fenomeno della mobilità sanitaria passiva fuori regione favorendo allo stesso tempo la mobilità attiva verso la Basilicata.

Infatti, con il sistema CUP unico regionale si garantisce un ampio ventaglio di soluzioni rispetto alle richieste di prestazioni, indirizzando il cittadino verso quelle strutture regionali che garantiscono l'accesso nel minor tempo possibile.

Come evidenziato nel documento "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" negli aspetti relativi alla Sanità Digitale, la diffusione di centri di prenotazione (on line o tramite intermediari) delle prestazioni sanitarie a livello regionale è fondamentale al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse e ridurre i tempi di attesa per gli utenti, in maniera integrata con altri strumenti di semplificazione per i cittadini come il Fascicolo Sanitario Elettronico, le Ricette Digitali, la Dematerializzazione dei referti e delle cartelle cliniche e la gestione dei pagamenti elettronici su cui la Regione Basilicata ha già avviato appositi interventi nella convinzione della centralità di questi strumenti per una reale modernizzazione dei servizi.



2.1.1 Caratteristiche tecniche della rete CUP

Tutti i nodi della rete CUP sono collegati sulla Wan della Regione “GigaRupar” il cui backbone principale (livello gerarchicamente più elevato in una rete di telecomunicazioni) ha una capacità di 2 Gigabit/s.

Ogni nodo CUP ha i propri database (Microsoft Sql/Server) su cluster ad alta affidabilità (Back-End). Ogni Azienda Sanitaria/Ospedaliera utilizza per il collegamento delle utenze (Terminal Server) alla procedura almeno due server in balancing (Front-End).

In particolare le apparecchiature attualmente utilizzate dal gestore del Call Center sanitario che sono messe a disposizione dalla Regione Basilicata sono le seguenti:

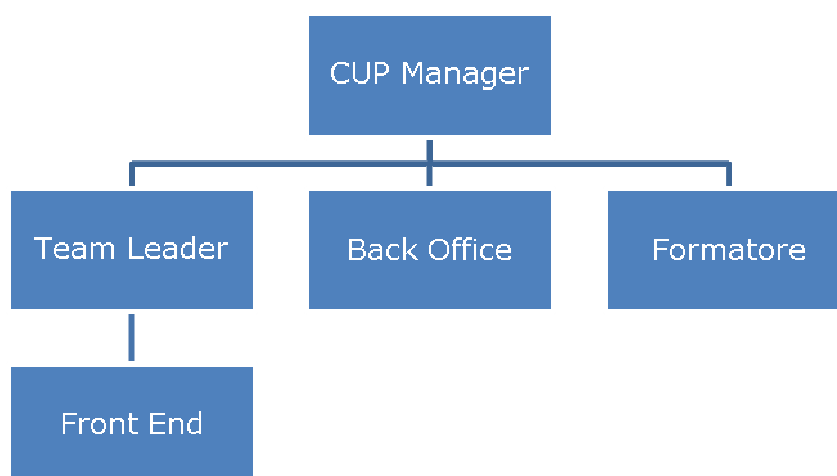
- Un cluster Sql/Server ad alta affidabilità per ospitare i database;
- Due server in balancing per il collegamento degli operatori del Call Center attraverso il protocollo RDP (Terminal Server).

Tali apparecchiature sono ubicate presso la server farm della Regione Basilicata presso l’edificio sede della Giunta regionale, sita in Potenza alla via Vincenzo Verrastro n. 4.

La ditta appaltatrice dovrà realizzare a proprie spese una connessione dedicata tra la sede che ospiterà il Contact Center (sede principale ed eventualmente sede secondaria) e la sede di via Verrastro, 4 a Potenza al fine di garantire l’accesso alle apparecchiature dedicate per l’utilizzo del sistema informativo integrato. Per garantire maggiore affidabilità dovrà essere realizzato un collegamento di backup su rete Internet per ciascuna sede operativa.

2.1.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane

Il gruppo di lavoro che gestisce il CUP regionale è attualmente organizzato in base al seguente organigramma :





REGIONE BASILICATA

Il **Cup Manager** è il responsabile e coordinatore di tutte le attività del CUP telefonico regionale. Rappresenta il punto di riferimento per le Direzioni Sanitarie regionali (ASP, ASM, Aor San Carlo e Irccs Crob) oltre che per il Dipartimento Regionale di Sanità sui temi generali correlati all'erogazione dei servizi di call center sanitario.

Nella relazione con le quattro principali strutture regionali interagisce con le direzioni sanitarie e i rispettivi Manager sui principali temi di gestione dell'offerta sanitaria:

- la correttezza delle informazioni agli utenti sulle prestazioni specialistiche e ambulatoriali erogate a livello regionale;
- la verifica dell'appropriatezza prescrittiva, della relativa esecuzione delle prenotazioni sul software di prenotazione CUP, e delle modalità di erogazione delle prestazioni presso le strutture sanitarie;
- la predisposizione di informazioni relative alla gestione dei pagamenti del ticket sanitario e delle esenzioni;
- la gestione di particolari esigenze rappresentate da parte delle direzioni sanitarie che coinvolgono il CUP telefonico regionale;
- l'analisi di criticità, le ipotesi di miglioramento del servizio erogato, la restituzione di feed back e gestione dei reclami in collaborazione con il gruppo di lavoro costituito dai team leader e dal formatore;

I **team leader** assicurano un presidio costante alle attività di Front End, sia dal punto di vista operativo che organizzativo, gestiscono la relazione quotidiana con i CUP Manager delle aziende sanitarie regionali in sinergia con il formatore e coordinano e organizzano le priorità di gestione delle casistiche del back office;

Il **formatore** si occupa prioritariamente delle procedure operative adottate dagli operatori di front end, attraverso una puntuale verifica della normativa sanitaria in vigore (legislazione nazionale e normativa regionale) e delle funzionalità del software di prenotazione;

Gli **operatori di front end** gestiscono esclusivamente i contatti telefonici instradati sulle numerazioni del servizio CUP. Al fine di consentire, nell'ambito del gruppo di lavoro di front end, la costituzione di team di lavoro specialistici, la ditta appaltatrice dovrà implementare un sistema di Interactive Voice Response (IVR) strutturato per tipologia e priorità di richiesta (prenotazione, cancellazione, verifica disponibilità, informazioni varie) per permettere all'utente di essere indirizzato verso la coda specialistica di competenza garantendo una priorità di risposta a chi deve effettuare una prenotazione;

Gli **operatori di back office** sono dedicati alla gestione delle casistiche che non possono essere evase in linea dal front end telefonico. Si tratta di casistiche complesse, per le quali è necessario che il CUP manager aziendale, o il personale di reparto, concordino con l'assistito specifiche modalità di esecuzione della prenotazione o lo spostamento verso altra struttura sanitaria regionale, di particolari tipologie di prenotazioni (es. medicina dello sport per elenchi di atleti iscritti a società sportive, prestazioni specialistiche che prevedono indicazioni prescrittive dettagliate) o di specifiche esigenze delle strutture sanitarie per le quali è necessario effettuare la ricerca di recapiti telefonici di assistiti risalendo ai report delle chiamate o allo storico degli impegni a loro riferiti.



REGIONE BASILICATA

Il presidio attuale del servizio è composto dalle seguenti unità FTE:

	Project manager condiviso	Team leader	Formatore dedicato	Front end dedicato	Back office dedicato
Contact Center sanitario (CUP)	1 (1)	2	1	38,1 (45)	3 (3)

2.1.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza

Il Call Center Sanitario è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e risponde attualmente ai seguenti numeri:

- **848 821 821** (ripartito) da telefonia fissa al costo di una chiamata urbana
- **0971/471373** (a carico del chiamante) da telefonia mobile alla tariffa del cellulare del proprio operatore

Il traffico telefonico sviluppato sul numero a tariffazione ripartita è totalmente **a carico della ditta** appaltatrice. Quest'ultima dovrà subentrare all'intestazione delle numerazioni indicate rispetto al carrier, gestore dei numeri verdi, e dovrà dotarsi di un numero di canali telefonici adeguato su cui i carrier intraderanno le chiamate in arrivo in maniera sufficiente a garantire l'assorbimento dell'intero traffico generato ed assicurando una buona accessibilità al servizio telefonico. In particolare dovranno essere prodotti mensilmente i report di occupazione dei canali telefonici per le varie fasce orarie e qualora si misurasse una saturazione dei canali di accesso per due fasce orarie consecutive si dovrà attivare una scalabilità delle risorse telefoniche del 20%. Il numero minimo di canali non dovrà essere comunque inferiore a 60.

A partire dal nuovo contratto l'Amministrazione intende eliminare il numero telefonico diretto **0971/471373**, ed abilitare al traffico della direttrice mobile il numero verde a tariffazione ripartita **848 821 821**, facendo sì che quest'ultimo resti l'unico canale telefonico di accesso per tutte le direttrici. Per un periodo di quattro mesi successivi alla cessazione del numero 0971/471373, la società aggiudicatrice dovrà predisporre un messaggio automatico di risposta che invita l'utenza a contattare il numero verde.

Periodicamente dovranno essere condotti dei test e delle valutazioni sulla qualità audio delle conversazioni telefoniche sulla base del metodo soggettivo basato sul MOS (Mean Opinion Score).

Al fine di garantire un rapido canale di comunicazione tra le strutture sanitarie lucane, il dipartimento sanità, le ASL ed il personale di secondo livello del Contact Center CUP dovrà essere messo a disposizione un ulteriore canale telefonico dedicato con numerazione geografica del distretto di Potenza o di Matera (prefissi 0971 o 0835) che sarà utilizzato solo dalle strutture



REGIONE BASILICATA

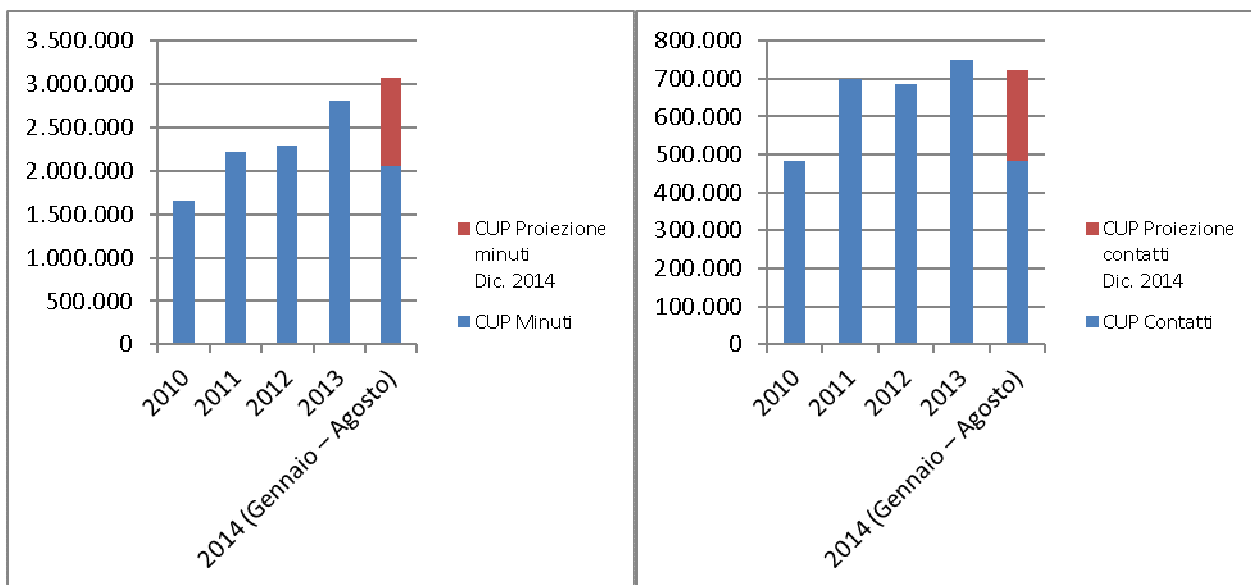
abilitate. Chiamate provenienti da utenti generici e non appartenenti alle suddette categorie dovranno essere dissuase automaticamente.

2.1.4 I numeri del CUP

I contatti gestiti dai servizi di call-center sanitario nel corso del precedente biennio sono di seguito evidenziati:

Contact Center Sanitario CUP		
	Minuti	Contatti
2013	2.812.268	749.035
Proiezione Dic 2014	3.080.346	724.131

Di seguito i grafici dei contatti e dei minuti per il servizio CUP Sanitario del periodo 2010-2014 (fino al mese di Agosto):



Il servizio “*CUP*”, inizialmente dimensionato per supportare un carico di lavoro, unito a quello relativo ai contatti Contact, pari a circa 60.000 contatti mensili corrispondenti a 200.000 minuti/mese, si è notevolmente evoluto e consolidato nel corso degli anni. In termini assoluti, i report relativi all’anno 2013 evidenziano che i contatti gestiti dal Call Center CUP sono stati 749.035 con un trend in crescita di circa il 9% rispetto ai contatti gestiti nel 2012.

Si è inoltre verificato un incremento significativo, a partire da fine 2012, del tempo medio di gestione del contatto in funzione delle modifiche alle procedure di prenotazione intervenute e



REGIONE BASILICATA

dell'incremento delle richieste a seguito dell'entrata in vigore della DGR 699_2013 in materia di ticket sanitari.

Complessivamente i minuti gestiti per il servizio CUP nel 2013 sono stati 2.812.269 per una media mensile di 234.355,72 pari ad un rapporto medio di 3,75 minuti per contatto, valore di poco superiore alle tempo medio di chiamata di 3,6 minuti.

Il 2014 ha segnato un decremento di contatti di circa il 3% rispetto al 2013, con un ulteriore aumento del tempo medio di gestione che si è portato a circa 4,24 minuti dovuto ad un consistente attività di modifiche relative al software di prenotazione.

Il 2015 sarà caratterizzato dall'entrata a regime della ricetta elettronica, il cui utilizzo contribuirà sensibilmente a ridurre il tempo medio di gestione del contatto. Si stima che quest'ultimo potrà tornare poco sopra i livelli del 2013 ovvero a 4 minuti.

Il 77% circa del tempo di gestione è caratterizzato da conversazione telefonica, mentre il 23 % del tempo è caratterizzato da ACW. Per quanto riguarda il numero di contatti nel 2015 e nel 2016, si prevede un incremento medio tendenziale dell'utilizzo del Call center di circa il 3% annuo in considerazione del fatto che i servizi digitali e di self caring, sono sempre più utilizzati dai cittadini;

	CUP	
	Minuti	Contatti
Stima Settembre – Dicembre 2015	1.024.504	256.126
Stima 2016	2.880.858	768.229

2.1.5 Andamento dei contatti telefonici

Al fine di consentire al fornitore il corretto dimensionamento del presidio telefonico seguono in dettaglio le curve di traffico percentuali registrate nel corso del 2014:

- Distribuzione mensile
- Distribuzione settimanale
- Distribuzione oraria (lunedì – venerdì)
- Distribuzione oraria (sabato)

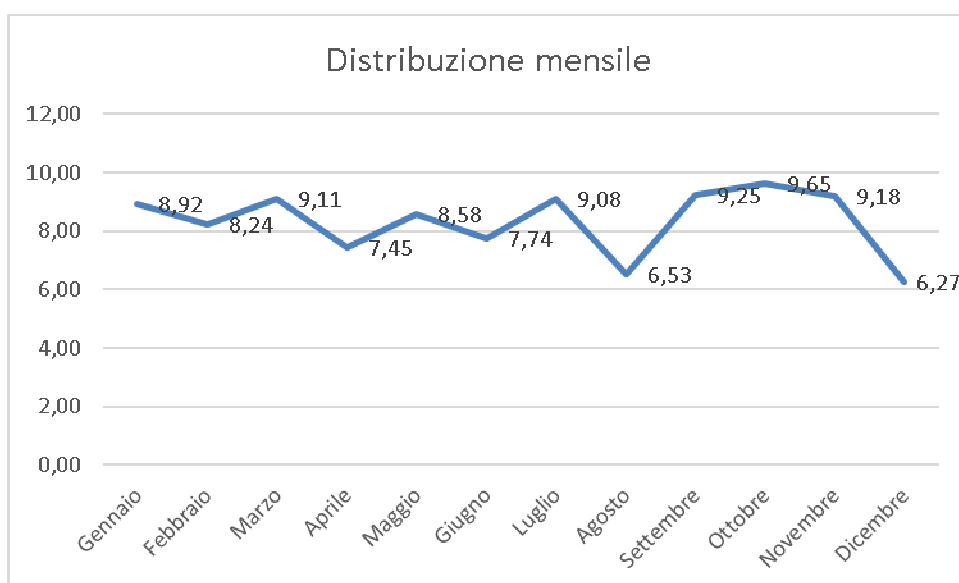
Distribuzione mensile

Mese	Percentuale
Gennaio	8,92
Febbraio	8,24
Marzo	9,11
Aprile	7,45



REGIONE BASILICATA

Maggio	8,58
Giugno	7,74
Luglio	9,08
Agosto	6,53
Settembre	9,25
Ottobre	9,65
Novembre	9,18
Dicembre	6,27

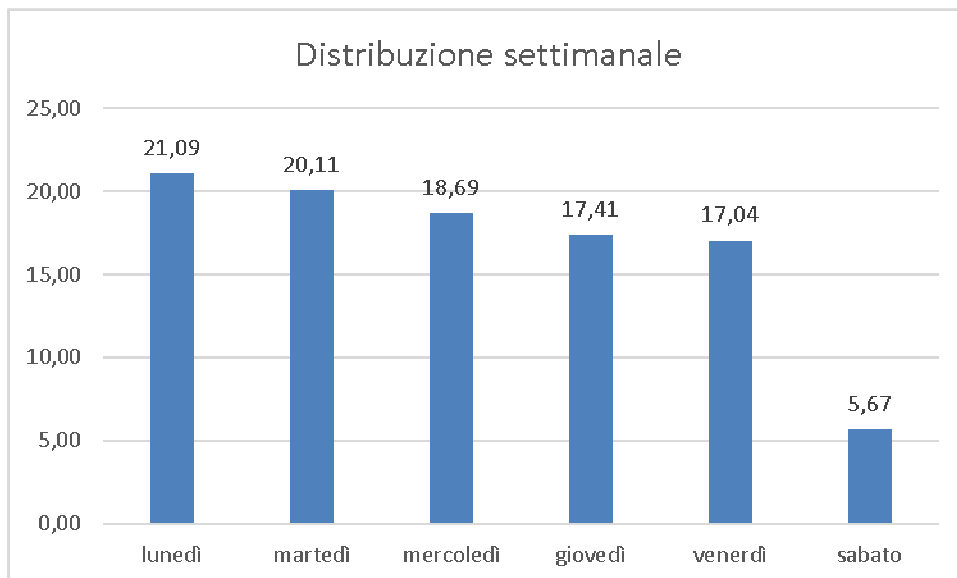


Distribuzione settimanale

Giorno	Percentuale
lunedì	21,09
martedì	20,11
mercoledì	18,69
giovedì	17,41
venerdì	17,04
sabato	5,67



REGIONE BASILICATA

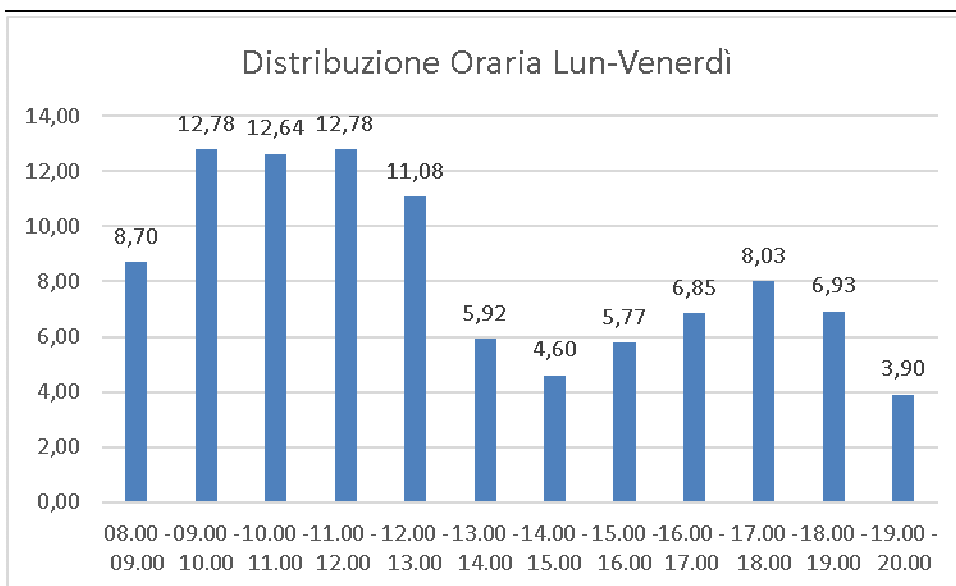


Distribuzione oraria giornaliera (lun-venerdì)

Ora	Percentuale
08.00 - 09.00	8,70
09.00 - 10.00	12,78
10.00 - 11.00	12,64
11.00 - 12.00	12,78
12.00 - 13.00	11,08
13.00 - 14.00	5,92
14.00 - 15.00	4,60
15.00 - 16.00	5,77
16.00 - 17.00	6,85
17.00 - 18.00	8,03
18.00 - 19.00	6,93
19.00 - 20.00	3,90

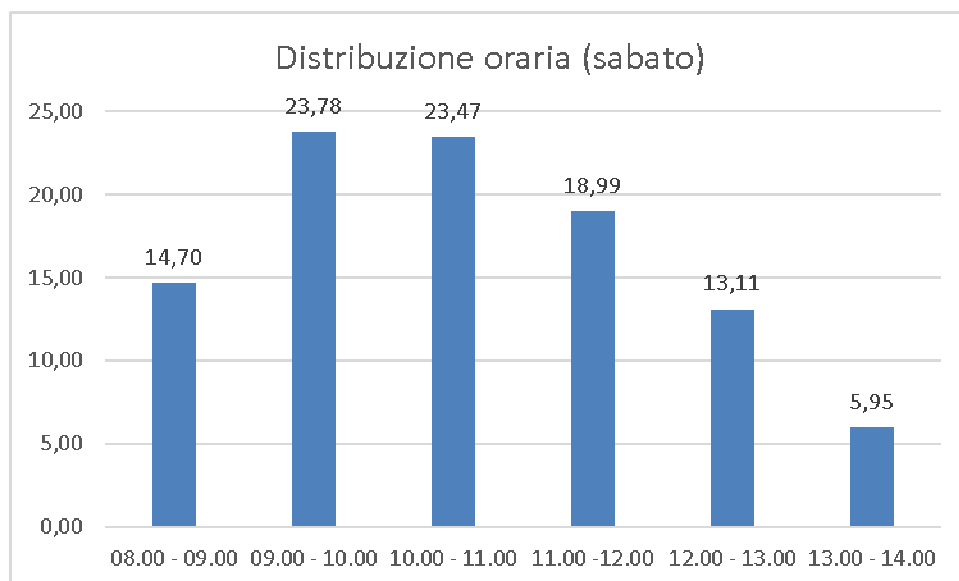


REGIONE BASILICATA



Distribuzione oraria giornaliera (sabato)

Ora	Percentuale
08.00 - 09.00	14,70
09.00 - 10.00	23,78
10.00 - 11.00	23,47
11.00 - 12.00	18,99
12.00 - 13.00	13,11
13.00 - 14.00	5,95





2.1.6 Servizi senza operatore

I servizi IVR senza operatore sono richiesti dall'Amministrazione al fine di migliorare la trasparenza e la tracciabilità delle informazioni da parte degli utenti che utilizzano il servizio telefonico, oltre a consentire di effettuare delle misurazioni del gradimento del servizio stesso:

1. Comunicazione, a valle dell'accoglienza sul servizio, del codice operatore che gestisce il contatto telefonico, sotto forma di messaggio pre-registrato obbligatorio per la identificazione dell'operatore che ha gestito il contatto;
2. Servizio di misurazione a caldo, con ricontatto telefonico automatico, verso l'utenza che ha utilizzato il servizio al fine di misurare il gradimento verso il servizio e la gestione del contatto telefonico. L'intervista è sottoposta ad un campione statistico pari al 10% dei contatti gestiti in ogni giorno.

Il tempo medio dei servizi sopra indicati è stimabile in circa 7 secondi su tutti i contatti in ingresso per l'accoglienza e in circa 90 secondi per la realizzazione dell'intervista a caldo sul gradimento del servizio nel 10% dei contatti in ingresso.

2.1.7 Servizio SMS reminder

Dal 1 gennaio 2013 è ufficialmente operativo il servizio SMS reminder associato al CUP, tramite una integrazione con il sistema software di gestione delle prenotazioni sanitarie. Dal sistema software CUP è disponibile l'estrazione di un tracciato di dati contenente le seguenti informazioni per ciascuna delle prenotazioni in procinto di essere eseguite:

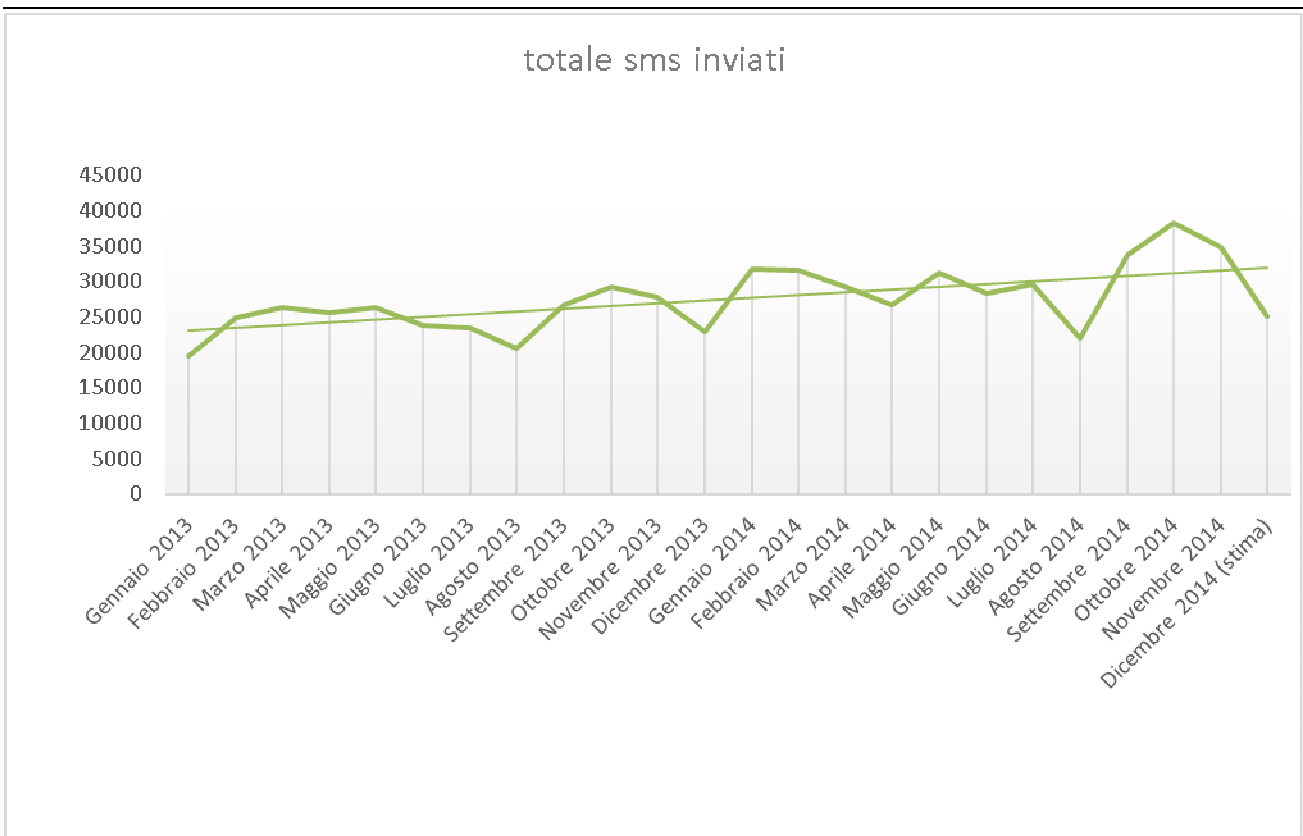
SMS utente, Codice della prenotazione, Data/Ora della prenotazione

Il fornitore dovrà predisporre una integrazione software che consenta l'invio quotidiano di SMS Reminder in base al tracciato del software CUP.

Il grafico seguente rappresenta l'andamento del numero di SMS inviati nel periodo 2013-2014.



REGIONE BASILICATA



2.1.8 Servizi di outbound con operatore

Le attività outbound oggetto della fornitura hanno differenti obiettivi ed articolazioni a seconda del contenuto erogato. Oltre alle attività di recall gestite principalmente dal back office per la riduzione del drop out (es. verifica su agende critiche con contatto agli assistiti prenotati per la verifica della loro presenza alla data stabilita con eventuale ri-prenotazione in caso di disdetta o liberazione dello slot prenotato), è prevista la predisposizione di campagne di approfondimento sulle cause di insoddisfazione verso il servizio per quegli utenti che, nel corso del sondaggio a caldo di misurazione della Customer Satisfaction, avranno indicato una valutazione insufficiente rispetto al target stabilito dall'Amministrazione. Il ricontatto telefonico consentirà di verificare e recuperare le motivazioni di insoddisfazione, fornendo all'utente la prova della volontà di miglioramento del servizio in ottica proattiva.

In accordo con l'Amministrazione ed il Dipartimento della Sanità, saranno predisposti opportuni script di comunicazione per le specifiche campagne outbound che avranno ad oggetto le tematiche sanitarie.

2.1.9 Dimensionamento dell'attività di back office

Gli operatori di back office si occupano della gestione dei contatti più complessi e, con particolare rilevanza, della gestione delle attività di recall su agende specifiche (prevalentemente relative a prestazioni specialistiche di diagnostica per immagini) per le quali si registrano tempi di attesa mediamente elevati: queste attività sono state previste dal disciplinare regionale (cfr. la DGR n.15



REGIONE BASILICATA

del 16 gennaio 2012) al fine di “gestire l’attività di overbooking sulle agende di prenotazione e di effettuare la pulizia delle stesse in maniera centralizzata con particolare riferimento alle prestazioni ad alta complessità/costo”. Il back office, quindi, organizza, sulla base della periodicità delle Agende U.O. oggetto di monitoraggio, un calendario di recall rivolto agli assistiti prenotati per verificare che sia confermata la loro presenza per il giorno in cui è fissata la prenotazione: in caso di disdetta, l’operatore di back office contatterà i prenotati al trentunesimo o sessantunesimo giorno per proporre loro di anticipare l’esecuzione della prestazione alla data resasi disponibile.

Per l’esecuzione delle attività di back office è previsto un gruppo di lavoro dedicato composto da 3 FTE.

2.2 Contact Center Regionale

Il servizio di “Contact Center regionale” viene garantito da un centro specializzato e dedicato alla comunicazione ed interazione dell’Amministrazione regionale con il cittadino e le imprese. Detto servizio amplia le modalità di accesso alle risorse dell’Amministrazione regionale rispetto al tradizionale sistema di Call Center in quanto utilizza una pluralità di canali di comunicazione (Telefono, Internet, e-mail, Fax, ecc.)

Il carico di lavoro è risultato variabile nel tempo con punte notevoli connesse ai periodi di validità di bandi (o di loro scadenza) o di attività specifiche dell’Amministrazione. Nei periodi “non di punta” alcune unità di personale attestate a tale servizio sono, di norma, utilizzate a supporto del servizio CUP e delle attività/progetti di innovazione.

Il Contact Center nasce con l’obiettivo di stabilire un rapporto più semplice e diretto fra i cittadini, imprese e la Regione.

Il servizio è finalizzato a migliorare l’accesso e la fruibilità delle informazioni da parte del cittadino ma anche migliorare la capacità di risposta alle proprie esigenze funzionali, integrando momenti di informazione con momenti di vera e propria assistenza.

2.2.1 Caratteristiche tecniche della rete Contact Center Regionale

L’accesso ai sistemi della Regione Basilicata avviene attraverso una connessione alla rete RUPAR. Come per il Contact Center Sanitario, la ditta appaltatrice dovrà predisporre un collegamento dedicato con relativo piano di disaster recovery per l’accesso del Contact Center alla rete RUPAR regionale.

Gli operatori addetti al presidio ed alla gestione del servizio accedono attraverso pagine web ai seguenti applicativi regionali:

- **GSA Gestione Servizi di Assistenza:** è un sistema di trouble ticketing utilizzato per tracciare tutti i contatti gestiti in modalità multicanale (telefono, e-mail e fax) in base alla coda specifica di competenza (es. Tributi Csb, Formazione, Pec). Il sistema, basato sul software open source “RT – Request Tracker”, vi viene utilizzato nella gestione di back office per accedere a un cruscotto di visualizzazione di tutti i ticket non evasi in linea, che per

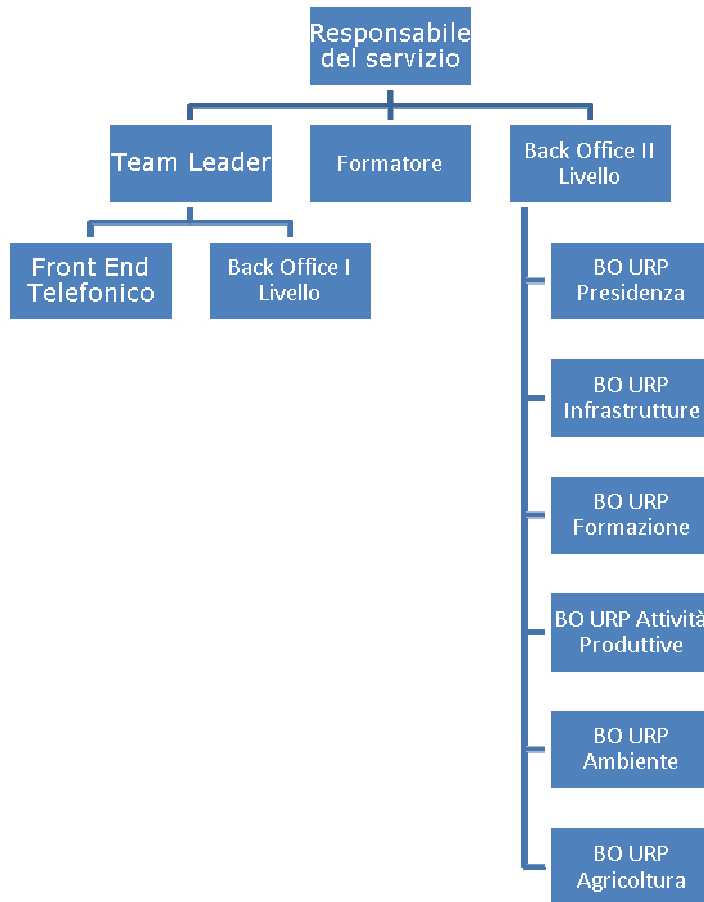


REGIONE BASILICATA

- procedura vengono inoltrati a un back office specialistico differenziato per code di competenza;
- **IMS Identity Management System:** è utilizzato sia in front end che in back office per accedere ai dati di registrazione di tutti gli utenti dei servizi on line della Regione Basilicata. Consente di visualizzare i dati anagrafici, i dati di contatto (telefono ed e-mail) oltre a informazioni relative alla richiesta del PIN, il codice di autenticazione forte necessario per accedere ad alcuni servizi regionali che lo richiedono;
 - **SITR Sistema Informativo Tributi Regionali:** è utilizzato dal front end telefonico che fornisce assistenza agli utenti dei tributi regionali, in particolar modo per il bollo auto. Consente di visualizzare lo stato del contenzioso dell'Ente regione con i contribuenti interessati da atti di accertamenti e cartelle esattoriali; tiene traccia delle esenzioni per particolari categorie di cittadini, del periodo tributario (dati fiscali), del dettaglio importi dovuti (dati coattivo) etc;
 - **Postmaster Aruba Pec:** è utilizzato dal back office interno che gestisce il rilascio delle caselle PEC per utenti/cittadini registrati sul dominio pec.basilicatanet.it e utenti degli enti regionali e sub regionali che sono registrati su domini PEC dedicati. Consente, inoltre, di gestire la modifica dei dati anagrafici dei titolari di caselle di posta certificata, di aumentare la dimensione delle caselle, di eliminare caselle PEC e di gestire i moduli di cambio password.

2.2.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane

Il gruppo di lavoro che gestisce il Contact Center Regionale è attualmente organizzato in base al seguente organigramma:



Il **project manager o responsabile del servizio**, ordina le attività del Contact Center Regionale e interagisce costantemente con l'Ufficio Società dell'Informazione per condividere i progetti a supporto dello sviluppo dell'Agenda digitale: si occupa di trasferire a tutto il gruppo di lavoro del Contact Center i contenuti delle linee guida predisposte dal Committente attraverso le iniziative dipartimentali e di riportare all'Ente regione i feedback derivanti dal contatto con gli utenti dei servizi erogati.

I **team leader** supportano gli operatori di front end nella gestione dei casi particolari e valutano l'opportunità di trasferire al back office casistiche complesse o che necessitano di un help desk off line. Gestiscono la relazione con i vari referenti dipartimentali e delle aree specialistiche di competenza che si trovano al di fuori del centro servizi regionale.

Il **front end** gestisce i contatti che in modalità multicanale vengono indirizzati al Contact Center regionale (telefonate, e-mail e fax) utilizzando l'applicativo web GSA-RT per la creazione di un ticket che contiene tutti i dati rilevanti inerenti il contatto gestito: il ticket può essere chiuso, se l'esigenza è stata evasa in linea, o inoltrato sulla coda di competenza in tutti gli altri casi, e prevede l'upload della documentazione inviata dall'utente attraverso e-mail o fax. Si tratta di operatori non dedicati, che quindi possono essere impegnati nelle attività telefoniche del CUP in caso di particolare pressione telefonica



REGIONE BASILICATA

Il **back office di primo livello** effettua un monitoraggio costante sui ticket inoltrati dal front end sulle code di competenza, e filtra tutte le esigenze che possono essere evase in back office prima di essere definitivamente inoltrate al terzo livello (aree di competenza esterne al Contact Center regionale). Si occupa inoltre di verificare preliminarmente tutti i contatti e-mail prima di inviarli al front end: in particolare per le richieste inerenti i Tributi regionali viene eseguito un accurato controllo documentale data la necessità per gli utenti di ricevere in tempi rapidi risposte su atti di accertamenti e cartelle esattoriali. Provvede all'archiviazione dei messaggi di posta elettronica ricevuti dopo un controllo sul corretto tracciamento dei ticket per code di competenza. Fornisce l'assistenza specialistica attraverso recall concordati con gli utenti per l'uso della firma digitale, la PEC, l'accesso ai referti on line, la compilazione di domande on line su Centrale Bandi. Gestisce l'intero flusso operativo concernente il rilascio di caselle di posta elettronica certificata. Esegue il monitoraggio dei ticket di segnalazione di disservizi di tipo applicativo e infrastrutturale e provvede a comunicare tempi e modalità di soluzione agli utenti coinvolti.

Il **formatore** è una figura esterna al Contact Center regionale, ed è allocato presso la Presidenza della Giunta. Si occupa di organizzare i contenuti delle nuove iniziative predisposte dai vari Dipartimenti, declinate in Avvisi e Bandi e pubblicate sul BUR, concordare con l'Ufficio proponente gli ambiti di intervento del Contact Center regionale, e predisporre schede informative da somministrare agli operatori di front end in appositi briefing presso la sede del Centro Servizi Regionale.

Il **back Office di II Livello**, è costituito dal personale attestato presso gli Uffici di Relazione con il Pubblico dei Dipartimenti Regionali (Presidenza della Giunta; Infrastrutture e Opere Pubbliche; Formazione, Cultura e Sport; Attività Produttive; Ambiente e Territorio; Agricoltura e Sviluppo Rurale) secondo la denominazione e distinzione funzionale precedente all'accorpamento deciso con l'approvazione della Legge regionale del 28 maggio 2013 e rappresenta personale di supporto all'innovazione regionale (All_D2_Capitolato Speciale di Appalto) che si interfaccia però in maniera continua e sinergica con il Contact Center multicanale Regionale. L'ufficio Comunicazione Istituzionale e Relazioni con il pubblico della Regione Basilicata ha la responsabilità dell'istituzione degli URP per tutti gli utenti che hanno necessità di contattare gli uffici regionali o ricevere da essi chiarimenti relativamente agli uffici, alle procedure e agli atti dell'Ente. Tale funzione, che è svolta anche per via telefonica attraverso l'accesso al servizio di Contact Center della Regione Basilicata (800.29.20.20), si è estesa anche a coloro che preferiscono recarsi direttamente presso gli uffici regionali al fine di instaurare un dialogo più approfondito e ricevere assistenza in loco da personale qualificato. Il personale attestato presso gli URP dipartimentali collabora quindi all'erogazione di assistenza diretta (Front-Office) e indiretta (gestione dei ticket trasferiti dal Contact Center per fornire agli utenti risposte approfondite e pubblicazione degli aggiornamenti sul portale Basilicatonet). Provvede inoltre all'accoglienza dei cittadini che fanno richiesta del PIN dispositivo per accedere ai Servizi On Line del portale regionale, rilasciando un codice di attivazione dopo aver verificato la registrazione dell'utente e la sua identità. Si occupa inoltre delle pubblicazioni sui portali tematici dei singoli Dipartimenti, in particolare il personale attestato presso la Presidenza della Giunta aggiorna anche i dati relativi ai dipendenti regionali presenti sul "Chi è" e le informazioni relative alla Trasparenza.



	Project manager condiviso	Team leader	Formatore dedicato (Presenti nelle URP Regionali)	Front end	Back office I Livello dedicato	Back office II Livello Dedicato (presenti nelle URP regionali)
Contact Center Regione Basilicata	1	1	6	4,5 (5)	2	6,25 (7)

2.2.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza

Il servizio di Contact Center è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e risponde ai seguenti numeri:

- **800.29.20.20** gratuito da telefonia fissa
- **0971.471372** a carico del chiamante da telefonia mobile alla tariffa del cellulare del proprio operatore

Il traffico telefonico sviluppato sul numero a verde gratuito è totalmente a carico della ditta appaltatrice. Quest'ultima dovrà subentrare alla intestazione delle numerazioni rispetto al carrier e dovrà dotarsi di un numero adeguato di canali telefonici sui quali le numerazioni instraderanno le chiamate, sufficiente a garantire l'assorbimento dell'intero traffico generato, garantendo una buona accessibilità al servizio telefonico. In particolare dovranno essere prodotti mensilmente i report di occupazione dei canali telefonici per le varie fasce orarie e, qualora si misurasse una saturazione dei canali di accesso per due fasce orarie consecutive, si dovrà attivare una scalabilità delle risorse telefoniche del 20%. Il numero minimo di canali non dovrà essere comunque inferiore a 30. La ditta appaltatrice dovrà mettere a disposizione un canale di accesso FAX attraverso un apposito FAX server raggiungibile attraverso una numerazione geografica nel distretto di Potenza o Matera (prefissi 0971 o 0835).

I canali di accesso ai servizi Contact Center sono plurimi e differenziati e sono da segnalare anche i seguenti:

- email istituzionale per l'invio di tutte le comunicazioni relative a procedure interne o segnalazioni inerenti specifiche attività per le quali si richiede assistenza : centroservizi@regione.basilicata.it e contactcenter@regione.basilicata.it
- numero verde tributi regionali (800.653.493) attestato su linee telefoniche del contact center regionale;



REGIONE BASILICATA

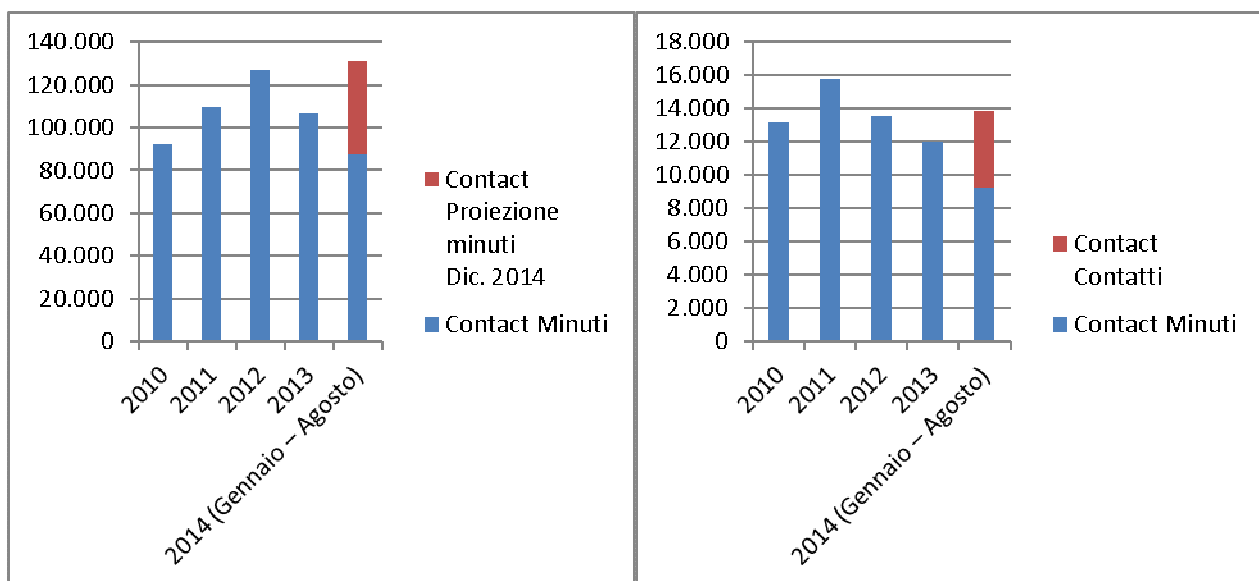
- numero di fax dell'Ufficio Tributi 0971/1666803 inoltrato agli operatori del contact center sotto forma di email.

A partire dal nuovo contratto l'Amministrazione intende eliminare il numero telefonico diretto **0971/471372**, ed abilitare al traffico della direttrice mobile il numero verde gratuito **800.29.20.20**, facendo sì che quest'ultimo resti l'unico canale telefonico di accesso per tutte le direttrici. Per un periodo di quattro mesi successivi alla cessazione del numero 0971/471372, la società aggiudicatrice dovrà predisporre un messaggio automatico di risposta che invita l'utenza a contattare il numero verde.

2.2.4 I numeri del CSB

La tabella seguente contiene i dati relativi all'andamento del numero di contatti telefonici e dei minuti realizzati sul servizio Contact Center Regionale negli anni 2013 e 2014 (proiezione)

	Contact Center Regionale			
	Minuti contatti telefonici	Contatti telefonici	Minuti contatti non telefonici	Contatti non telefonici
2013	106.505	12.009	44.362	12.154
Proiezione Dic 2014	131.215	13.818	55.823	15.294





REGIONE BASILICATA

Nel caso dei servizi di “*Contact Center*” il carico di lavoro è risultato in calo in termini di contatti telefonici ma in crescita rispetto alle attività di back office visto l’utilizzo sempre più massivo della Posta Elettronica Certificata, della Firma Digitale e Carta Nazionale dei Servizi, dei servizi on-line del portale regionale, e alle altre modalità di accesso al servizio rese disponibili nella gestione dell’attività (email, PEC, fax, ...). Il servizio si è rapidamente evoluto da numero verde di consultazione e accesso alle informazioni sui dipendenti regionali e sugli organigrammi degli uffici a punto di contatto multicanale per tutti gli utenti dei servizi regionali (cittadini, imprese, assistiti, enti locali, dipendenti regionali e supporti esterni). L’erogazione di servizi innovativi in ottica di dematerializzazione (accesso alla centrale bandi regionale, utilizzo di PEC e Firma Digitale) ha fatto emergere l’esigenza da parte degli utenti di una assistenza continua sia in fase di accesso con credenziali al portale servizi, sia in fase di compilazione delle domande on line, sia nella gestione della posta elettronica certificata e del token di firma digitale. Questa specializzazione, che ha portato alla strutturazione di un secondo livello specialistico per la gestione delle esigenze degli utenti, è destinata a rafforzarsi ulteriormente in virtù delle azioni che l’Ente Regione metterà in campo in ambito di Agenda Digitale. Tale complessità trova evidenza anche nei tempi medi di gestione dei contatti Contact, che si sono attestati su circa 9 minuti medi. Il 62% circa del tempo di gestione del contatto è rappresentato dalla conversazione telefonica, mentre il 38% è costituito da ACW.

2.2.5 Andamento dei contatti telefonici

Al fine di consentire al fornitore il corretto dimensionamento del presidio telefonico seguono in dettaglio le curve di traffico percentuali registrate nel corso del 2014:

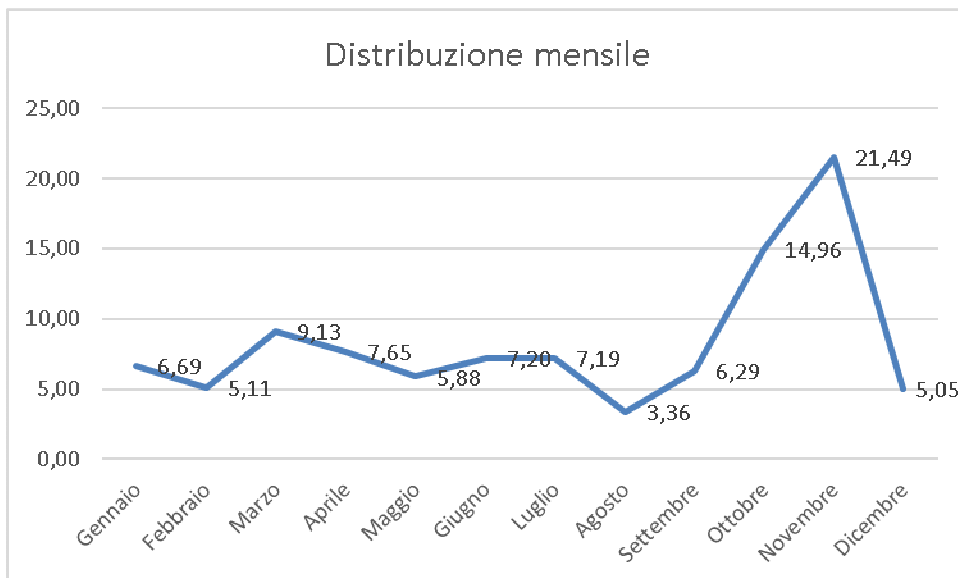
- Distribuzione mensile
- Distribuzione settimanale
- Distribuzione oraria (lunedì – venerdì)
- Distribuzione oraria (sabato)

Distribuzione mensile

Mese	Percentuale
Gennaio	6,69
Febbraio	5,11
Marzo	9,13
Aprile	7,65
Maggio	5,88
Giugno	7,20
Luglio	7,19
Agosto	3,36
Settembre	6,29
Ottobre	14,96
Novembre	21,49
Dicembre	5,05

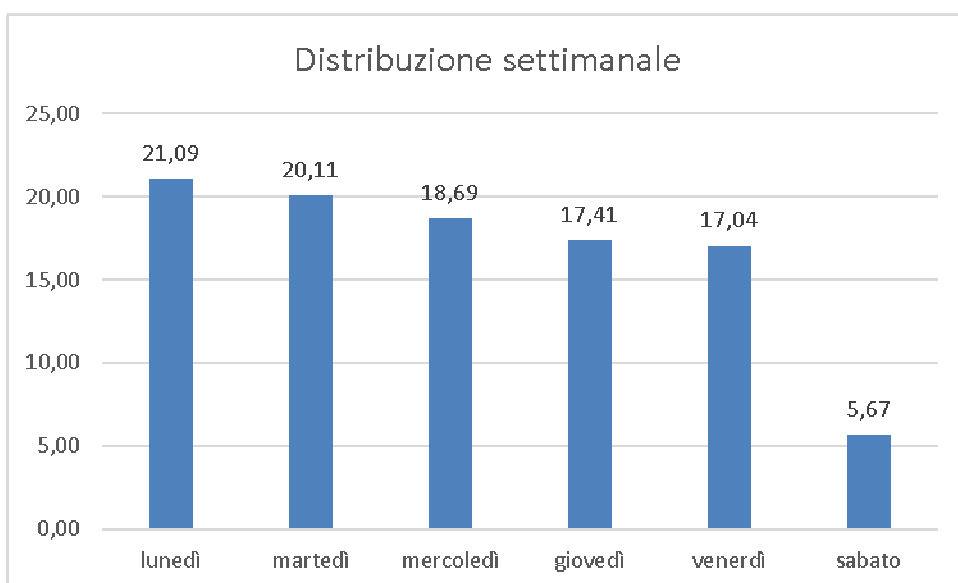


REGIONE BASILICATA



Distribuzione settimanale

Giorno	Percentuale
lunedì	21,09
martedì	20,11
mercoledì	18,69
giovedì	17,41
venerdì	17,04
sabato	5,67

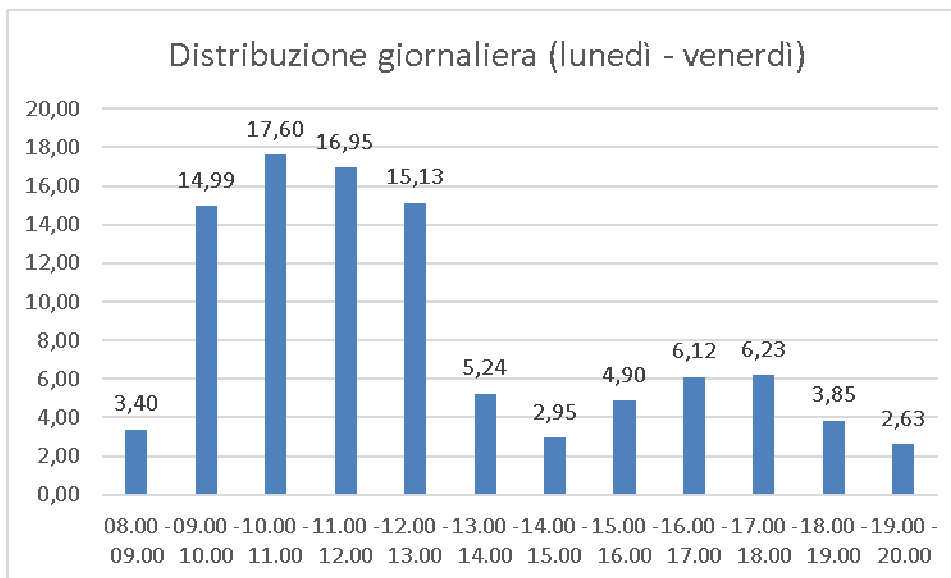


Distribuzione giornaliera (lunedì – venerdì)



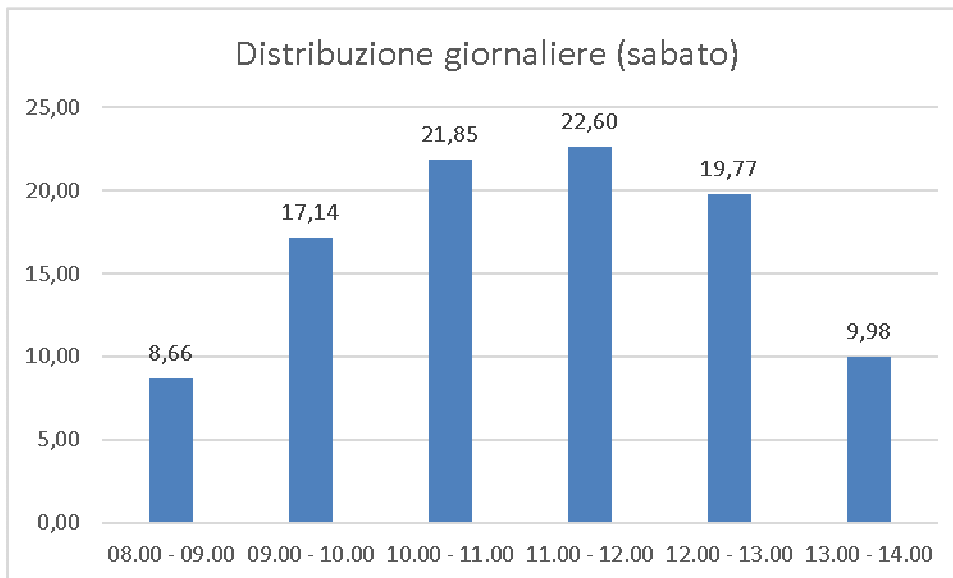
REGIONE BASILICATA

Ora	Percentuale
08.00 - 09.00	3,40
09.00 - 10.00	14,99
10.00 - 11.00	17,60
11.00 - 12.00	16,95
12.00 - 13.00	15,13
13.00 - 14.00	5,24
14.00 - 15.00	2,95
15.00 - 16.00	4,90
16.00 - 17.00	6,12
17.00 - 18.00	6,23
18.00 - 19.00	3,85
19.00 - 20.00	2,63



Distribuzione giornaliera (sabato)

Ora	Percentuale
08.00 - 09.00	8,66
09.00 - 10.00	17,14
10.00 - 11.00	21,85
11.00 - 12.00	22,60
12.00 - 13.00	19,77
13.00 - 14.00	9,98



2.2.6 Servizi senza operatore

I servizi IVR senza operatore sono richiesti dall'Amministrazione al fine di migliorare la trasparenza e la tracciabilità delle informazioni da parte degli utenti che utilizzano il servizio telefonico, oltre a consentire di effettuare delle misurazioni del gradimento del servizio stesso:

1. Comunicazione, a valle dell'accoglienza sul servizio, del codice operatore che gestisce il contatto telefonico, sotto forma di messaggio pre-registrato obbligatorio per l'identificazione automatica dell'operatore che ha gestito il contatto;
2. Servizio di misurazione a caldo, con ricontatto telefonico automatico, verso l'utenza che ha utilizzato il servizio al fine di misurare il gradimento verso il servizio e la gestione del contatto telefonico. L'intervista è sottoposta ad un campione statistico pari al 10% dei contatti gestiti in ogni giorno.

Il tempo medio dei servizi sopra indicati è stimabile in circa 7 secondi su tutti i contatti in ingresso per l'accoglienza e in circa 90 secondi per la realizzazione dell'intervista a caldo sul gradimento del servizio nel 10% dei contatti in ingresso.

2.2.7 Contatti Email / Fax

Il fornitore gestirà i contatti email inoltrati sulle seguenti caselle di posta elettronica regionali :

centroservizi@regione.basilicata.it;

contactcenter@regione.basilicata.it



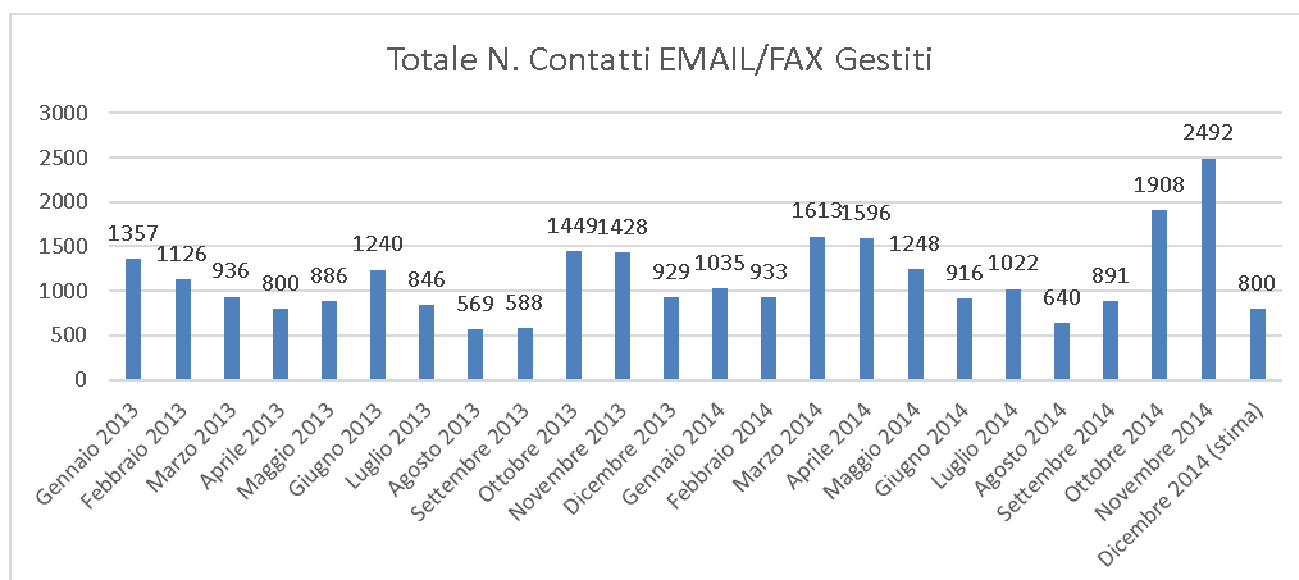
REGIONE BASILICATA

Le email saranno classificate e gestite in base al loro contenuto e saranno archiviate per l'intera durata del contratto, al termine del quale saranno distrutte.

Il fornitore dovrà altresì mettere a disposizione dell'ente un fax server opportunamente dimensionato in base al traffico in arrivo. Pertanto dovrà essere garantita una accessibilità al servizio FAX dell'90% almeno.

Il fax dovrà avere una numerazione accessibile del distretto di Matera o dal distretto di Potenza (prefisso 0971/ 0835). I fax in arrivo saranno convertiti in email e gestiti alla stregua del servizio Email.

Il tempo di gestione medio dei Fax / EMAIL è fissato in 3,65 minuti.



2.2.8 Attività di outbound

Periodicamente, su precisa richiesta dell'Ente, il Fornitore dovrà attivare specifiche campagne outbound di contatto con l'utenza con differenti finalità:

- diffondere il contenuto di servizi innovativi predisposti dall'Ente;
- effettuare campagne di rilevazione della soddisfazione degli utenti verso i servizi regionali;
- contattare particolari categorie di utenti interessati da Bandi / Provvedimenti regionali, ecc..

2.2.9 Dimensionamento attività di Back Office

Il back office si occupa dei casi complessi relativi alla registrazione di utenti e al loro accesso alla compilazione di domande di partecipazione a Bandi e Avvisi pubblici della Regione Basilicata. Gestisce l'assistenza agli utenti che utilizzano caselle di posta elettronica sul dominio www.basilicatanet.it. Prende in carico tutti i ticket relativi alla Posta Elettronica Certificata, per la



REGIONE BASILICATA

quale effettua la generazione di caselle PEC, l'attivazione di domini PEC dedicati a enti regionali e sub regionali, l'help desk specialistico per l'attivazione delle caselle e le configurazioni dei client di posta, le variazioni sui titolari e le cancellazioni di caselle PEC, le segnalazioni al fornitore dell'infrastruttura tecnologica e i relativi feedback agli utenti.

Per la firma digitale il back office si occupa dell'assistenza agli utenti che utilizzano per la prima volta il dispositivo e necessitano di help desk non compatibile con i tempi di gestione del front end telefonico. Viene fornita assistenza sull'utilizzo del token e sulle compatibilità con i principali antivirus, sulla corretta esecuzione del processo di firma con le impostazioni dei file di output, sulla verifica della validità dei certificati, sulla visualizzazione dei file con estensione .p7m attraverso la barra delle applicazioni, sulla gestione di pin e puk, sull'import dei certificati per l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi etc .

Per lo svolgimento del servizio si stimano 2 FTE dedicati.

3. Sedi di Lavoro

L'erogazione dei servizi di Contact Center Sanitario e Contact Center Regionale dovrà avvenire da sedi allocate nel territorio lucano, in particolare nella città capoluogo di Potenza, sede principale della amministrazione regionale dovrà essere realizzata la sede principale in cui sarà gestito servizio. Tutto ciò al fine di consentire un rapido interscambio di attività con il personale della Amministrazione e con l'equipe di supporto ai processi di innovazione regionale. Per garantire una alta affidabilità del servizio in caso di eventi disastrosi o impossibilità a raggiungere la sede principale di erogazione del servizio, costituirà elemento premiante, ai fini della valutazione del progetto tecnico, l'attivazione di una seconda sede, sempre nel territorio lucano, dalla quale deve essere possibile effettuare i medesimi servizi espletati nella sede principale.

Le sedi operative dovranno essere allestite nel pieno rispetto della normativa in vigore in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. L'utilizzo di un sistema di qualità certificato per la gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro costituirà un ulteriore fattore premiante ai fini della valutazione del progetto tecnico.

4. Caratteristiche dei servizi richiesti

4.1 Descrizione delle funzionalità dei servizi richiesti

4.1.2 Servizi di Contact Center sanitario

Segue uno schema di dettaglio delle singole attività gestite per ciascun servizio.



REGIONE BASILICATA

Canale di accesso	Attività	Descrizione	Unità operative
Numero verde	Prenotazione, disdetta e riprenotazione delle prestazioni sanitarie	Prenotazione di una prestazione specialistica ambulatoriale sulla base del numero di ricetta fornito dall'utente e delle disponibilità presenti nelle unità operative sul software Cup a livello regionale; cancellazione della prenotazione effettuata con compilazione di nota come da procedura; riprenotazione o spostamento di una prestazione specialistica su altra struttura regionale	Front end telefonico
Numero verde	Informazioni relative alla normativa sui ticket e le esenzioni	Informazioni sulla quota di compartecipazione dell'assistito al ticket regionale e principali esenzioni previste dalla normativa vigente	Front end telefonico
Numero verde	Informazioni relative al sistema sanitario regionale e nazionale	Informazioni su specifiche prestazioni eseguite in regione sulla base dei LEA e del disciplinare sanitario regionale	Back office
Numero verde	Orientamento dell'utenza verso le strutture sanitarie regionali e verso il sistema sanitario nazionale	Verifica della possibilità di eseguire una specifica prestazione o visita in regione o, in alternativa, presso strutture sanitarie fuori regione	Back office
Numero verde	Assistenza funzionale alle strutture ospedaliere	Attività di controllo sulla corretta pubblicazione delle agende di prenotazione, sulla visualizzazione dei messaggi di informazione previsti e delle procedure connesse alla prenotazione	Back office
Numero verde	Assistenza agli strumenti di pagamento automatici ed ai servizi Internet di self-caring	Attività di supporto telefonico agli utenti che intendono effettuare online il pagamento del ticket sanitario	Front end telefonico
Numero verde	Gestione di casistiche complesse	Attività di assistenza a utenti che	Back office



REGIONE BASILICATA

		prospettano telefonicamente casi complessi per i quali è necessario consultare i CUP Manager delle principali strutture sanitarie in regione	
Numero verde e chiamate in uscita	Verifica e ricerca dei recapiti telefonici degli assistiti su richiesta dalle strutture sanitarie per esigenze interne di riorganizzazione delle agende	Monitoraggio e controllo dei dati di contatto presenti nelle schede anagrafiche degli assistiti, per esigenze urgenti dei CUP Manager che devono, in tempi rapidi, gestire spostamenti di prenotazioni per le quali è necessario contattare gli assistiti	Back office
Numero verde e chiamate in uscita	Attività di recall per agende U.O. con tempi di attesa elevati per verifica degli assistiti prenotati e eventuale riprenotazione in caso di disdetta	La verifica consiste nel documentare la effettiva disponibilità del paziente ad effettuare la prestazione alla data di prenotazione. In caso di rinuncia da parte del paziente, gli operatori preposti provvedono ad occupare le disponibilità vacanti individuate nei pazienti prenotati al 31° giorno del calendario per le visite specialistiche e al 61° giorno per le prestazioni strumentali	Back office
Numero verde e chiamate in uscita	Prenotazione di visita in medicina dello sport per elenchi di atleti iscritti a società sportive	Attività di prenotazione di visite specialistiche per elenchi di atleti, con la necessità di accorpate nella stessa giornata il maggior numero di assistiti. Le date utili devono essere concordate con la struttura sanitaria e con la società sportiva richiedente	Back office
Chiamate in uscita	Recall Agende	Campagne di recall per agende U.O. con tempi di attesa elevati o specifiche campagne di "pulitura" di agende U. O. su specifica richiesta dei CUP Manager delle aziende sanitarie regionali.	Back office



4.1.3 Servizi di Contact Center regionale

Canale di accesso	Attività	Descrizione	Unità operative
Numero Verde EMail	Help desk agli utenti dei servizi on line della Regione Basilicata (cittadini, enti, imprese, scuole, etc.)	Il Contact Center fornisce assistenza di primo livello a tutti gli utenti che accedono al portale regionale dei servizi on line, gestendo con procedure condivise i casi di mancato accesso, reset password, normalizzazione delle anagrafiche, profilazione degli utenti in base alle tipologie di accesso, informazioni sulle modalità di richiesta rilascio e reset del PIN (codice di autenticazione forte richiesto per alcuni servizi on line).	Front end e back office
Numero Verde EMail	Informazioni sui contenuti degli avvisi pubblici e sulle modalità di inoltro di istanze on line	Il Contact Center fornisce le informazioni relative alla partecipazione ad Avvisi Pubblici, selezioni e bandi di gara in modalità informatizzata attraverso Cebas (la centrale dei Bandi regionali presente nei servizi on line) sia in merito ai contenuti delle Deliberazioni della Giunta Regionale che alla compilazione di domande on line con accesso attraverso PIN e firma digitale. E' supportato anche il personale di enti regionali e sub regionali nell'accesso a Cebas come committenti, attraverso la profilazione delle loro utenze.	Front end e back office
Numero Verde EMail	Servizio "Chi è" e altre informazioni	Il Contact Center fornisce informazioni sulle iniziative dipartimentali, riferimenti nominativi, e-mail, PEC e contatti telefonici dei responsabili dei procedimenti e del personale regionale, utilizzando il portale regionale	Front end
Numero Verde EMail	Help desk tecnico di primo livello	I Contact Center regionale accoglie le richieste di assistenza relative alla RUPAR della Regione Basilicata. Si tratta di attività di competenza del Centro Tecnico Regionale come richieste di accesso alla rete, configurazioni dei clienti di posta elettronica, verifiche di connettività e installazione di apparati, per le quali si fornisce un supporto informativo di primo livello: le esigenze di assistenza specialistiche vengono trasferite telefonicamente ai recapiti interni del CTR.	Front end
Numero Verde	Informazioni sulle modalità di richiesta PEC e sui principali casi d'uso; attivazione caselle	Il Contact Center si occupa del processo di richiesta, rilascio e assistenza all'uso della Posta Elettronica Certificata che la Regione Basilicata ha promosso con apposite iniziative. E' fornito il supporto informativo sulle modalità di richiesta per cittadini, associazioni e patronati, Protezione Civile, responsabili di uffici e	Front end e Back office



REGIONE BASILICATA

EMail	PEC e gestione reclami	servizi degli enti regionali e sub regionali, RUP in base alla normativa AVCP. Il front end telefonico si occupa inoltre dei casi d'uso relativi a modifica dei dati dei titolari, reset password, richiesta file di log, cancellazione di caselle pec e segnalazione di disservizi.	
Numero Verde EMail	Informazioni di primo livello sui servizi erogati e gestione di casi complessi	Il Contact Center eroga le informazioni agli utenti che a vario titolo interagiscono con l'amministrazione regionale: cittadini, assistiti, contribuenti, imprese, enti regionali e sub regionali, istituti scolastici, enti di formazione accreditati, medici di medicina generale e prescrittori del SSN, farmacie aderenti al Farmacup. Nell'ambito dei progetti di innovazione regionale il Contact Center supporta tutti gli utenti nel processo di semplificazione e dematerializzazione attraverso un accesso multicanale alle informazioni e alla comunicazione con l'Ente Regione (telefono, internet, e-mail e fax).	Front end e back office
Numero Verde EMail	Help desk telefonico sull'uso del dispositivo e sulle configurazioni, gestione dei casi complessi e dei reclami	Il Contact Center regionale si occupa delle richieste di informazioni da parte degli utenti sulle modalità di rilascio, orari e allocazione degli sportelli sul territorio, assistenza specialistica sulle configurazioni della Carta Nazionale dei Servizi, guida all'utilizzo del token di firma digitale, aggiornamento degli add-on necessari alla corretta visualizzazione dei certificati di firma, interazioni del token con i principali antivirus e software di ripristino, gestione delle segnalazioni di disservizi e mancati funzionamenti dei dispositivi.	Front end e Back office di terzo livello, non di competenza del contact center
Numero Verde EMail	Assistenza telefonica sulle modalità di produzione di una memoria difensiva e sulla compilazione di istanze (rateizzazione, richiesta esenzione etc.); inoltre delle istanze degli utenti all'area di competenza	Per tutte le informazioni su atti di accertamento, cartelle esattoriali, istanze e tributi regionali la Regione Basilicata ha attivato il numero verde 800.653.493 che risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00. Questo numero verde è attestato sulle linee telefoniche del Contact Center regionale, che oltre all'assistenza telefonica fornisce un help desk multicanale attraverso la gestione delle comunicazioni degli utenti inviate tramite e-mail e fax	Front end e Back office di terzo livello, non di competenza del contact center
Numero Verde EMail	Informazioni sul Fascicolo Sanitario Elettronico e sulle modalità di accesso a Referti on line. Rilascio del pin dispositivo di accesso. Gestione dei casi complessi e dei reclami	Il servizio di dematerializzazione dei referti e archiviazione sicura dei dati sanitari attraverso la costituzione del FSE coinvolge gli assistiti e i medici di medicina generale, che si rivolgono al Contact Center regionale per le informazioni relative all'attivazione e l'accesso ai servizi.	Front end e Back office
Numero	Verifica della	Per l'Ufficio Ragioneria Generale e Fiscalità Regionale che ha la competenza dei tributi, dei canoni demaniali e dei bolli auto, il back office esegue un'attività di verifica	Back office



REGIONE BASILICATA

Verde Email Fax	documentazione pervenuta al Centro servizi prima di essere inoltrata all'area di competenza	documentale delle richieste che pervengono al Contact Center attraverso e-mail e fax prima che il front end le trasferisca al terzo livello. Le richieste incomplete o illeggibili vengono filtrate e gestite in back office per consentire agli utenti di ricevere risposta in tempi brevi alle loro istanze.	
Numero Verde Email Fax Ticket RT	Ricontatto dopo lavorazione del terzo livello di back office	Si tratta di differenti aree specialistiche di competenza attivate presso i Dipartimenti regionali, che ricevono attraverso l'applicazione web Request tracker di gestione dei servizi di assistenza tutte le richieste che il back office del Contact Center non può gestire direttamente. Al termine della loro gestione il front end telefonico si occupa di inoltrare all'utente l'esito della sua richiesta attraverso il canale e-mail; per gli utenti che non hanno indicato un indirizzo e-mail (hanno contattato il numero verde regionale o hanno inviato un fax) il back office si occupa di ricontattarli secondo le procedure condivise con il committente.	Front end e Back office

4.2 Formazioni sulle tematiche inerenti i servizi da offrire

In risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà predisporre un Piano che illustri le attività formative e di aggiornamento per gli operatori sulle tematiche necessarie a svolgere le attività oggetto della fornitura. Gli oneri per l'attuazione di detto piano sono a carico della Società Aggiudicataria. A titolo non esaustivo, per quanto riguarda la procedura CUP si farà riferimento al manuale d'uso riportato nell'allegato al capitolato tecnico.

5. Monitoraggio dei servizi

L'erogazione dei servizi oggetto della 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 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 capitolo 5 o migliorativi, per tutti i servizi erogati.

In risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà predisporre un documento che illustri:

- le modalità realizzative del database contenente lo storico dei contatti, delle tipologie di richieste indirizzate al Call 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);
- il formato della reportistica (almeno in versione elettronica).



REGIONE BASILICATA

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:

- 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 risposta per ogni tipologia e mezzo di contatto.

La Società aggiudicataria dovrà produrre la reportistica perlomeno per i parametri descritti al capitolo 5. La completezza della reportistica, così come per le altre sezioni del presente Capitolato, costituisce un fattore qualificante ai fini della valutazione dell'Offerta Tecnica.

La reportistica dovrà essere prodotta, in formato elettronico, secondo la seguente tempistica:

- **reportistica su base settimanale**, (da erogare nel corso dei primi 4 (quattro) 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 5.4. Il Fornitore produrrà all'Amministrazione la reportistica, relativa al mese oggetto di monitoraggio, sulla base della quale verranno calcolate le penalità previste. L'Amministrazione 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.



REGIONE BASILICATA

Tutti i report dovranno essere consultabili online attraverso una apposita sezione accessibile via WEB nel perimetro della rete RUPAR regionale.

5.1 Caratteristiche del cruscotto di monitoraggio

Tale servizio consiste nella fornitura di due postazioni di monitoraggio presso la sede dell'Amministrazione. Attraverso l'utilizzo di tali postazioni, l'Ente 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 alla struttura di Call Center, suddivisi per servizi, nell'arco della finestra di erogazione calcolata mediamente su base mensile per le diverse modalità di accesso ai servizi).

La Società Concorrente dovrà descrivere in dettaglio, nell'Offerta Tecnica, le funzionalità del servizio nonché fornire apposita documentazione in merito. L'Offerta Tecnica dovrà, inoltre, comprendere un adeguato programma di formazione da svolgersi presso i locali della Amministrazione allo scopo di addestrare i dipendenti dell'Ente all'utilizzo delle postazioni di monitoraggio. La società concorrente metterà a disposizione dell'ente postazioni operative remotizzate, per l'accesso al sistema telefonico del contact center, nei dipartimenti URP regionali per consentire al personale di back office di secondo livello, ma anche al personale dell'amministrazione di interagire in tempo reale con l'utenza a fronte di particolari richieste non gestibili in front end o back office di primo livello.

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà altresì indicare le procedure tecnologiche adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni trattate. L'utilizzo da parte della società concorrente di particolari sistemi di qualità riconosciuti in ambito internazionale, in materia di sicurezza delle informazioni, costituirà un elemento premiante nella valutazione della offerta tecnica.



REGIONE BASILICATA

L'Amministrazione intende erogare attraverso il Contact Center ed il CUP anche servizi che necessitano del collegamento delle postazioni degli operatori ai sistemi informativi propri dell'Amministrazione. Pertanto, la Società Aggiudicataria dovrà abilitare i servizi di Call Center (Contact Center e CUP) all'interazione con tali sistemi web abilitando gli operatori all'accesso alla procedura CUP tramite la CNS regionale.

5.2 Incontri tra il fornitore e l'amministrazione

La Società Concorrente dovrà specificare nell'Offerta Tecnica la propria disponibilità a partecipare a degli incontri periodici con l'Amministrazione durante il periodo di fornitura dei servizi 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, con periodicità almeno mensile.

6. Livello di servizio

6.1 Livelli di servizio attività Inbound

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causali	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, Fax, SMS, Lettere	Tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la chiusura del ticket da parte del 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 Call 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



REGIONE BASILICATA

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
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	Servizio CUP Servizio Contact Center	4' nel 90% dei casi, e 9' nel 90% dei casi nel CSB	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	0,5 % del valore del servizio nel periodo di osservazione
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 Call 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

6.2 Livelli di servizio attività Outbound

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causali	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 100 contatti (e multipli)		24h	Per ogni ora in più rispetto al valore di soglia calcolato all'interno della fascia di operatività del	3% del valore della fornitura del servizio outbound nel periodo di osservazione



REGIONE BASILICATA

				servizio	
--	--	--	--	----------	--

6.3 Livelli di servizio attività senza operatore (IVR)

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causali	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

6.4 Altre penali

Sono previste le ulteriori seguenti penali :

- Ritardi sui tempi previsti, indicati nel Progetto Esecutivo per l'erogazione dei servizi: 0,5% dell'importo della fornitura dei servizi di Call Center, per un ritardo del 30% sui tempi indicati nel Progetto Esecutivo e nel piano temporale delle attività.
- Ritardo consegna dati (reporting) sull'andamento del Contratto: Euro 500 = (cinquecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi previsti.
- Mancato rispetto della soglia annua massima di Turn Over degli operatori fissata nel 15% : 0,5% dell'importo della fornitura dei servizi di Call Center.
- Indisponibilità del servizio di risposta tramite operatore a causa di problemi tecnici: Euro 5000 = (cinquemila/00) per ogni ora lavorativa in cui il servizio è stato indisponibile a causa di problemi tecnici.

7. Trattamento dei dati sensibili e tutela della privacy

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. 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 venute a conoscenza del personale



REGIONE BASILICATA

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. Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia su supporto leggibile dall'elaboratore, creato e preparato esclusivamente per l'Amministrazione 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 stessa.