



ALLEGATO D1

POR FESR BASILICATA 2007-2013 - ASSE II - SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA - LINEA D'INTERVENTO II.2.2.C - FONDO SANITARIO REGIONALE

PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.)

PER L'ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO DEI PROCESSI DI INNOVAZIONE REGIONALE, PER IL PERIODO 2009-2013

CAPITOLATO TECNICO

Specifiche tecniche di "Soluzioni e Servizi di Call Center"



INDICE

Premessa	4
1 Specifiche dei Servizi esistenti	4
1.1 Le caratteristiche tecniche del centro servizi	4
1.2 Call Center sanitario regionale	6
1.2.1 <i>Le caratteristiche tecniche delle Rete CUP</i>	7
1.2.2 <i>Dimensionamento risorse umane</i>	8
1.2.3 <i>Distribuzione prenotazioni sul territorio regionale</i>	10
1.2.4 <i>Modalità di accesso alle prenotazioni</i>	10
1.2.5 <i>Andamento contatti telefonici</i>	12
1.2.6 <i>Livelli di Servizio</i>	14
1.3 Contact center regionale	16
1.3.1 <i>Le principali attività</i>	16
1.3.2 <i>I numeri del Contact Center</i>	17
1.3.3 <i>Analisi sulle attività gestite</i>	17
1.3.4 <i>Livelli di Servizio</i>	18
2 Progetto tecnico	19
2.1 <i>Analisi e disegno/ridisegno dei processi</i>	19
2.2 <i>Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione</i>	19
2.3 <i>Predisposizione del Progetto Esecutivo</i>	20
2.4 <i>Piano temporale delle attività</i>	21
2.5 <i>Elementi migliorativi e qualificanti</i>	21
3. Fornitura dei servizi di Call Center	22
3.1 <i>Premessa</i>	22
3.2 <i>Descrizione delle funzionalità</i>	22
3.3 <i>servizi richiesti</i>	23
3.3.1 <i>Centro servizi integrato con i sistemi dell'Amministrazione</i>	24
3.3.2 <i>Gestione del traffico telefonico</i>	24
3.3.3 <i>Fasce orarie di erogazione dei servizi</i>	25
3.3.4 <i>Servizi con operatore outbound - multicanale</i>	25
3.3.5 <i>Servizi con operatore inbound - multicanale</i>	26
3.3.5.1 <i>Criteri di apertura del ticket</i>	27
3.3.5.2 <i>Criteri di chiusura del ticket</i>	27
3.3.5.3 <i>Orari di funzionamento</i>	28
3.3.6 <i>Servizi senza operatore (IVR)</i>	28
3.3.7 <i>Postazione di monitoraggio</i>	28
3.3.8 <i>Modalità opzionale</i>	29
3.4 <i>Erogazione servizi</i>	29
3.5 <i>Formazione sulle tematiche inerenti i servizi da offrire</i>	30



4. Monitoraggio dei servizi	31
4.1 Incontri tra il Fornitore e l'Amministrazione	32
5. Le conseguenze economiche e contrattuali del mancato rispetto degli standard minimi di servizio garantiti.	33
5.1 Livello di servizio Outbound multicanale.....	33
5.2 Livelli di servizio Inbound multicanale.....	33
5.3 Livelli di servizio Risponditore automatico (IVR)	34
5.4 Altre Penali.....	34
6 Trattamento dei dati sensibili degli utenti del Call Center (Tutela Privacy) da parte della Società Aggiudicataria	34
7 Contenuto dell'Offerta Tecnica dei servizi di Call Center	35
8 Rendicontazione del servizio	36



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 Call 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 n. 157/95 e s.m.i., per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di contact center per le Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e dell'art. 58 legge n. 388/2000, bandita dalla CONSIP nell'anno 2006.

Il documento si compone di una prima parte descrittiva dei servizi esistenti 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.

1 SPECIFICHE DEI SERVIZI ESISTENTI

Scopo di questa sezione è descrivere sinteticamente i servizi di Call Center attualmente erogati dal centro servizi della Regione Basilicata, situato in Potenza, al viale del Basento n. 118.

1.1 LE CARATTERISTICHE TECNICHE DEL CENTRO SERVIZI

La piattaforma tecnologica del centro servizi della Regione Basilicata è basata sul sistema Business Communication Manager BCM 400 della Nortel. Il BCM, con chassis di espansione, si interfaccia sia con la centrale telefonica (Meridian Opzione 61C) collocata presso l'edificio sede della Giunta regionale di via Vincenzo Verrastro n. 4, attraverso scheda ITG Trunk con n.16 canali IP, che alla Rete Pubblica (PSTN) attraverso n. 3 Flussi PRA Euro-ISDN:

- n. 1 flusso pra ISDN da 30 canali per il servizio CUP;
- n. 1 flusso pra ISDN da 15 canali per contact;
- n. 1 CDN a 2 Mbps per collegamento fonia/dati con centrale Master Via Vincenzo Verrastro n.4 Potenza.

Al fine del collegamento IP con il sistema Meridian Opzione 61C sono state potenziate le risorse Media Card sul sistema BCM.

Il BCM è equipaggiato con Call Center Professional dotato di reportistica. I dati relativi al traffico telefonico vengono elaborati da un server dedicato al servizio.

Il sistema Meridian Opzione 61C risulta già dotato di ambiente di gestione OTM che attualmente supporta ITG Line Card (release 2.1).

I telefoni digitali sono della classe base T7208 per 55 utenti e della classe evoluta T7316E per 5 utenti.



REGIONE BASILICATA

Le specifiche tecniche sono:

	Professionale
Numero di agenti standard	20
Massimo numero di agenti configurati	250
Massimo numero di agenti in log-in	80
Livelli di priorità agenti	20
Supporto multilingua	SI
Selezione agente	Più a lungo a riposo/ Priorità
Modalità di risposta	Manuale/Forzato
Agente Occupato	Auto/Manuale
Linee entranti	100
Routing CLD	SI
Regole di gestione chiamata	2000
Skill set - gruppi di competenza	50
Annunci registrati	150
Regole di Overflow rules (per Skill Set)	20
Step di script in coda (per Skill Set)	20
Management Information System (MIS) - sistema di gestione	SI
Tabellone luminosi (richiede l'MIS)	50
Supervisore	SI

Il dimensionamento attuale è il seguente:

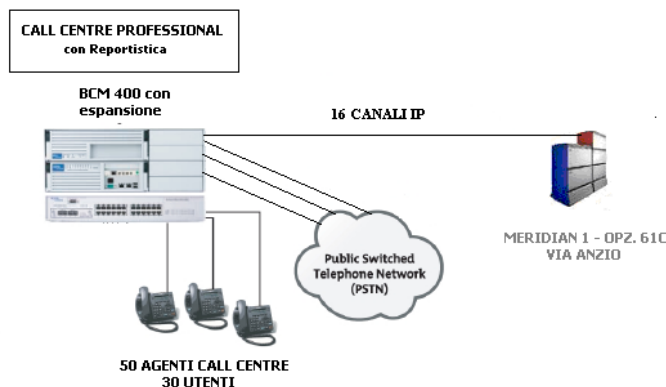
- Piattaforma di fonia (PABX) NORTEL Networks BCM 400 (VoIP)
- Nortel Business Communication Manager
- BCM VoIP gateway - 16 Trunk Software Authorization Code
- BCM Call Center Professional Software Authorization Code (includes 20 active agents can be increased to 80)
- BCM Call Center (Pro) Agent - 32 Seats Software Authorization Code.
- BCM MCDN/Q.Sig Networking Software Authorization Code
- Intl BCM 3.5 BCM400 Base System 2 LAN Standard
- Intl BCM Expansion Cabinet 6 Bay Universal Power Supply
- Power Cord Model 7911 10A/240V Europe
- N. 55 T7208 Telephone Set Platinum (With Feature Plate)
- N. 5 T7316E Telephone Set Platinum
- BCM-DSM32+ - 32-Stn Digital Station Media Bay Module
- BCM-DTM Digital Trunk Media Bay Module
- Media Services Processor Expansion Card (MS-PEC III)

Implementazione itg trunk 16 canali IP su opzione 61c via Vincenzo Verrastro n. 4 - sede Giunta Regionale:

- IP Trunk 3.0.1 system package with 8 ISMS
- IP Trunk ISM 8 Ports Package
- OTM Upgrade to current OTM - Premium

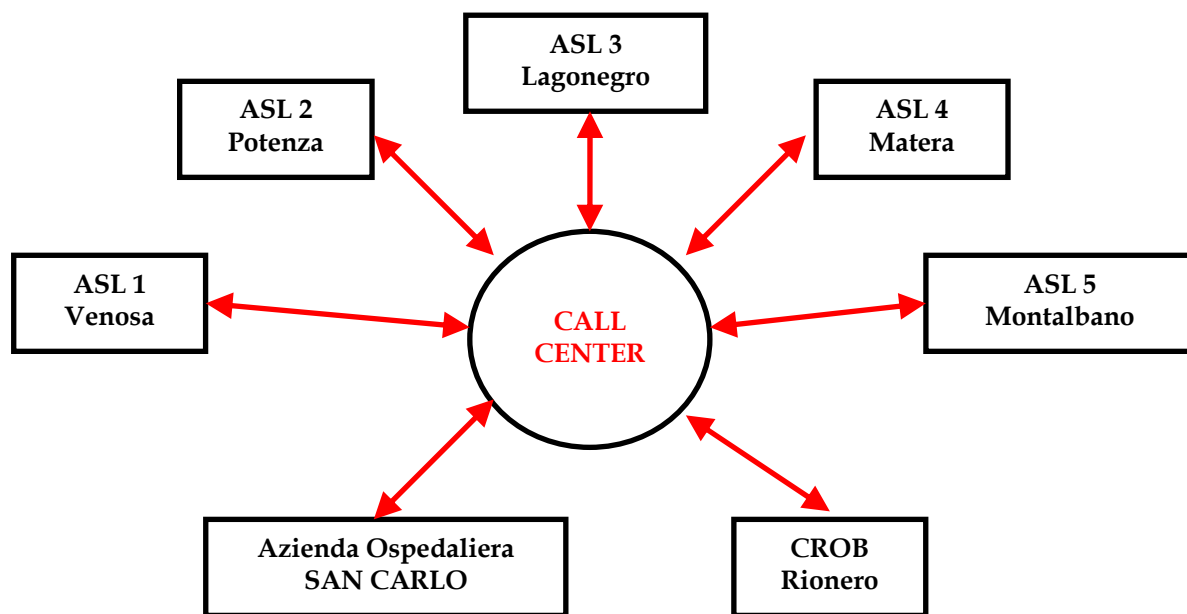


SOLUZIONE ARCHITETTURALE BCM



1.2 CALL CENTER SANITARIO REGIONALE

La Regione Basilicata con la realizzazione del “Centro Unificato di Prenotazione (CUP) Regionale delle prestazioni sanitarie” (DGR n. 226 del 27 Luglio 1998) ha avviato e portato al termine il programma per la realizzazione del CUP regionale, inteso come *federazione* dei CUP aziendali, comprendente le 5 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 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.

La realizzazione del CUP regionale è stata avviata nel 1988 mettendo a disposizione della Aziende Sanitarie, dell’Azienda Ospedaliera “San Carlo” e dell’IRCCS “CROB di



Rionero in Vulture” un prodotto software progettato e sviluppato per la Regione Basilicata da una azienda esperta nel settore, ed assegnando ad ognuna di essa tutto l’hardware necessario, sia per contenere i database aziendali del Cup (back-end) che per supportare il collegamento di tutta l’utenza aziendale (front-end).

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 5 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 alle prestazioni in minor tempo possibile.

1.2.1 Le caratteristiche tecniche delle 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 2005) 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 Call Center sono le seguenti:

- Un cluster Sql/Server 2005 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.

1.2.2 Dimensionamento risorse umane

Il servizio di CUP è erogato con 48 operatori distribuiti su due turni di 6 ore ed è dimensionato per supportare un carico di lavoro pari a circa 60.000 richieste mese, con picco massimo di 356 contatti per ora con tempo medio di chiamata pari a 3,5 minuti.

Descrizione servizio	Full-Time	Part-Time	Totali
Call Center Sanitario	8	40	48

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 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.

Le principali attività erogate dal Call Center regionale sono:

- Gestione Centro Unico di Prenotazione regionale (CUP)
- Prenotazione, disdetta e riprenotazione delle prestazioni sanitarie
- Informazioni relative alla normativa sui ticket e le esenzioni
- Informazioni relative al sistema sanitario regionale e nazionale
- Orientamento dell'utenza verso le strutture sanitarie regionali e verso il sistema sanitario nazionale

I contatti telefonici gestiti negli ultimi anni sono:

	CUP
	Contatti
2006	410.967
2007	473.748
2008 proiezione Dic 08	518.204

Il servizio offerto dal CUP, garantisce l'accesso presso tutte le strutture sanitarie dislocate sul territorio regionale in particolare :

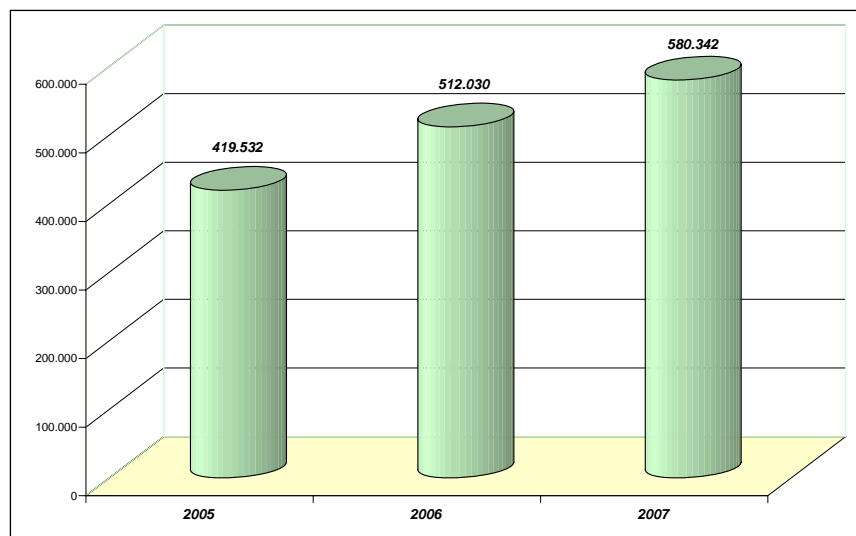


- 5 ASL (per un totale di 15 ospedali e 24 distretti)
- Azienda Ospedaliera Ospedale San Carlo di Potenza
- IRCCS - CROB di Rionero in Vulture (Pz)

I ticket gestiti dal CUP, a fronte dei contatti ricevuti, sono stati suddivisi in 9 categorie (a partire dal 2007 è stata introdotta la categoria “errata compilazione”) e di seguito vengono confrontati (in termini numerici e percentuali) i consuntivi 2006/2007 e la proiezione 2008.

CUP - Tipologia delle richieste gestite -

	2006		2007		2008 (proiezione ago 08)	
	N°	%	N°	%	N°	%
Prenotazioni	352.150	68,8%	334.610	57,7%	407.178	62,5%
Informativa	48.785	9,5%	75.839	13,1%	79.160	12,1%
Mancanza ricetta	26.311	5,1%	25.366	4,4%	27.112	4,2%
errata compilazione		0,0%	856	0,1%	1.694	0,3%
Spostamenti	27.092	5,3%	44.152	7,6%	45.116	6,9%
Verifica disponibilità	22.763	4,4%	42.810	7,4%	40.104	6,2%
Ricerca prenotazione	17.956	3,5%	30.194	5,2%	27.238	4,2%
Disdetta prenotazione	9.673	1,9%	18.647	3,2%	15.320	2,4%
Procedura bloccata	7.300	1,4%	7.867	1,4%	8.762	1,3%
	512.030	22%	580.342	13%	651.684	12%



E' interessante notare come, a fronte di un incremento globale di 71.733 ticket gestiti 2007/2006 (+ 14%), il numero di prenotazioni si riduce (-5%) mentre le altre richieste (informative, variazione, disdetta ecc..) aumentano anche considerevolmente, mentre diminuiscono sia in valore assoluto che in percentuale le prenotazioni senza ricetta e si mantengono sostanzialmente stabili le disfunzioni per procedura bloccata (1,4%).

Sostanzialmente, comunque, si registra una variazione nel mix prenotazioni/altro che passa dal 70/30 al 58/42.



REGIONE BASILICATA

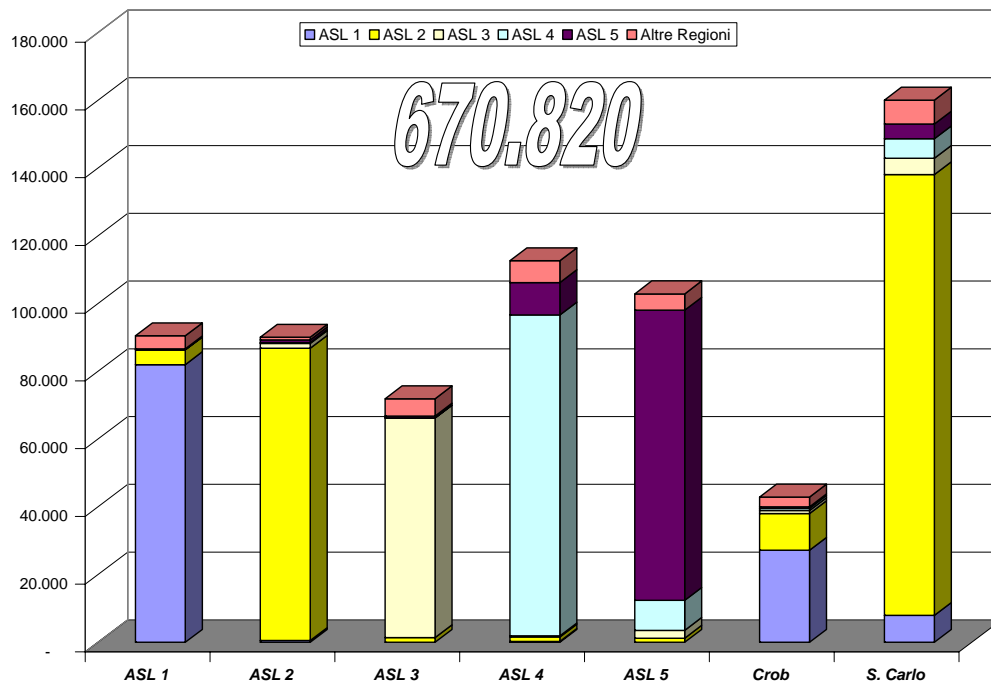
Dall'analisi dei dati, effettuata con i dati disponibili fino ad Agosto 2008, emerge una proiezione dell'incremento dei ticket, per il 2008, di circa il 12% rispetto all'annualità 2007.

1.2.3 Distribuzione prenotazioni sul territorio regionale

Al fine di un maggior approfondimento/dimensionamento delle postazioni di Call Center si riporta un'analisi dettagliata del servizio.

Nel diagramma seguente si evidenziano le prenotazioni effettuate in Basilicata nel 2007 presso le singole strutture (5 AA.SS.LL. + Ospedale San Carlo e CROB.) presenti sul territorio regionale. La diversa colorazione degli istogrammi evidenzia per ogni struttura il bacino territoriale di provenienza dell'utenza.

Sono escluse dall'analisi tutte le prestazioni la cui data di registrazione coincide con quella di effettuazione (analisi cliniche, di laboratorio ecc....).



Struttura	ASL 1	ASL 2	ASL 3	ASL 4	ASL 5	Crob	S. Carlo
2005	14,3%	10,8%	10,4%	15,4%	17,2%	7,1%	24,7%
2006	15,1%	11,2%	9,9%	14,5%	16,7%	6,4%	26,1%
2007	13,5%	13,4%	10,7%	16,8%	15,3%	6,4%	23,9%
	-1,6%	2,2%	0,8%	2,3%	-1,4%	0,0%	-2,2%

Dall'analisi emerge un incremento percentuale delle prenotazioni effettuate presso le AA.SS.LL. 2 - 3 - 4, a discapito delle rimanenti, ad eccezione del CROB che mantiene costante il suo bacino di utenza.

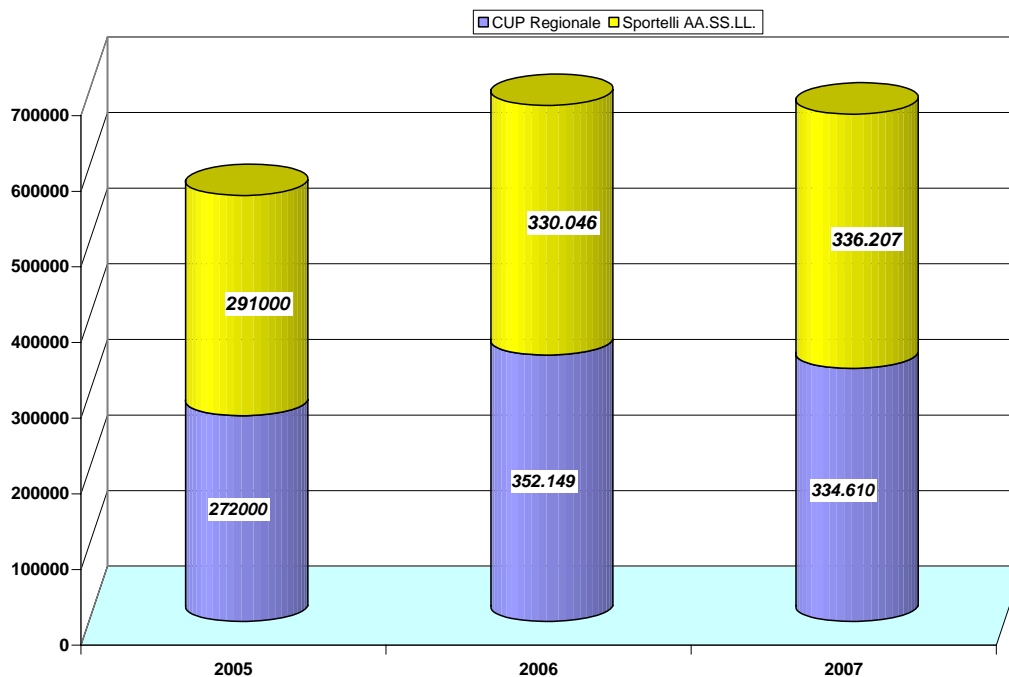
1.2.4 Modalità di accesso alle prenotazioni

Di seguito viene descritta la distribuzione delle prenotazioni in relazione alla tipologia di mezzo utilizzato dall'utenza :



REGIONE BASILICATA

- Telefonico attraverso il CUP Regionale
- On site recandosi personalmente presso gli sportelli delle strutture sanitarie dotate di Servizio prenotazione

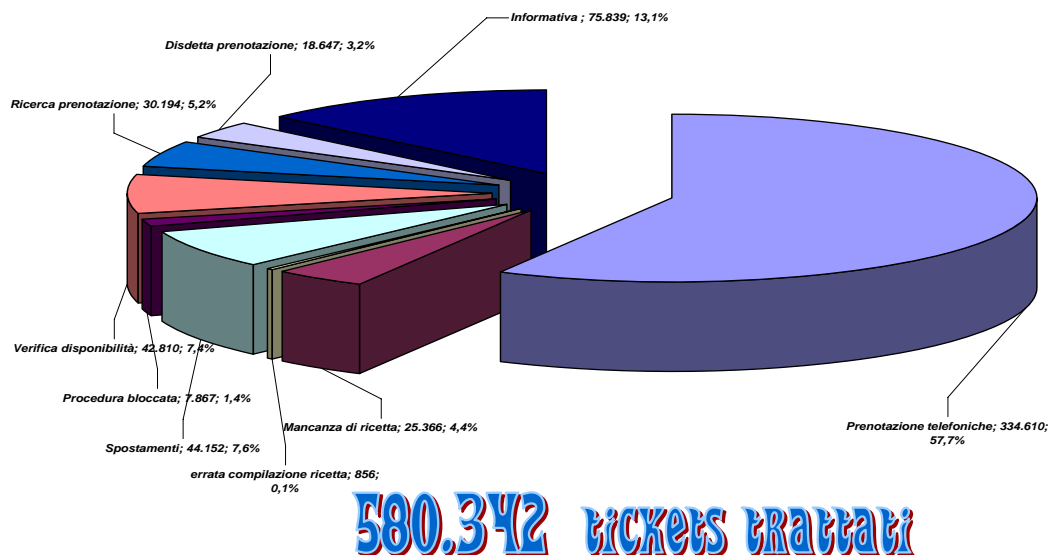


La prenotazione telefonica è passata dal 48,2% del 2005 al 51,7 % del 2006 sino al 50,0 del 2007 con un decremento totale delle prenotazioni sanitarie del 5% rispetto al 2006.

A partire dal mese di novembre 2005, su segnalazione del Dipartimento Salute, Sicurezza e Solidarietà Sociale, Servizi alla Persona e alla Comunità, la Società che gestisce il servizio CUP ha attivato un sistema manuale (l'applicativo CUP non lo prevede) per la misurazione delle richieste di prenotazione che non vanno a buon fine a causa dei tempi di attesa eccessivi (a parere degli assistiti richiedenti).

Le percentuali di rinuncia a prenotare presso ciascuna delle 7 strutture sanitarie, raffrontate con il totale delle prenotazioni effettuate sulla medesima struttura sanitaria nel 2007 sono le seguenti :

totale	ASL 1 - Venosa -	ASL 2 - Potenza -	ASL 3 - Lagonegro -	ASL 4 - Matera -	ASL 5 - Montalbano J -	CROB	A.O. S. Carlo
1,6%	1,3%	1,2%	1,3%	2,7%	1,4%	1,0%	1,5%

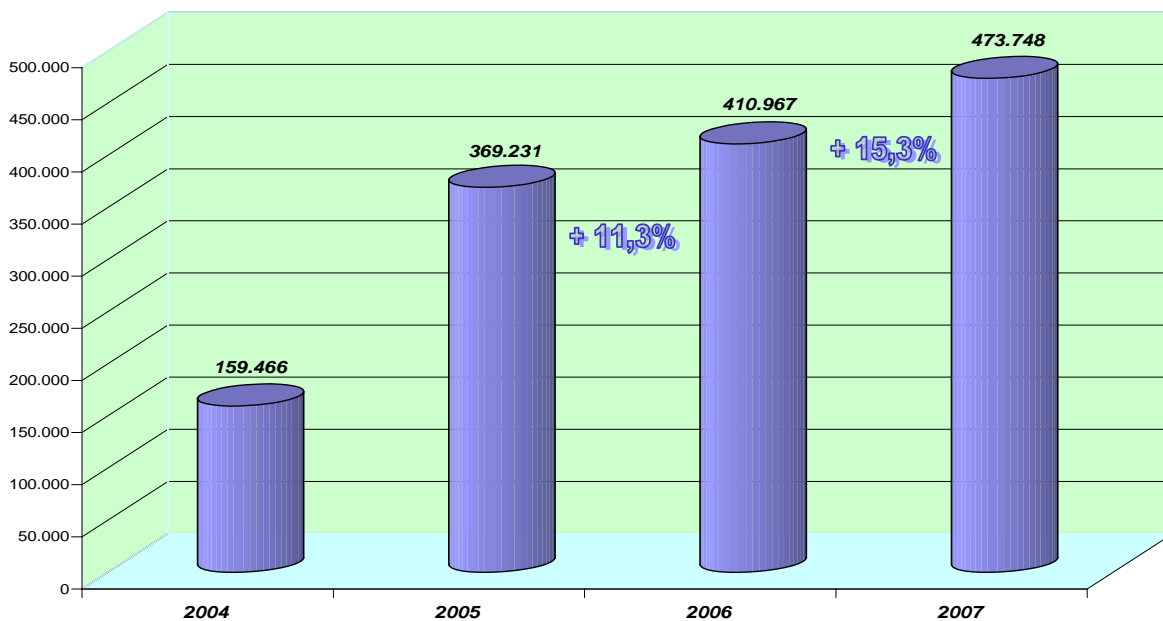


Risultati dell' analisi del Servizio erogato dal CUP

I report relativi all'anno 2007 evidenziano che su un totale generale di 670.817 prenotazioni (rispetto alle 681.131 del 2006) il 50% sono transitate attraverso il CUP regionale con un lieve calo rispetto al 2006 (51,5%).

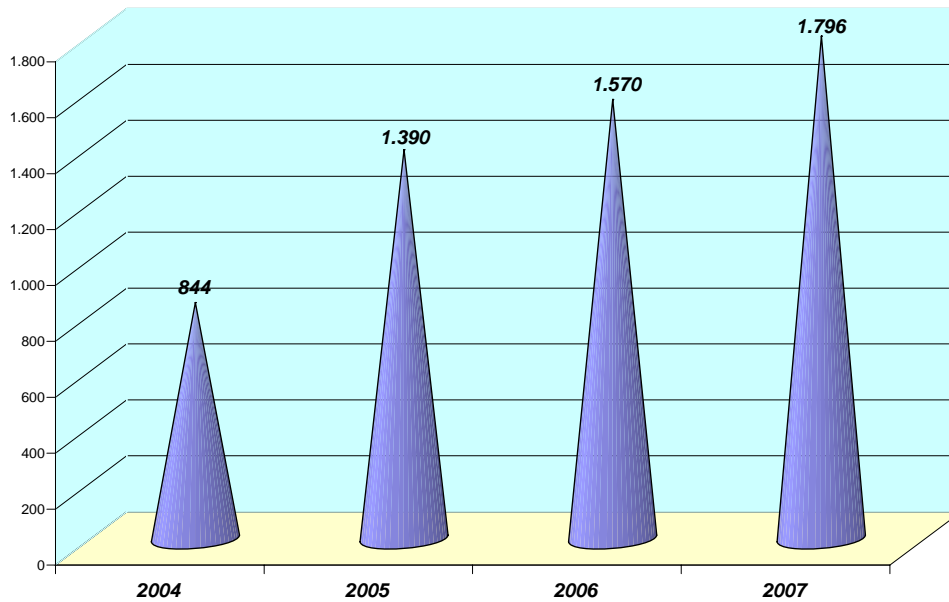
1.2.5 Andamento contatti telefonici

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato Il trend di crescita del numero di contatti ricevuti dal 2004 al 2007.



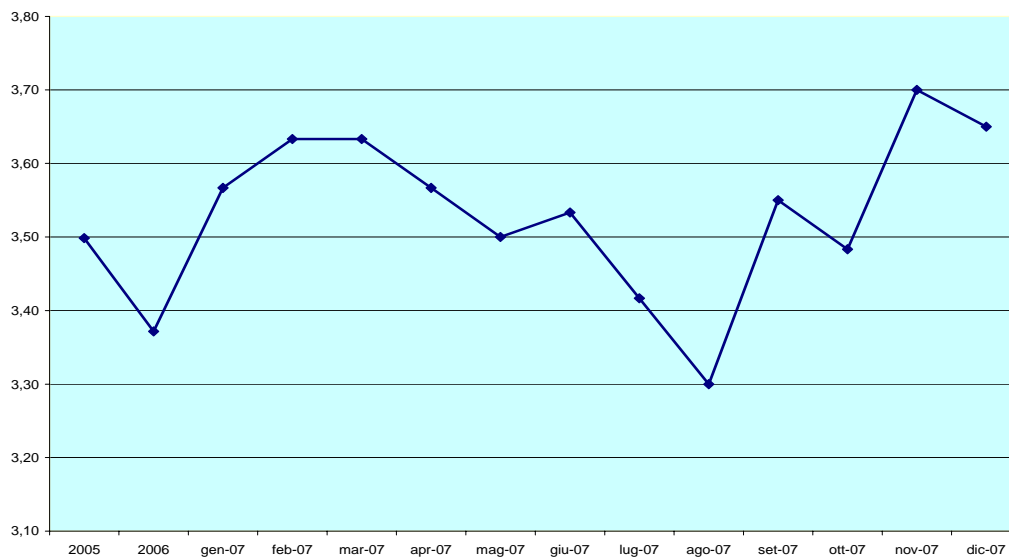


Nel grafico di seguito riportato è evidenziato il trend di crescita del numero medio di contatti/giorno ricevuti dal 2004 al 2007.



Andamento del tempo medio di risposta (minuti)

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato l'andamento del tempo medio di risposta telefonico alle richieste di prenotazioni ed informative dal 2005 al 2007.



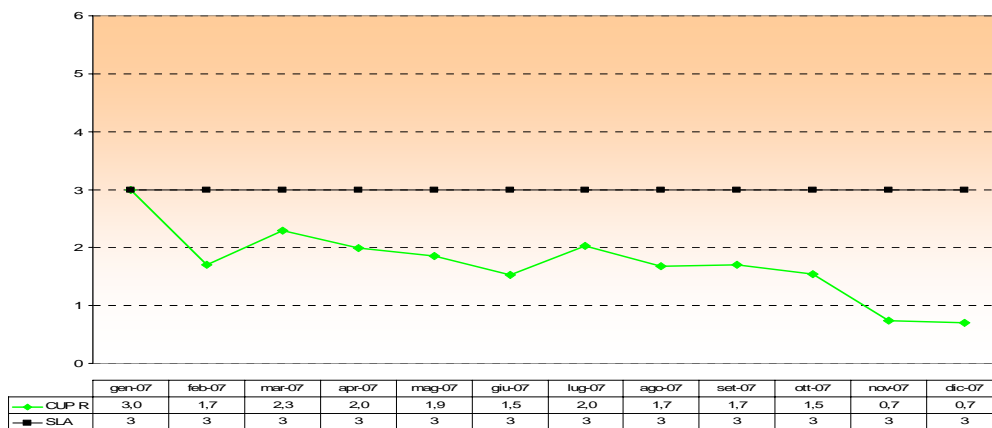


1.2.6 Livelli di Servizio

I livelli di servizio attualmente contrattualizzati sono:

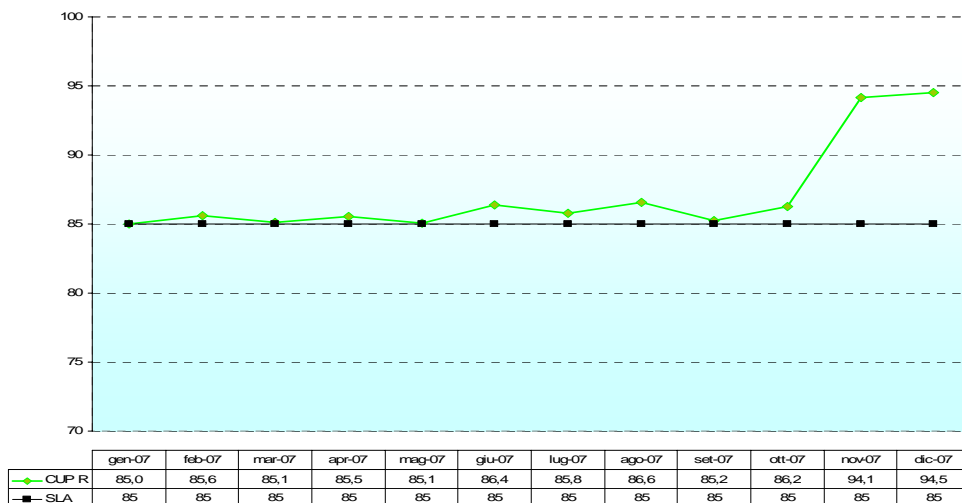
% di richieste abbandonate oltre 30"

Il contratto prevede che, nel caso in cui la percentuale di chiamate non accolte (abbandonate) entro oltre 30" dal ricevimento sia superiore al 3% del totale delle chiamate ricevute, il fornitore è soggetto ad una penale economica proporzionale ai punti percentuali in eccesso.



% di richieste accolte entro 60"

Il contratto prevede che, nel caso in cui la percentuale di chiamate accolte entro 60" dal ricevimento (compreso il tempo di registrazione del messaggio vocale di accoglienza) sia inferiore all'85% del totale delle chiamate ricevute, il fornitore è soggetto ad una penale economica proporzionale ai punti percentuali in difetto.

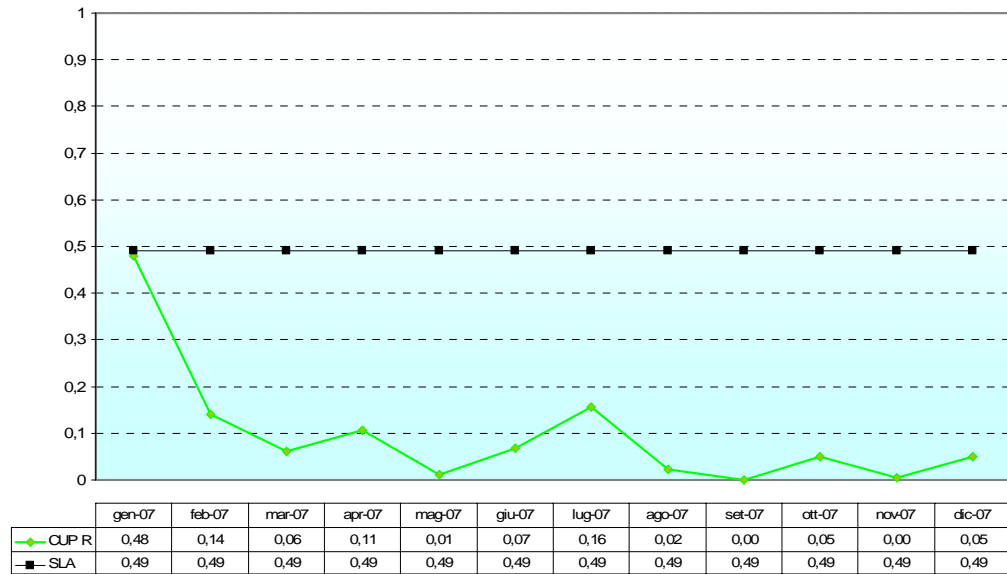




REGIONE BASILICATA

% di richieste accolte oltre 300"

Il contratto prevede che, nel caso in cui la percentuale di chiamate non accolte (abbandonate) oltre 300" dal ricevimento sia superiore allo 0,49% del totale delle chiamate ricevute, il fornitore è soggetto ad una penale economica proporzionale ai punti percentuali in eccesso.





1.3 CONTACT CENTER REGIONALE

Il servizio di "Contact Center regionale" viene garantito da un centro specializzato ed automatizzato 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 attività specifiche dell'Amministrazione. Nei periodi "non di punta" alcune unità di personale attestate a tale servizio vengono, 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.

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 Servizio viene erogato con 12 operatori distribuiti su due turni di 6 ore ed è dimensionato per un carico di lavoro pari a 15.000 richieste/mese, con un picco massimo di 100 contatti/ora e con un tempo di medio di chiamata pari a 2,5 minuti.

Descrizione servizio	Full-Time	Part-Time	Totali
Contact Center		12	12

1.3.1 Le principali attività

Le attività principali che il contact center svolge sono suddivise in due tipologie:

- Inbound (in ingresso);
- Outbound (in uscita).

Il servizio inbound si avvale di più canali in ingresso per le richieste: (telefono, email, fax, ecc...).

L'operatore risponde direttamente all'utente che accede attraverso il telefono, registra il ticket sul sistema di Trouble Ticket, soluziona il quesito oppure escala al supervisore.

Il supervisore prende in carico le richieste scalategli dall'operatore o pervenute attraverso canali alternativi a quello telefonico (e-mail, fax, portale ecc...), analizza la richiesta dell'utente, fornisce la risposta utilizzando il medesimo canale d'ingresso oppure escala il ticket al back office entro il giorno successivo a quello di ricezione.



Il servizio outbound, svolto dagli stessi operatori del servizio inbound, è attivato in relazione a specifiche campagne di indagine promosse da singoli dipartimenti oppure si rivolge a fasce di utenza ben determinate.

1.3.2 I numeri del Contact Center

	Contact			
	Contatti	di cui: Inbound	di cui: Outbound	e-mail
2006	39.760	33.546	6.214	313
2007	22.495	21.834	661	3.315
2008 proiezione Dic 08	22.023	13.978	5.029	3.015

1.3.3 Analisi sulle attività gestite

Sia per le attività inbound che outbound l'andamento del servizio è molto variabile nel corso dell'anno perché strettamente legato al tipo di attività gestite.

Le richieste (inbound) sono riferite per la quasi totalità ad attività dipartimentali e soltanto in piccola parte riguardano i progetti.

La distribuzione territoriale nell'utilizzo del Contact Center è focalizzata sulla regione per circa il 70% (48% Potenza, 21% Matera) e per il rimanente 30% è di provenienza extraregionale.

Le attività principali nell'arco dell'anno 2007 hanno fatto riferimento a:

- "centralino informativo", ovvero attività di informazione su dipendenti ed uffici regionali;
- bando pubblico per il risparmio energetico
- richieste supporto centro tecnico regionale della rete Rupar
- richiesta accesso servizi di rete
- redazione Basilicatanet
- prima abitazione (recupero/acquisto)
- vaccino per la vita (HPV)
- cittadinanza Solidale
- carta Multiservizi

Le attività principali nell'arco dell'anno 2008 hanno fatto riferimento a:

- "centralino informativo", ovvero attività di informazione su dipendenti ed uffici regionali;
- richieste supporto centro tecnico regionale della rete Rupar



- redazione Basilicatanet
- avviso pubblico per la riduzione delle bollette del gas per le famiglie disagiate
- bando pubblico per il risparmio energetico
- richiesta accesso servizi di rete
- campagna informativa Vaccino per la vita (HPV)
- carta Multiservizi
- sistema di gestione provvedimenti amministrativi

L'utilizzo del Contact da parte dei dipartimenti non è omogeneo; con riferimento alle iniziative, 5 dipartimenti coprono l'84% delle richieste mentre i rimanenti 3 solo il 12%. I progetti che hanno valenza interdipartimentale coprono invece il 4% del totale.

L'attività inbound è senza dubbio quella prevalente (96%) e di questa la componente telefonica ne copre l'84%.

1.3.4 Livelli di Servizio

I livelli di servizio attualmente contrattualizzati sono:

indicatore	valore di soglia/valore limite	regole di comportamento	frequenza esecuzione delle misure	Penali	
				causale	importo % rispetto al valore contrattuale
					min- max
					Riferimento CNIPA
% di chiamate entranti perdute oltre 30 "	3%	vanno considerate tutte le chiamate pervenute nel periodo di osservazione escluse le eccezioni	mensile con rendiconto trimestrale	per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	1%
	<i>non superiori al 3%</i>				0,5% - 1%
tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	85 % entro 60 "			per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia	1%
	<i>non inferiori al 85%</i>				0,5% - 1%
	0,49% oltre 300"			per ogni punto percentuale in più rispetto al valore limite	1%
	<i>non superiori al 0,49%</i>				1%



2 PROGETTO TECNICO

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

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

2.1 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 Call Center e/o sottoposti a ridisegno al fine di garantire la nuova operatività del Call 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

2.2 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.

2.3 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;
- 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 precedentemente realizzato presso un Cliente rilevante. Nel suddetto documento dovranno essere citati tempi e modalità operative;
- Modalità di migrazione dal vecchio al nuovo impianto: la società Concorrente dovrà includere nel Progetto Esecutivo il piano di migrazione/integrazione dei servizi di Call Center pre-esistenti ed il nuovo Call 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 Call 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 Call 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 Call Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento;
- Elenco delle funzionalità del Call 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;
- Piano temporale delle attività;
- 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.

2.4 PIANO TEMPORALE DELLE ATTIVITÀ

La Società concorrente dovrà predisporre un Piano Temporale delle Attività all'interno del quale saranno dettagliate 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.

Fermo restando la durata complessiva dell'appalto, entro massimo 4 (quattro) mesi dalla data di stipula del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà realizzare la messa in esercizio dei servizi di Call Center, attualmente erogati dall'Amministrazione, sulla propria piattaforma tecnologica.

2.5 ELEMENTI MIGLIORATIVI E QUALIFICANTI

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

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



3. FORNITURA DEI SERVIZI DI CALL CENTER

3.1 PREMESSA

L'Amministrazione regionale, privilegiando il processo di esternalizzazione dei servizi si prefigge di acquisire livelli di qualità e di costo dei servizi di Call Center con un deciso orientamento al risultato finale (*outcome*) ed alla *governance* dell'intero processo.

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

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà specificare il sistema/apparato che ritiene idoneo, compreso il Customer relationship management (CRM), che intende utilizzare per l'erogazione dei servizi.

Le funzionalità richieste, per l'erogazione dei servizi di Call Center, dovranno prevedere l'integrazione tra computer e telefonia (CTI). Il CTI server costituirà il fulcro di tutta l'architettura del Centro Servizi garantendo l'integrazione e la sincronizzazione tra i servizi di telefonia ed i servizi applicativi destinati alla gestione del contatto.

La Società Concorrente dovrà utilizzare una piattaforma CTI in grado di interagire almeno con i seguenti moduli: PBX/Automatic Call Distribution/Sistema di cortesia, Interactive Voice Response (IVR), Contact Management System, Apparato registrazione chiamate, Fax Server, Mail Server, SMS Server e Web Server.

La soluzione offerta dovrà specificare in modo dettagliato i servizi offerti.

3.2 DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ

Offerta Tecnica - Fornitura del servizio

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà specificare (utilizzando lo schema della tabella successiva) per ciascuno dei servizi specificati nel presente Capitolato:

- le caratteristiche funzionali;
- le modalità di erogazione del servizio;
- la compatibilità con i requisiti richiesti nel presente Capitolato;
- la scalabilità della fornitura del servizio: volumi di traffico (numero di contatti al giorno gestiti per postazione) senza la necessità di ricorrere ad un ampliamento della fornitura.

Ciascuno dei servizi richiesti è sviluppato, in termini di caratteristiche tecnico-funzionali che saranno oggetto di valutazione in sede di aggiudicazione della Fornitura, nel successivo paragrafo 3.3. Sia per i servizi desiderati che per la funzionalità opzionale, è richiesto alla Società Concorrente di attenersi allo schema di risposta proposto nella successiva tabella.

Nello schema si propone di compilare per ogni tipologia di servizio offerto e anche per quello opzionale una tabella divisa in due colonne. Nella colonna di sinistra si elencheranno sia le funzionalità minime richieste per il servizio erogato, sia quelle minime richieste per il servizio erogato nella funzionalità opzionale. La colonna di destra sarà utilizzata per descrivere, in corrispondenza di ciascuna funzionalità elencata, le caratteristiche e le



modalità distintive con cui tale funzionalità sarà realizzata da parte della Società Concorrente.

Le caratteristiche dei servizi e della funzionalità opzionale, descritte dalla Società Concorrente nell'Offerta Tecnica, contribuiranno a formare il punteggio tecnico della Società Concorrente. Quest'ultima è, inoltre, libera di indicare nella colonna di sinistra e descrivere nella colonna di destra le caratteristiche o funzionalità di ciascun servizio che sono presenti nella propria Offerta ma che non sono richieste come requisito minimo nel presente Capitolato. Tali caratteristiche, purché supportate all'interno dei servizi offerti dalla Società Concorrente senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo indicato nell'Offerta Economica, potranno ulteriormente concorrere al punteggio tecnico a giudizio della Commissione.

Eventuali funzionalità che possono essere supportate con un costo aggiuntivo possono essere comunque descritte, ma la Società Concorrente deve indicare esplicitamente nella colonna la dizione "funzionalità non inclusa nella configurazione offerta".

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

Nome del servizio	Funzionalità minime richieste (come previsto nel presente Capitolato)	Note
(si veda paragrafo 3.3)	(Elencare le funzionalità richieste nel presente Capitolato per ciascun servizio e in modalità opzionali) -Funzionalità 1 -Funzionalità 2 -.... -Funzionalità n	(Descrivere per ciascuna funzionalità la disponibilità da parte della Società Concorrente della funzionalità richiesta e la modalità di erogazione) Disponibile (descrizione) / Disponibile diversamente (descrizione) Disponibile (descrizione) / Disponibile diversamente (descrizione) Disponibile (descrizione) / Disponibile diversamente (descrizione)
	Funzionalità aggiuntive incluse nell'offerta	Note
	(Elencare le eventuali funzionalità aggiuntive disponibili nella soluzione adottata dalla Società Concorrente) -Funzionalità aggiuntiva (f.a.) 1 -Funzionalità aggiuntiva 2 - -Funzionalità aggiuntiva n	(Descrivere la disponibilità parte della Società Concorrente della funzionalità elencata e descriverne la modalità di erogazione) -Descrizione f.a. 1 -Descrizione f.a. 2 - -Descrizione f.a. n

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

3.3 SERVIZI RICHIESTI

Di seguito sono illustrati in modo sintetico i servizi oggetto del presente Capitolato. Tali servizi saranno successivamente descritti in modo dettagliato (paragrafi da 3.3.4 a 3.3.7) illustrandone le caratteristiche e le funzionalità specifiche.

A. 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:

1. CONTACT CENTER



2. CUP (Centro Unico Prenotazioni sanitarie)

B. Servizi senza operatore: la Società Concorrente fornisce all'Amministrazione il servizio per gestire le chiamate inbound in modo automatico attraverso risponditore automatico (IVR).

C. Postazione di monitoraggio: la Società Concorrente fornisce all'Amministrazione, presso la propria sede, una postazione di monitoraggio per la gestione del contratto e dei livelli di servizio.

3.3.1 Centro servizi integrato con i sistemi dell'Amministrazione

L'Amministrazione intende erogare attraverso il Contact Center ed il CUP anche servizi di tipo transazionale 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.

A tal fine, il Fornitore dovrà prevedere sulle proprie postazioni operatore, per tutti i servizi elencati al paragrafo precedente, le seguenti funzionalità:

- autenticazione dell'utente tramite l'inserimento di un codice di identificazione e/o tramite smartcard a microprocessore;
- erogazione di informazioni/servizi supplementari tramite l'utilizzo di applicativi propri dell'Amministrazione.

Si evidenzia che gli oneri di installazione e gestione dei collegamenti telematici necessari alle operazioni di integrazione fra il sistema informativo dell'Amministrazione e la struttura dei servizi di Call Center sono a carico del Fornitore. Anche gli oneri per l'installazione degli applicativi client inerenti il servizio CUP, di proprietà della Regione Basilicata, sono a carico del Fornitore.

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

3.3.2 Gestione del traffico telefonico

Per quanto riguarda la gestione del traffico telefonico in ingresso e/o uscita al Contact Center e al CUP e per tutte le tipologie di servizio, onde evitare disagi all'utenza, dovranno essere utilizzate le seguenti numerazioni telefoniche attualmente in uso:

1. Servizio Contact: 800.29 20 20 /0971.471372
2. Servizio CUP : 848.821 821 /0971.471373

In particolare, relativamente a tutte le tipologie di servizio con traffico inbound (in ingresso), le modalità di fornitura sono le seguenti:

1. Servizio Contact: numero verde tranne radiomobili
2. Servizio CUP : numero ripartito tranne radiomobili



Ogni costo, diretto e indiretto, relativo al traffico telefonico dei servizi di Call Center dovrà essere inglobato nel costo per la gestione del contatto/minuto associato alla tipologia del servizio richiesto.

Si precisa che per quanto riguarda i servizi outbound (in uscita), il servizio dovrà includere i costi del traffico telefonico in uscita. In particolare, relativamente a tutte le tipologie di servizio con traffico outbound, le modalità di fornitura sono le seguenti:

- Chiamata outbound verso rete fissa: chiamata/invio fax verso un numero di rete fissa nazionale;
- Chiamata outbound verso radiomobili: chiamata/invio fax nazionale/ invio SMS-MMS verso un terminale radiomobile nazionale.

3.3.3 Fasce orarie di erogazione dei servizi

Le fasce orarie di erogazione dei servizi sono classificate come di seguito illustrato:

- dalle ore 8:00 alle ore 20:00 tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì;
- dalle ore 8:00 alle ore 14:00 il Sabato.

3.3.4 Servizi con operatore outbound - multicanale

La finalità del servizio di outbound è quella di contattare gli utenti dell'Amministrazione/Enti territoriali/Cittadini/Imprese per veicolare/acquisire informazioni o erogare servizi.

Le possibilità multicanale dovranno garantire il contatto dell'utente attraverso un'ampia pluralità di canali oltre al mezzo telefonico (es. e-mail, SMS, MMS, Fax, lettere). Le principali aree di intervento sono:

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

Le funzionalità minime previste sono:

- Gestione chiamate e liste via CTI (Computer Telephony Integration);
- Visualizzazione scheda utente e documentazione collegata;
- Gestione automatica di liste di chiamata fornite dall'Amministrazione con contenuti differenziati per utente;
- Possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche;
- Gestione delle informazioni acquisite dall'utente;
- Memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- Predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con l'Amministrazione;
- Collegamento di tutta la documentazione storica, inviata o ricevuta dall'utente, con la scheda utente inoltro della documentazione all'utente attraverso tutti i canali disponibili;



- Ricezione ed invio di mail di qualunque tipo e dimensione (fino a 3 Mbyte tranne casi eccezionali da concordare preventivamente con l'Amministrazione);
- Invio di SMS/MMS verso qualunque provider di telefonia mobile;
- Memorizzazione di SMS/MMS in uscita e archiviazione completa delle proprietà (orario invio, mittente, destinatario);
- Invio/ricezione Fax;
- Gestione di liste di invio Fax con orario prestabilito;
- Archiviazione elettronica dei Fax in ingresso/uscita con le relative proprietà: orario invio, destinatario, oggetto, stato;
- Collegamento tra Fax archiviati e scheda utente;
- Invio Lettere;
- Gestione di liste di invio Lettere ed archiviazione dei dati rilevanti (data invio, oggetto, destinatario);
- Gestione scarti/eccezioni (es. segnalazione ritorno al mittente causa destinatario errato/trasferito);

3.3.5 Servizi con operatore inbound - multicanale

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

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

Le funzionalità minime previste dovranno essere:

- Accoglienza con IVR: in condizioni di traffico elevato le chiamate esterne entranti, che non trovano immediatamente un operatore libero, devono automaticamente essere poste in stato d'attesa, avvertendo il chiamante sull'eventuale gestione della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata (questa funzione deve poter essere attivata/disattivata a scelta dell'Amministrazione);
- Inoltro alla coda di competenza;
- Smistamento automatico agli operatori;
- Code di attesa personalizzate;
- Regole di smistamento in funzione del numero chiamato e/o chiamante, al suo identificativo, all'informazione richiesta;
- Possibilità di inoltrare la chiamata ad altri operatori, code o numero specifico;



- Gestione chiamate tramite CTI;
- Visualizzazione dati utente (anche storico dei contatti) e documentazione collegata;
- Collegamento di tutta la documentazione storica, inviata o ricevuta dall'utente con la scheda utente;
- Ricezione ed invio di mail di qualunque tipo e dimensione (fino a 3 Mbyte tranne casi eccezionali da concordare preventivamente con l'Amministrazione);
- Invio/ricezione Fax, SMS, MMS;
- Gestione di liste di invio Fax, SMS, MMS con orario prestabilito;
- Archiviazione elettronica dei Fax in ingresso/uscita con le relative proprietà: orario invio, mittente, oggetto, stato;
- Collegamento tra Fax archiviati e scheda utente;
- Ricezione e archiviazione elettronica delle Lettere ricevute con le relative proprietà: data di invio, mittente, oggetto, stato;
- Collegamento tra Lettere archiviate e scheda utente.

3.3.5.1 Criteri di apertura del ticket

L'apertura del ticket è originata da una chiamata ricevuta da parte di un utente, comunicata attraverso una pluralità di canali (telefono, Internet, e-mail, SMS, MMS, Fax, Lettere).

L'assistenza può:

- o risolvere direttamente il problema;
- o rigettare la richiesta in quanto non di competenza;
- o provvedere a smistare la richiesta alle altre strutture di assistenza disponibili, interne al Fornitore stesso (Struttura di Back Office) od esterne (Amministrazione). In quest'ultimo caso la struttura di Call Center tratterà le informazioni relative e chiuderà l'intervento con l'avvenuta soddisfazione della richiesta.

3.3.5.2 Criteri di chiusura del ticket

La chiusura del ticket è a cura della struttura di Call Center. I criteri per considerare chiuso l'intervento sono:

- o per le richieste risolte: chiusura della telefonata confermata da una dichiarazione di avvenuta soddisfazione della richiesta da parte della funzione responsabile della struttura di Call Center;
- o per le richieste rigettate: dichiarazione da parte della funzione responsabile della struttura di Call Center di non pertinenza del problema con il servizio erogato;
- o per le richieste smistate ad altre strutture di assistenza: ricezione di una dichiarazione di avvenuta soddisfazione della richiesta; la dichiarazione deve poi essere confermata da una validazione dell'utente che ha effettuato la prima richiesta di assistenza; la rilevazione della dichiarazione dell'utente è a carico della struttura di Call Center;
- o invio di una comunicazione di risposta al richiedente attraverso i diversi canali disponibili.



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

3.3.5.3 Orari di funzionamento

Il servizio inbound dovrà essere fornito nei normali orari di lavoro (paragrafo 3.3.3). La richiesta di operatività in orari non ordinari dovrà essere specificatamente richiesta dall'Amministrazione.

La Società Concorrente, nell'esplicitare le modalità con cui la soluzione proposta risponde ai requisiti presentati nel seguente paragrafo, deve far riferimento a quanto espresso nel paragrafo 3.2.

3.3.6 Servizi senza operatore (IVR)

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

La finalità di questo servizio è duplice:

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

Le funzionalità minime richieste sono:

- creazione/manutenzione per via grafica delle applicazioni (rami dell'albero) dell'IVR;
- amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione senza l'interruzione del servizio;
- gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up e il ripristino degli annunci vocali.

3.3.7 Postazione 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 almeno 2 (due) dipendenti dell'Ente all'utilizzo delle postazioni di monitoraggio.

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà altresì indicare le procedure tecnologiche adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni trattate.

3.3.8 Modalità opzionale

La Società Concorrente, nell'Offerta economica, dovrà quotare separatamente il costo unitario del servizio multilingua descrivendone sinteticamente le modalità di erogazione.

Tale opzione prevede la possibilità di richiedere, per il servizio inbound, operatori multilingua (Inglese, Francese, Tedesco e Spagnolo) e per il servizio senza operatore IVR la personalizzazione del servizio di accoglienza e l'inoltro all'operatore multilingue.

3.4 EROGAZIONE SERVIZI

L'inizio della fase di erogazione dei servizi avverrà nei tempi e nei modi specificati nel Progetto Esecutivo (paragrafo 2.3) e nel rispetto del Piano temporale delle attività (paragrafo 2.4).

La Società Aggiudicataria dovrà provvedere, con propri mezzi, materiali e personale specializzato, ad interfacciare i propri sistemi con quelli dell'Amministrazione garantendone la piena funzionalità.

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

La Società Aggiudicataria é tenuta a mantenere il turn-over degli addetti al front-end verso gli utenti/cittadini (operatori e supervisor) al di sotto del 30% annuo.

Il non rispetto di tale soglia comporta l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 5.4.



3.5 FORMAZIONE 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.



4. 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).

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.

Pertanto, 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.

4.1 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.



5. LE CONSEGUENZE ECONOMICHE E CONTRATTUALI DEL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD MINIMI DI SERVIZIO GARANTITI.

5.1 LIVELLO DI SERVIZIO OUTBOUND MULTICANALE

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo
Efficacia di acquisizione dati	Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate		50%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	1% del valore della fornitura del servizio outbound nel periodo di osservazione
Efficienza operativa	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)		24h	Per ogni ora in più rispetto al valore di soglia calcolato all'interno della fascia di operatività del servizio	3% del valore della fornitura del servizio outbound nel periodo di osservazione

5.2 LIVELLI DI SERVIZIO INBOUND MULTICANALE

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
				Causale	Importo
Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte dell'operatore	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	20" nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, 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 perdute	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
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	Servizio CUP	3,6' nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno	0,5 % del valore del servizio nel periodo



	chiusura del ticket per i casi risolti al primo contatto	Servizio Contact center	2,5' nel 90% dei casi	rispetto ai valori di soglia	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

5.3 LIVELLI DI SERVIZIO RISPONDITORE AUTOMATICO (IVR)

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

5.4 ALTRE PENALI

Parametro	Valore Punto penale
Ritardi sui tempi previsti, indicati nel Progetto Esecutivo per l'erogazione dei servizi (paragrafi 2.3 e 2.4)	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 di cui al paragrafo 4
Mancato rispetto della soglia annua massima di Turn Over degli operatori	0,5% dell'importo della fornitura dei servizi di Call Center di cui al paragrafo
Indisponibilità del servizio di risposta tramite operatore a causa di problemi tecnici	Euro 800 = (ottocento/00) per ogni ora lavorativa in cui il servizio è stato indisponibile a causa di problemi tecnici

6 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DEGLI UTENTI DEL CALL CENTER (TUTELA PRIVACY) DA PARTE DELLA SOCIETÀ AGGIUDICATARIA

La Società Aggiudicataria si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente Capitolato. 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 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.

7 CONTENUTO DELL'OFFERTA TECNICA DEI SERVIZI DI CALL CENTER

L'Offerente dovrà presentare, in conformità con quanto di seguito specificato una Offerta Tecnica articolata in cinque capitoli; il contenuto di ogni capitolo è specificato nella tabella seguente, dove, inoltre, viene evidenziata la associazione tra il capitolo dell'Offerta tecnica ed il paragrafo di riferimento del Capitolato tecnico.

Capitolo dell'Offerta Tecnica	Contenuto	Capitolo/Paragrafo di riferimento nel Capitolato Tecnico
Capitolo 1 – Progettazione		
Analisi e disegno/ridisegno dei processi	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al capitolo 3.2	2.1
Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al capitolo 3.2	2.2
Specifiche erogazione servizi Inbound/Outbound	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al capitolo 3.2	3.
Specifiche funzionali del Call Center inclusi i report sulle statistiche di funzionamento	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al capitolo 3.2	3.
Progetto Esecutivo	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.3
Capitolo 2 – Forniture di servizi di Call Center		
Servizi con operatore: outbound - multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al capitolo 3.2	3.3.4
Servizi con operatore: inbound - multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al capitolo 3.2	3.3.5
Servizi senza operatore IVR	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo capitolo 3.2	3.3.6
Postazione di monitoraggio	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.2	3.3.7
Modalità Opzionale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.2	3.3.8
Capitolo 3 – Monitoraggio dei Servizi		



Monitoraggio dei servizi	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo capitolo	4
Capitolo 4 – Piano temporale delle attività		
Piano temporale delle attività	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.4
Capitolo 5 – Elementi migliorativi e qualificanti		
Elementi migliorativi e qualificanti	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.5

Si evidenzia che saranno esclusi i concorrenti che offrano la prestazione dei servizi connessi con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.

8 RENDICONTAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi erogati saranno rendicontati secondo le seguenti modalità:

relativamente ai servizi:

3.3.4 Servizi con operatore outbound – multicanale

3.3.5 Servizi con operatore inbound - multicanale

- l'importo mensile da rendicontare sarà determinato come prodotto tra il "n° minuti contatto/mese (effettivi o equivalenti*) erogati nel mese" ed il "costo unitario minuto di contatto"

dove:

- il "n° minuti contatto/mese (effettivi o equivalenti*) erogati nel mese" è quello effettivamente erogato e risultate dal sistema di monitoraggio;

- il "costo unitario minuto di contatto" è quello risultante dalla offerta economica, calcolato come rapporto tra il "Totale Costo a consumo/Mese" offerto, diviso per i "Minuti contatto/mese" totali richiesti;

-*per le attività non riconducibili al solo contatto voce (e-mail, SMS, MMS, fax, lettera, etc...), si procederà alla rendicontazione per "minuto contatto equivalente" da calcolarsi come quota relativa alla gestione del contatto tramite altro canale di comunicazione.

relativamente ai servizi:

3.3.6 Servizi senza operatore (IVR)

3.3.7 Postazione di monitoraggio

- l'importo mensile da rendicontare sarà pari al "Totale Costo a consumo / Mese" offerto