



## ALLEGATO D

### **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**



## INDICE

<b>1. Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Oggetto della gara .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Condizioni generali .....</b>	<b>6</b>
3.1 Durata dell'appalto .....	6
3.2 Localizzazione servizi in outsourcing .....	6
3.2 Transitorio .....	6
3.3 Beni e Servizi non inclusi nella fornitura .....	7



## 1. PREMESSA

La Regione Basilicata con la Deliberazione di Giunta Regionale. n. 2502 del 22.12.03 ha approvato il progetto per la costituzione del **Centro Servizi della Regione**, una struttura di supporto ai sistemi informativi dell'amministrazione regionale per l'erogazione dei seguenti servizi:

- 1- Contact Center regionale - (Servizi di Front- Office);
- 2- Supporto all'innovazione dipartimentale - (Servizi di Back-Office);
- 3- Servizi informativi e di animazione multimediale - (Servizi di Back-Office);
- 4- Gestione Call Center sanitario (CUP).

L'esperienza fatta porta a ritenere che il Centro Servizi Regionale resti necessario in una logica di promozione della Società dell'Informazione in quanto elemento importante della comunicazione Cittadini/Imprese - Amministrazione, anche alla luce del fatto che i servizi di call-center sono sempre più utilizzati e che una nuova tipologia di servizio ha preso piede ed è quella delle "inchieste" (tecnicamente denominata "outbound") dove l'interazione non è più dal cittadino all'Amministrazione ma dall'Amministrazione verso il Cittadino.

I servizi che si richiedono sono stati individuati basandosi, sia sulla evoluzione del centro servizi esistente verso contact center di terza generazione orientati all'utente finale che sulla necessità di innovare ed evolvere gli attuali servizi di contact center regionale attraverso un processo di outsourcing.

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

Le principali motivazioni che hanno condotto a tale soluzione sono:

- la **riduzione dei costi** ed il vantaggio economico conseguibile a fronte dell'affidamento ad un soggetto esterno caratterizzato da una maggiore specializzazione (economie di scala e conoscenza);
- l'**innalzamento della qualità dei servizi**, che può indurre, anche a parità di costo, a preferire l'attribuzione di segmenti di attività a ditte private che garantiscano più elevati *standard di performance*;
- la possibilità di **ovviare alla carenza di alcune professionalità** (*skills shortage*), che indica il divario tra professionalità richieste e competenze offerte anche a seguito dello sviluppo di adeguate politiche di utilizzo delle risorse umane;
- l'**abbattimento della burocrazia** e l'alleggerimento della Amministrazione pubblica; infatti, la gestione dei servizi da parte di fornitori esterni avviene all'interno di assetti organizzativi e gestionali più agili e flessibili e meno burocratici;
- la possibilità di **rispondere in tempi rapidi all'innovazione tecnologica**, in determinati ambiti ed in particolare nei servizi di supporto interno (logistica, manutenzione tecnologica, utenze), spesso inattuabile a livello di singole amministrazioni che operano in condizioni di risorse scarse da attribuire in via prioritaria ai servizi finali agli utenti;



- l'occasione di disporre di informazioni articolate ed in tempo reale su fattori produttivi, costi, qualità e risultati;
- la definizione di un **corrispettivo contrattuale vincolato ad un risultato o performance** e la presenza di un unico responsabile del risultato contrattuale;
- la raccolta di indicazioni che emergono attraverso il confronto ed il benchmarking con esperienze di altre amministrazioni pubbliche e la scelta di riprodurre all'interno della Amministrazione stessa buone pratiche ed esperienze di successo.

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

- rappresenta la naturale evoluzione del precedente affidamento, che, si ricorda, era frutto di un accordo sociale che prevedeva il salvataggio di personale in cassa integrazione, di reimpiego dei Lavoratori Socialmente Utili (LSU) (tant'è che ha goduto di specifiche agevolazioni), ed ha quindi avuto una forte valenza occupazionale.
- per la realizzazione del Centro Servizi Regionale la Regione Basilicata ha assicurato la infrastrutturazione di una apposita sede, in Viale del Basento 118 - Potenza (allo stato ceduta in locazione alla Ditta Affidataria dell'attuale contratto), dotata di tutti gli impianti, anche tecnologici, necessari per l'erogazione del servizio.



## 2. OGGETTO DELLA GARA

Premesso che la Stazione Appaltante (di seguito SA) va ad operare, analogamente ad una *Centrale di Committenza*, per conto di altri uffici regionali, per le AA.SS.LL. e per gli Enti Strumentali della Basilicata; e che pertanto, a seconda della fonte di finanziamento, per ogni servizio si individuano due linee di intervento:

- **LINEA 1** quota della base d'asta **predeterminata** (pari a circa il 70% della base d'asta) a valere sui fondi che trovano copertura sul P.O.R. Basilicata 2007-2013 e su stanziamenti regionali e statali, da imputarsi in toto con il presente appalto;
- **LINEA 2** quota della base d'asta **presunta e non vincolante per l'Amministrazione** (pari a circa il 30% della base d'asta) a valere sui fondi di Uffici regionali, AA.SS.LL. ed Enti Strumentali che dovessero fare richiesta di servizi in oggetto nel periodo di vigenza dell'appalto.

L'oggetto della presente gara riguarda la fornitura di due differenti tipi di servizi:

- **2.1 - SERVIZI DI CALL CENTER INBOUND E OUTBOUND MULTICANALE**

Le specifiche tecniche e le condizioni di fornitura sono dettagliatamente esposte nell'allegato documento "Specifiche tecniche di Soluzioni e Servizi di Call Center" (rif. Allegato D1).

- **2.2 - SERVIZI DI SUPPORTO AI PROCESSI DI INNOVAZIONE REGIONALE.**

Le specifiche tecniche e le condizioni di fornitura sono dettagliatamente esposte nell'allegato documento "Specifiche tecniche dei servizi di Supporto ai processi di innovazione regionale" (rif. Allegato D2).



### **3. CONDIZIONI GENERALI**

#### **3.1 DURATA DELL'APPALTO**

La durata dell'appalto è fissata in 60 (sessanta) mesi a partire dal giorno successivo alla data di stipula del contratto.

Al termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto sarà effettuata un'apposita verifica, in sede di Comitato Paritetico (rif.: articolo 14 del Contratto), al fine di valutare la sussistenza di tutte le condizioni alla base dello stesso, nonché la congruità del servizio con i prezzi praticati per servizi analoghi dal mercato; al termine della verifica, nel caso in cui non sussistessero motivi di convenienza nella continuazione dei servizi erogati dall'Aggiudicatario, l'Amministrazione potrà recedere dal presente Contratto, previa motivata comunicazione in tal senso all'Aggiudicatario con preavviso di almeno 120 giorni.

#### **3.2 LOCALIZZAZIONE SERVIZI IN OUTSOURCING**

La sede operativa del Centro Servizi Regionale deve essere situata a Potenza, inoltre, non è ammesso il trasferimento di chiamata fuori sede, ovvero non è ammessa la erogazione dei servizi da una sede operativa che non sia quella di Potenza, salvo, in casi eccezionali, diverso accordo con l'Amministrazione

#### **3.2 TRANSITORIO**

La continuità dei servizi rappresenta per l'Amministrazione un elemento di notevole criticità, in modo particolare per i "Servizi di Call Center inbound e outbound multicanale".

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

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

Al fine di agevolare la messa in esercizio dei servizi, l'Amministrazione, nelle more della costituzione della sede operativa dell'Offerente, è disponibile a mettere a disposizione della ditta aggiudicataria i propri asset: la sede di Via del Basento - Potenza, completa di centralino/postazioni operatore, di connessioni telematiche, di sistemi informativi, etc.; restano escluse le postazioni di lavoro che sono di proprietà dell'attuale gestore dei servizi.

#### **3.3 BASE INFORMATIVA DI PROGETTO**

L'Aggiudicatario, nell'ambito delle attività a valere sulle spese generali dell'appalto, dovrà costituire, mantenere ed aggiornare una BIP - Base informativa di progetto in cui archiviare almeno settimanalmente tutta la documentazione amministrativa e tecnica dell'appalto.



La struttura della BIP dovrà essere predisposta d'intesa con i referenti dell'Amministrazione, e dovrà prevedere la gestione della profilazione degli Utenti.

### **3.3 BENI E SERVIZI NON INCLUSI NELLA FORNITURA**

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

- arredi;
- opere murarie;
- connettività.