



*Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Gara comunitaria a procedura aperta  
per l'erogazione di un servizio di informazione ed ascolto  
all'utenza sulle politiche del lavoro e sociali

## **Capitolato Tecnico**

## INDICE

<b>1.</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Situazione attuale</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Volumi di contatti</b>	<b>7</b>
3.1.	Contatti Inbound .....	7
3.2.	Contatti OutBound .....	7
<b>4.</b>	<b>Specifiche del servizio richiesto</b>	<b>8</b>
4.1.	Organizzazione generale del servizio .....	8
4.2.	Servizio di Interactive Voice Response (IVR) .....	9
4.3.	Servizio di lettura e gestione e-mail .....	11
4.4.	Servizio di gestione fax .....	11
4.5.	Servizio Operatori.....	13
4.6.	Servizio di gestione della conoscenza .....	15
4.6.1.	Funzionalità di KB.....	16
4.7.	Servizio di reportistica .....	18
4.8.	Servizio di monitoraggio.....	20
4.9.	Servizio di sicurezza .....	21
4.10.	Servizio di registrazione vocale delle chiamate.....	22
<b>5.</b>	<b>Proposte Migliorative</b>	<b>22</b>
<b>6.</b>	<b>Livelli di qualità del servizio e penali</b>	<b>23</b>
6.1.	Disponibilità degli elementi del servizio .....	23
6.1.1.	Sicurezza .....	25
6.1.2.	Penali .....	25
<b>7.</b>	<b>Monitoraggio del contratto e rilevazione della soddisfazione dell'utenza</b>	<b>26</b>
<b>8.</b>	<b>Formazione</b>	<b>27</b>

# 1. Introduzione

Il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali eroga ai cittadini un servizio di informazione ed ascolto sulle politiche del lavoro e sociali.

L'Amministrazione è, inoltre, chiamata talvolta ad effettuare servizi di informazione istituzionali di carattere massivo, anche di breve durata, rivolti a diversi target di popolazione.

Il servizio, che in seguito verrà chiamato centro di contatto, è attualmente erogato attraverso infrastrutture tecnologiche ubicate in parte presso l'Amministrazione ed in parte presso l'attuale fornitore ed è svolto con personale del fornitore che si occupa sia del front office che di back office.

Le informazioni utili per le risposte agli utenti sono contenute sia sul sito del Ministero che in una apposita banca dati.

Il personale di back office svolge attività di raccordo tra il Ministero ed il centro di contatto, offrendo altresì supporto all'attività telefonica del front line.

Il personale esperto del Ministero garantisce la formazione e l'aggiornamento degli operatori.

Al fine di disporre di uno strumento adeguatamente flessibile per l'erogazione del servizio, l'Amministrazione intende esperire una gara per l'affidamento in outsourcing del servizio stesso.

In estrema sintesi l'oggetto dell'appalto prevede:

- messa a disposizione, presso l'Amministrazione, di infrastrutture tecnologiche e personale per la gestione della normale attività di risposta;
- messa a disposizione delle infrastrutture tecnologiche e del personale, presso locali del Fornitore, per la gestione degli eventi di carattere massivo attivabili in modalità spot, in grado di operare in maniera pienamente integrata con il personale adibito al centro di contatto di cui al punto precedente.

I servizi che dovranno essere erogati sono i seguenti:

- interactive Voice Response (IVR);
- servizio di lettura e gestione e-mail;
- gestione fax;
- gestione contatti web;
- gestione della conoscenza;
- reportistica;
- monitoraggio;
- sicurezza;
- registrazione delle comunicazioni telefoniche su semplice richiesta da parte dell'Amministrazione.

Tutti i servizi dovranno essere implementati ed erogati come specificato nelle apposite sezioni del presente capitolato.

## 2. Situazione attuale

Il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali eroga un servizio al quale le amministrazioni e gli enti pubblici centrali, periferici, territoriali e locali, le organizzazioni private, i privati cittadini possono rivolgersi, attraverso più canali di comunicazione, per accedere a informazioni e documentazione sulle seguenti tematiche:

- Mercato del Lavoro;
- Tutela delle condizioni di lavoro;
- Ammortizzatori sociali;
- Orientamento e formazione professionale;
- Previdenza;
- Vigilanza dei rapporti di lavoro;
- Volontariato, Associazionismo;
- Inclusione Sociale
- Politiche della Famiglia;
- Responsabilità delle Imprese;
- Immigrazione;
- Altre tematiche istituzionali.

Attualmente il servizio viene erogato presso i locali dell'Amministrazione e del Fornitore attraverso la presenza dei seguenti sottosistemi tecnologici:

- PBX/ACD (Automatic Call Distributor) – Alcatel OmniPCX Enterprise: centrale telefonica del contact center basata su tecnologia VoIP, collocata presso il fornitore.
- DVR (Digital Voice Recorder) – NICE VoIP Log: sistema di registrazione delle conversazioni telefoniche basate su VoIP con le seguenti caratteristiche:
  - registrazione direttamente su HD e salvataggio su DVD-RAM;
  - integrazione con la soluzione Genesys per permettere, tramite pressione di un pulsante, lo start/stop manuale della registrazione;
- CTI - Genesys Express 3.2: suite di componenti CTI preposta alla gestione del contact center attraverso:
  - l'integrazione tra il mondo telefonico e quello informatico (CTI);
  - la gestione integrata (universal queue) dei canali telefonico, web e mail;
  - la gestione delle strategie di instradamento dei contatti multicanale attraverso funzionalità di intelligent routing;

- l'erogazione di funzionalità di reportistica storica relativa al traffico su tutti i canali gestiti;
- IVR – Genesys Voice Portal: sistema di risposta vocale automatica dotato complessivamente delle seguenti risorse di sintesi e riconoscimento vocale:
- TTS (Text-To-Speech) – Scansoft RealSpeak 4.0, motore di sintesi vocale automatica (16 canali complessivi);
- ASR (Automatic Speech Recognition) – Scansoft Open Speech Recognizer 3.0, motore di riconoscimento vocale (16 canali complessivi);
- Mail – servizio gestito dal Ministero;
- Web – Genesys Internet Contact Solution: moduli Genesys, integrati con il resto della suite Genesys Express, per la gestione e l'instradamento delle diverse tipologie di interazioni Web e Internet (chat, mail, web call back, web call trough e web collaboration);
- RDBMS – Microsoft SQL Server 2000: database centralizzato utilizzato dai diversi server/sistemi, che compongono l'infrastruttura ed in particolare per la storicizzazione dei contatti e della base della conoscenza;
- CMS – Galileo Contact Process Manager server: sistema di Contact Management basato su Lotus Domino Application server (implementa funzionalità di web server e application server);
- KMS (Knowledge Management System) – VoloFrame: è una piattaforma di Knowledge Management che indirizza le esigenze di reperire, organizzare, esaminare e correlare una mole anche rilevante di documenti non strutturati, provenienti da fonti interne ed esterne tra loro eterogenee;
- Reporting System – monitoraggio, supervisione e tracciamento dei processi e azioni che vengono innescati per la soddisfazione del Contatto/esigenza, attraverso la strutturazione di un apposito data base (data mart), alimentato dall'ambiente di Contact Management System, cui il personale indicato dal Ministero del Welfare può accedere attraverso l'utilizzo di un potente Cruscotto Direzionale;
- Operatori – gruppi di operatori (locali e remoti) abilitati alla gestione dei contatti multicanale dotati di:
  - personal computer – è la componente che centralizza tutte le funzioni dell'operatore attraverso moduli software;
  - postazione telefonica basata su software telefonico (softphone) VoIP, che sostituisce il telefono tradizionale utilizzando l'hardware di un PC multimediale con cuffia e microfono USB ed un software in grado di funzionare come codec H.323 o SIP;
  - Genesys Contact Navigator Web - applicazione di barra telefonica multicanale, fruibile via browser, messa a disposizione dalla suite Genesys per il trattamento delle interazioni multi-

canale;

L'utenza accede al servizio telefonico tramite il numero verde 800 196 196; le chiamate vengono accolte dal sottosistema IVR che propone un albero di scelte effettuabili digitando le cifre sulla tastiera telefonica. Il sottosistema IVR indirizza le chiamate verso gli operatori con gli skills relativi agli argomenti selezionati dagli utenti.

I quesiti per il centro di contatto possono essere formulati anche inviando una e-mail all'indirizzo [centrodicontatto@lavoro.gov.it](mailto:centrodicontatto@lavoro.gov.it).

Il servizio utilizza postazioni di front office e postazioni di back office insieme a postazioni per la gestione della conoscenza, con orario di servizio dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

### **3. Volumi di contatti**

#### **3.1. Contatti Inbound**

In considerazione delle specificità dei servizi erogati all'utenza, i volumi di contatti da gestire vengono suddivisi in due contesti differenti:

1. Contatti in condizioni di normale operatività;
2. Contatti ricevuti a seguito delle Campagne Informative Istituzionali.

Il Ministero darà alla Società aggiudicataria un preavviso di almeno 20 gg per l'attivazione dei servizi complementari necessari alla gestione e conduzione di tale tipo di contatti in caso di campagne informative istituzionali o per altri servizi ritenuti opportuni; il Ministero comunicherà la durata presunta di tali servizi.

I volumi derivanti dal punto 1 sono da stimarsi in :

- Numero contatti multicanale annuo stimato : 100.000 circa
- Numero annuo di chiamate stimato: 85% del totale anno
  - Numero annuo di chiamate stimato agli operatori : 80% del totale
  - Numero annuo di chiamate stimato evase in IVR: 20% del totale
- Percentuale di chiamate : in particolari momenti di picco/ora 50 % del totale orario
- Numero annuo di FAX stimato: 5% del totale anno
- Numero annuo di Email stimato: 9% del totale anno
- Numero annuo di contatti WEB stimato: 1% del totale anno

I volumi derivanti dal punto 2 sono da stimarsi in :

- Numero contatti multicanale annuo stimato : 350.000 circa
- Numero annuo di chiamate stimato: 97% del totale anno
  - Numero annuo di chiamate stimato agli operatori : 45% del totale
  - Numero annuo di chiamate stimato evase in IVR: 55% del totale
- Percentuale di chiamate : in particolari momenti di picco/ora 50 % del totale orario
- Numero annuo di FAX stimato: 1,5% del totale anno
- Numero annuo di Email stimato: 1% del totale anno
- Numero annuo di contatti WEB stimato: 0,5% del totale anno

Il totale dei contatti multicanale che la Società aggiudicataria dovrà gestire vanno da un minimo di 100.000 contatti anno ad un massimo di 450.000 contatti anno.

#### **3.2. Contatti OutBound**

Il numero di contatti "OutBound" derivanti dalla necessità di ricontattare l'utente per concludere l'esigenza manifestata "InBound" è stimabile in una percentuale del traffico inbound compresa tra il 5% ed il 10%.

La Società aggiudicataria dovrà erogare un servizio che permetta di effettuare i contatti in OutBound sugli stessi canali di InBound (Telefono, Fax e E-mail).

## 4. Specifiche del servizio richiesto

### 4.1. Organizzazione generale del servizio

L'organizzazione del servizio dovrà prevedere:

- svolgimento delle attività di front office e di collegamento con i responsabili e le strutture dell'Amministrazione nella normale operatività;
- svolgimento delle attività di front office per i servizi massivi di carattere spot.

Il flusso di gestione delle chiamate telefoniche dovrà prevedere l'accoglienza attraverso un sistema di risposta automatico che consenta al chiamante di scegliere l'argomento sul quale desidera informazioni. Il contatto dovrà quindi essere trasferito al gruppo di operatori di front line competenti sulla tematica.

Qualora il quesito posto non trovi risposta a livello di front line possono presentarsi due casi:

- 1) la chiamata necessita di un trattamento particolare "on line" oppure il chiamante desidera mantenere l'anonimato;
- 2) il chiamante si rende disponibile ad essere ricontattato.

Nel caso 1) il contatto potrà essere trasferito in maniera sincrona direttamente alla struttura di back office, mantenendo il contesto della chiamata stessa e permettendo di tracciare le fasi della chiamata.

Nel caso 2) il front line inoltrerà il contatto alla struttura di back office in maniera asincrona. Una volta che il back office ha risolto il quesito, la risposta deve essere resa disponibile per il front line che deve provvedere a ricontattare il chiamante per chiudere definitivamente il contatto.

I contatti pervenuti tramite fax o mail devono essere accolti dal front line e, nel caso non siano da questo risolvibili, devono seguire il trattamento descritto per il caso 2).

L'attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolta dal back office dovrà alimentare una base dati della conoscenza; le risposte ai quesiti saranno ivi inserite, in maniera intelligente e non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dal front line.

La banca dati informativa attualmente utilizzata è costituita da:

- catalogazione della tipologia dei contatti;
- informazioni necessarie allo svolgimento del servizio, queste vengono reperite sia nella sezione Knowledge Base che nella documentazione presente sul sito del Ministero, nonché in altro materiale anche cartaceo.

Con l'esecuzione della fornitura oggetto del presente capitolato, le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio dovranno essere opportunamente organizzate, memorizzate e costantemente aggiornate, a cura del Fornitore, su di un sistema di archiviazione elettronica banca dati normativa e dei servizi e rese disponibili agli operatori di front line tramite semplici ricerche sull'archivio così costituito. Tale archivio dovrà rimanere nella disponibilità dell'Amministrazione al termine della durata contrattuale.

All'avvio del servizio si dovrà provvedere alla normalizzazione delle informazioni esistenti nell'attuale banca dati informativa.

Il servizio deve essere dimensionato per servire le chiamate della normale operatività, mentre per le attività spot di carattere massivo, sono richiesti dei pacchetti di 300 contatti giornalieri attivabili per il numero di giorni necessari allo svolgimento dell'attività con un preavviso di 20 giorni.

## **4.2. Servizio di Interactive Voice Response (IVR)**

Si richiede il dimensionamento, la configurazione, la personalizzazione e lo sviluppo di un servizio di IVR.

Si richiede alla Società partecipante alla gara di indicare l'architettura del servizio di IVR proposto in termini di Hardware/Software scelto, di dimensionamento, disponibilità, affidabilità, sicurezza, performance e funzionalità di amministrazione delle componenti tecnologiche/applicative che erogano i servizi di IVR.

L'IVR deve prevedere opportune funzionalità di integrazione con le altre componenti dell'intero servizio.

Le funzionalità del servizio di IVR, e le conseguenti applicazioni devono essere di adeguato numero e capacità in termini di risorse messe a disposizione per garantire i livelli di servizio più avanti dettagliati.

Le funzionalità di Text to Speech e Voice Recognition del servizio di IVR proposto devono essere di adeguato numero e capacità in termini di risorse messe a disposizione per garantire i livelli di servizio prima citati.

Tutte le telefonate InBound inoltrate al centro di contatto del Ministero devono poter essere ruotate al Sistema IVR, secondo politiche opportune. Successivamente, tramite una serie di interazioni con l'utente sia vocali che tramite tastiera telefonica, il servizio IVR dovrà ricavare il maggior numero di informazioni utili per l'erogazione del servizio informativo agli utenti e per fini statistici.

Devono poter essere forniti servizi anche in modalità completamente automatica, senza intervento di operatori, fornendo il feedback dell'intero ciclo del servizio informativo erogato verso i servizi di reportistica e di monitoraggio dei livelli di servizio.

La Società partecipante alla gara deve opportunamente progettare e dimensionare l'architettura delle applicazioni del servizio di IVR proposto e delle infrastrutture a supporto delle stesse, al fine di garantire i livelli di servizio richiesti.

Prima dell'inoltro della chiamata all'agente di front line o in caso di rotazione fonica-dati al Back-office, il Sistema IVR deve, in modalità automatica, annunciare all'utente l'ID dell'Agente.

Il sistema deve permettere all'operatore di trasferire la chiamata verso il servizio IVR nel punto dell'albero corrispondente al servizio richiesto dall'utente.

Il servizio di IVR proposto dalla Società partecipante alla gara deve essere dotato di un ambiente di sviluppo evoluto con interfaccia di tipo grafico, che permetta in modalità integrata lo sviluppo, il debug ed il test (con simulazioni) delle applicazioni vocali. Il sistema proposto deve permettere lo sviluppo di nuove applicazioni senza degradare o limitare in nessun modo l'erogazione dei servizi telefonici.

Il servizio di IVR proposto dalla Società partecipante alla gara deve poter fornire almeno le seguenti

funzioni :

- Gestione delle interazioni utente-IVR;
- Comunicazione dei tempi di attesa;
- Gestione delle chiamate (connessione, disconnessione forzata, trasferta, conferenza);
- Gestione delle informazioni associate ad una chiamata (ANI, DNIS).

Inoltre, deve poter riconoscere i seguenti tipi input:

- Informazioni, cifre e sequenze di cifre digitate su telefoni multifrequenza;
- Informazioni e cifre digitate su telefoni decadici o ad impulsi;
- Informazioni, cifre e lettere dettate vocalmente dagli utenti in lingua italiana.

Le funzioni di riconoscimento vocale devono poter utilizzare risorse dedicate anche simultaneamente e supportare espressamente la lingua italiana, garantendo un livello di affidabilità adeguato alla diffusione su tutto il territorio nazionale del bacino di utenza. Le funzioni di riconoscimento vocale proposte devono supportare un vocabolario chiuso e personalizzabile di termini riconosciuti, comunque costituito da un numero minimo di termini tipici. In sede d'offerta il fornitore dovrà indicare il numero massimo di termini gestibili.

Il servizio di IVR proposto deve essere in grado di riprodurre dei messaggi contemporaneamente su porte telefoniche diverse, verso tutti i chiamanti che impegnano le linee in ingresso. Per la riproduzione il sistema deve utilizzare almeno le seguenti modalità:

- Riproduzione di messaggi pre-registrati (tramite speaker professionale in lingua italiana) e direttamente installati sul sistema IVR (con possibilità di ripetizione ed interruzione forzata);
- Riproduzione di messaggi formattati, realizzati per mezzo di composizione di termini elementari appartenenti ad un dizionario di vocaboli tipici italiani (riguardanti le ore del giorno, i giorni della settimana, i mesi dell'anno, le lettere, i numeri, le cifre decimali, le frazioni, la valuta italiana ed europea, ecc.), il formato dei messaggi deve prevedere la possibilità di indicare cadenze ed accenti;
- Riproduzione di messaggi tramite voce artificiale sintetizzata, per mezzo di funzionalità "*Text to Speech*" in italiano.

Il servizio di IVR deve disporre di protezioni software che inibiscano la possibilità di cancellazione/modifica dei messaggi e deve permettere la gestione dei messaggi vocali, con possibilità di:

- Registrazione dei messaggi da più media;
- Import-export dei messaggi utilizzando formati audio standard;
- Editing dei messaggi, con possibilità di elaborazioni post-registrazione.

Le funzioni di gestione dei messaggi non devono avere limiti sostanziali al numero di messaggi memorizzabili e disponibili per le applicazioni vocali.

Il Fornitore deve farsi carico del servizio di registrazione dei messaggi erogati dall'IVR, utilizzando sistemi automatici di generazione dei messaggi oppure, se reputato necessario ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, speaker professionali. La qualità delle registrazioni verrà sottoposta al giudizio dell'Amministrazione, che si riserverà la possibilità di richiedere al Fornitore la sostituzione del-

lo speaker o la nuova registrazione o sintesi di messaggi non soddisfacenti.

La registrazione dei messaggi vocali per il sistema IVR, nelle modalità prima elencate, dovrà avvenire in lingua italiana.

### **4.3. Servizio di lettura e gestione e-mail**

L'infrastruttura E-Mail deve rappresentare uno dei possibili canali di "Contatto" utilizzabili dagli utenti per comunicare con il centro di contatto, utilizzando il sistema messo a disposizione dal Ministero.

Il servizio di gestione delle E-Mail deve consentire il salvataggio delle informazioni relative ai contatti e dei dati necessari per la reportistica operativa.

Il servizio di gestione delle E-Mail dovrà necessariamente:

- supportare i Client ed i protocolli di posta elettronica attualmente utilizzati dall'Amministrazione del lavoro e delle Politiche Sociali (Outlook su windows 2003);
- Supportare i protocolli Post Office Protocol 3 (POP3), Internet Mail Protocol 4 (IMAP4), HyperText Transfer Protocol (HTTP), Simple Mail Transfer Protocol (SMTP);
- permettere la realizzazione univoca di specifiche funzionalità di amministrazione, monitoring e controllo di tutte le componenti, dal livello più basso a quello più alto;
- prevedere la possibilità di utilizzo di certificati di autenticazione e di posta cifrata e firmata digitalmente, nonché di posta elettronica certificata, con caselle PEC fornite dal Ministero;
- Conferire alla soluzione la capacità di gestire gli aspetti relativi ai carichi di lavoro ed alle prestazioni, in particolar modo con il riferimento a situazioni di picco dovute a particolari eventi di tipo istituzionale che si possono verificare più volte nel corso dell'anno;

### **4.4. Servizio di gestione fax**

Si richiede il dimensionamento, la configurazione, la personalizzazione e lo sviluppo di un servizio di FAX Server. L'infrastruttura tecnologica del FAX Server (hardware e software) deve realizzare e mettere a disposizione i servizi per la ricezione/invio di fax da parte degli operatori di front-line e della struttura di back-office del centro di contatto del Ministero e deve prevedere opportune funzionalità di integrazione con le altre componenti dell'intero servizio.

Il servizio di FAX proposto dovrà utilizzare HW e SW di tipo standard e dovrà necessariamente:

- adottare standard aperti in tutte le componenti software e per tutte le modalità di interazione tra le medesime e/da l'esterno, a garanzia di apertura, evolvibilità e flessibilità;
- conferire alla soluzione la capacità di gestire gli aspetti relativi ai carichi di lavoro ed alle prestazioni, in particolar modo con il riferimento a situazioni di picco dovute a particolari eventi di tipo istituzionale che si possono verificare più volte nel corso dell'anno;
- permettere la realizzazione univoca di specifiche funzionalità di amministrazione, monitoring e

controllo di tutte le componenti;

- disporre di un sistema di archiviazione centralizzato, nel quale memorizzare le proprie configurazioni;
- permettere agli operatori di front line e alla struttura di back office di accedere ai servizi di FAX Server, attraverso il protocollo HTTP/HTTPS utilizzando un normale WEB Browser. L'interfaccia HTML, deve essere altamente personalizzabile senza perdita di funzionalità. L'implementazione dell'interfaccia WEB per il servizio di FAX deve garantire, almeno, di poter:
  - Autenticare l'utente tramite Userid e password;
  - Accedere ai fax arrivati;
  - Accedere ai fax spediti;
  - Visualizzare i fax spediti;
  - Creare ed inviare nuovi fax;
  - Ricercare i fax secondo l'impostazione di vari parametri (subject, text, sender, ecc.) e personalizzare il layout di presentazione;
- utilizzare funzionalità avanzate per la gestione dei FAX ricevuti o trasmessi basate su standard consolidati e implementare funzionalità avanzate ed "intelligenti" per la distribuzione o l'instradamento dei FAX ricevuti o trasmessi verso gli operatori di front-line e alla struttura back-office. In particolare dovrà essere previsto il supporto per metodi d'instradamento DID, MPL, DTMF, DNIS, DNIS/DID, CSID, Manuale Linea/Canale o combinazioni di essi. Dovrà essere prevista la possibilità di instradare in maniera "intelligente", coordinata ed omogenea, i FAX in arrivo verso particolari gruppi di operatori sulla base del numero di fax chiamato, del carico di lavoro del sistema fax, del carico di lavoro degli operatori nel momento della ricezione del fax;
- operare con sistemi operativi UNIX o Windows nelle versioni esclusivamente server;
- garantire la possibilità di spedire/ricevere moduli elettronici fax, (realizzati tramite strumenti di Office Automation standard in maniera flessibile e completamente integrata senza necessità di cambiare contesto di applicazione per l'operatore), da inviare sia su richiesta degli utenti, sia su richiesta degli operatori. I formati da supportare dovranno essere almeno MS Word, Excel, Powerpoint, Access, BMP (incluso RLE, ICO, CUR & OS/2 DIB), GIF, JPEG, Lotus 1-2-3, TIFF, TIFF CCITT group 3 & 4 e PDF/Postscript. Nelle funzioni di invio dei moduli fax dovrà essere possibile apporre un modulo, anche acquisito tramite tecnologie di digitalizzazione, sopra il testo del documento. Dovrà essere garantita le funzionalità di "mail merge" ovvero produzione di fax personalizzati ottenuti dalla fusione di un elenco di destinatari via fax/mail con un modulo fax;
- garantire la possibilità di spedire/ricevere moduli cartacei fax standard, specifici personalizzati da inviare, attraverso opportuna digitalizzazione con tecnologie previste dalla Società aggiudicataria, sia su richiesta degli utenti, sia su richiesta degli operatori. Tali moduli devono poter

essere anche di tipo differente e devono poter essere stampati in caso di ricezione su apposite stampanti server, di adeguate caratteristiche tecnologiche, numero e performance, anche non direttamente collegate al Sistema di Fax Server;

- essere capace di ricevere richieste di invio di moduli fax da IVR/VRU per trattare i messaggi di richiesta di fax da parte di utenti che lasciano messaggi vocali contenenti le informazioni richieste ed il numero di fax a cui destinarle. Tale capacità deve essere estesa agli operatori per l'invio di informazioni via fax all'utente se questo si renda necessario durante la conversazione e al canale Web. Inoltre dovranno essere previste funzionalità di "fax on demand" per consentire all'utente di selezionare una serie di documenti a scelta attraverso l'utilizzo di un menu vocale o dei toni della tastiera dell'apparato telefonico e di riceverli via fax al numero indicato;
- fornire funzionalità di schedulazione temporale base ed avanzate, di richiamata/rinvio (se il fax ricevente è occupato o la trasmissione viene interrotta) con intervalli flessibili, di identificazione automatica degli errori nella trasmissione e richiamata dopo un intervallo prefissato, di assegnazione priorità ai fax presenti nella coda in uscita e di registrazione dello stato di fax con l'opzione di richiedere una conferma elettronica o stampata;
- prevedere un sistema di archiviazione, preferibilmente su RDBMS, on-line e off-line di adeguata capacità, dei fax Ricevuti/Spediti e dei log di sistema. La Società partecipante alla gara dovrà prevedere un sistema di archiviazione dei fax Ricevuti/Spediti per almeno 6 (sei) mesi on-line e per anni 1 (uno) off-line, ma con la possibilità di essere riportati on-line su specifica richiesta. Dopo tale periodo i dati più significativi dovranno essere immagazzinati in apposite aree e su supporti idonei a conservarli sino alla scadenza contrattuale;
- implementare un modello di interazione tra i vari moduli di tipo distribuito ma con una visione logica di tipo univoca, e di distribuire le componenti del servizio di fax indifferentemente su di un unico sistema, o su sistemi differenti, compatibilmente con il modello implementativo disegnato per rispondere ai requisiti ed ai livelli di servizio attesi

#### **4.5. Servizio Operatori**

Dovrà essere prevista sia la presenza degli operatori di front line, che di personale di collegamento con i responsabili e le strutture del Ministero presso i locali dall'Amministrazione. Per gli eventuali servizi complementari verrà concordata, di volta in volta, la localizzazione degli operatori.

Pertanto il Fornitore:

- mette a disposizione, per i servizi massivi di carattere spot, le infrastrutture tecnologiche, di proprietà del Fornitore, inserite in una struttura adeguatamente scalabile in tempi brevi al fine di far fronte alle campagne istituzionali; su richiesta dell'Amministrazione dovranno essere forniti altresì i locali necessari all'allocazione degli operatori;
- mette a disposizione, presso i locali dell'Amministrazione, delle soluzioni tecnologiche neces-

- mette a disposizione, presso i locali dall'Amministrazione, operatori di front line per la normale operatività del centro di contatto;
- mette a disposizione di operatori di front line per le attività massive di carattere spot per il periodo di durata dei servizi complementari.

#### **4.5.1. SKILL E MANSIONI OPERATORI**

Il servizio richiesto al Fornitore, per la normale attività, a pena di esclusione dalla gara, dovrà essere svolto impiegando risorse professionali aventi i seguenti profili professionali:

- operatori telefonici laureati e con comprovata esperienza nella comunicazione telefonica in ambito pubblico (laureati in giurisprudenza, psicologi, pedagogisti, sociologi, altri eventuali titoli approvati di volta in volta dal Ministero);
- personale di segreteria;

Il servizio per le attività spot di carattere massivo, dovrà essere svolto impiegando risorse professionali aventi adeguata formazione e titolo di studio. I CV di tali persone dovranno comunque essere sottoposti alla approvazione dell'Amministrazione. In tal caso l'Amministrazione formerà il personale da impiegare, riservandosi altresì la facoltà di chiedere la sostituzione del personale ritenuto non idoneo.

Al fine di assicurare la continuità operativa del servizio e i livelli qualitativi sino ad oggi offerti, il fornitore deve, in sede d'offerta, dichiarare, in accordo con le parti, di assumere con contratto di lavoro subordinato, almeno 14 risorse tra quelle coinvolte nel centro di contatto alla data del 1 Ottobre 2008, almeno alle medesime condizioni.

La Società aggiudicataria definirà i tempi e le modalità del rapporto di lavoro del personale utilizzato per l'erogazione del servizio, sulla base della vigente normativa.

Il Fornitore si impegna a non sostituire il personale, se non per comprovate cause di forza maggiore o per cause derivanti dall'applicazione della normativa vigente in materia di lavoro. Il personale eventualmente subentrante dovrà essere accettato dall'Amministrazione.

Il Ministero si riserva di monitorare la qualità del servizio con metodi e strumenti volti ad agevolare l'inserimento attivo degli operatori nel contesto lavorativo ed a potenziarne le prestazioni professionali in modo da garantire la piena soddisfazione delle esigenze degli utenti.

Preliminarmente all'avvio del servizio, il Ministero potrà verificare le risorse proposte della Società aggiudicataria per il servizio di operatori, sulla base del curriculum professionale e di un colloquio.

Nel caso di accertata inidoneità da parte del Ministero di uno o più operatori in servizio la Società aggiudicataria è obbligata alla sostituzione, entro 10 giorni dalla relativa comunicazione.

Di seguito vengono indicate le attività del personale del Centro di contatto.

Personale di Front line per la normale operatività, addetto:

- alla evasione delle richieste degli utenti al primo contatto; tali richieste potranno provenire dai differenti canali (e-mail, chat, VoIP, fax Internet, ecc.);
- alla gestione interattiva di richieste degli interlocutori attraverso servizi automatici.

Personale di *Back Office* delle attività normali, addetto:

- a supportare gli operatori di *front line* nella gestione delle richieste degli utenti;
- alla risposta delle E-mail;
- allo svolgimento delle attività telefoniche *outbound*;
- a curare l'inserimento delle informazioni nel Gestore di conoscenza;
- ad evadere, d'intesa con i responsabili e le strutture del Ministero, le richieste più complesse;
- al collegamento con il personale del Centro di contatto ed i responsabili del Ministero.

Personale di *Front line* per le attività spot, addetto:

- alla evasione delle richieste degli utenti al primo contatto;

Personale di *Team leader* per le attività spot, addetto:

- alla gestione del personale di front line per le attività spot;
- al *problem solving* nelle attività spot;
- al collegamento con i responsabili del Ministero per le attività spot.

Il ruolo di coordinatore del servizio sarà di regola svolto da un funzionario del Ministero affiancato da un persona indicata dal fornitore.

Al fine di migliorare la qualità delle risposte il fornitore favorirà il contatto diretto tra il personale del centro di contatto ed il personale del Ministero in possesso delle specifiche competenze.

#### **4.6. Servizio di gestione della conoscenza**

La progettazione del nuovo sistema di Knowledge Management dovrà avvenire recependo le indicazioni del Ministero.

Dopo il primo popolamento, l'aggiornamento della Knowledge Base dovrà avvenire a cura del personale del backoffice del Centro di Contatto, evitando automatismi senza il controllo umano dei contenuti inseriti.

I dati che costituiranno la banca dati della conoscenza dovranno rimanere nella disponibilità dell'Amministrazione al termine del periodo contrattuale, il fornitore dovrà collaborare al porting della banca dati della conoscenza con l'eventuale nuovo fornitore.

La Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione una fonte di informazioni a supporto della risoluzione delle esigenze denominata *Knowledge Management Environment (KME)*, sulla quale gli operatori (Front-line) e il personale di collegamento con l'Amministrazione potranno ricercare tutte le informazioni necessarie. I servizi di KME proposti dovranno supportare il processo di gestione delle conoscenze gestendo, oltre alle risorse di conoscenza tangibili ed esplicite (documenti, faq, web ecc.), anche la condivisione dell'esperienza e della conoscenza posseduta dalle figure professionali che svolgono il servizio.

Il servizio di KME proposto dovrà affiancare alle tradizionali tecnologie di reperimento delle informa-

zioni servizi evoluti di *Knowledge Search*, che consentono di:

- selezionare e certificare le fonti interne o esterne di interesse su cui attuare la indicizzazione;
- accedere alle informazioni indipendentemente dal formato;
- selezionare l'accesso in funzione del proprio profilo di utenza;
- consentire la definizione di classi e la "etichettatura" delle informazioni con una o più di queste classi;
- far emergere selettivamente e interattivamente dal "mare magnum" delle informazioni disponibili quelle di interesse per la specifica esigenza informativa dell'utente manifestata durante il Contatto.

L'elemento caratterizzante del sistema di KME proposto dovrà essere la semplicità di reperimento dell'informazione desiderata. Le modalità di funzionamento potranno essere strutturate avendo come modello, ad esempio, i classici motori di ricerca operanti su documenti indicizzati o i sistemi di directory per l'individuazione attraverso la navigazione in contenuti opportunamente raggruppati.

La conoscenza complessiva deve essere strutturata almeno in:

1. definizioni e informazioni generali: informazioni di tipo statico con validità continua;
2. informazioni relazionali: sono informazioni sia specifiche che generiche, ma in relazione fra loro, quali ad esempio la storia delle interazioni di un utente con il centro di contatto del Ministero;
3. real-time knowledge: sono informazioni rilevate ed elaborate istantaneamente, durante il "Contatto" con l'utente, quali l'individuazione di specifiche esigenze per l'acquisizione e il trasferimento delle stesse agli opportuni sistemi predisposti al loro soddisfacimento;
4. dati personalizzati: sono informazioni acquisite tramite elaborazioni effettuate sulle precedenti interazioni con l'utente, finalizzate alla creazione di un profilo implicito da associare a quello esplicito rilevato direttamente durante l'interazione con l'utente.

#### **4.6.1. Funzionalità di KB**

Il Knowledge Base deve costituire un deposito di informazioni configurate ed accessibili in modo logico consentendo così di beneficiare della condivisione della conoscenza o comunque dell'esperienza di chi inserisce l'informazione sia esso operatore o sistema automatico.

In particolare il servizio di Knowledge Base deve almeno:

- garantire un'unica visione logica dei dati;
- garantire la possibilità di creare la base dati attingendo da fonti dati eterogenee e distribuite geograficamente con l'utilizzo di protocolli di comunicazione standard;
- garantire la fruibilità del servizio anche con un browser internet.
- prevedere un Help on Line per gestire informazioni legate ai Processi di business;

- realizzare dei Cataloghi per informazioni legate ai contenuti informativi, anche di tipo Istituzionale, trattati dal Ministero;
- fornire informazioni sul modo di utilizzo della KB da parte degli utenti;
- estrarre i "concetti" contenuti in un testo di qualsiasi formato o proveniente da qualsiasi base dati;
- fornire all'operatore strumenti di self-service per il reperimento delle informazioni in modalità multicanale, dove questo abbia successo operativo e di fruizione;
- confrontare i concetti espressi dagli utenti (in linguaggio naturale) con i concetti esistenti nella base della conoscenza;
- profilare, in modalità non invasiva ed in continuo, l'attività ed il comportamento degli operatori;
- distribuire i contenuti in base al profilo di interesse degli operatori;
- gestire repository di dati condivisi e presentarli in forma congrua e coerente per una rapida consultazione. Supportare algoritmi di ricerca veloce ed accesso a domande frequenti (FAQ);
- popolare il DB della Conoscenza interfacciando fonti informative di diversa natura costituite da contenuti di formato eterogeneo e residenti su sistemi di organizzazione delle informazioni sia strutturata che piatta, anche geograficamente distribuite;
- supportare criteri di ricerca, algoritmi di catalogazione, link ed indicizzazioni dei contenuti della base dati della Conoscenza;
- fornire strumenti avanzati di supporto alla individuazione del contenuto informativo migliore rispetto alle informazioni inserite dall'operatore durante la fase di comprensione dell'esigenza dell'utente o suggerire in automatico all'operatore in base al profilo utente;
- consentire l'uso di form con campi predefiniti per aggiungere informazioni manualmente o in allegato;
- supportare livelli di accesso differenziati (scrittura, lettura, ecc.) con gestione di diverse tipologie di utenza (Publisher, Amministratore, operatore Front-Office, operatore back-office, ecc.);
- registrare le variazioni al Knowledge Base per definire la responsabilità di tutti gli aggiornamenti;
- registrare gli accessi alle informazioni per discriminare le aree di maggior interesse;
- fornire funzionalità di approvazione del contenuto secondo profili utente diversificati e distribuiti;
- disporre di un ambiente di amministrazione e configurazione;

## 4.7. Servizio di reportistica

Il servizio è finalizzato a garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento del servizio oggetto della gara. In particolare, è richiesta almeno la misurazione dei seguenti indicatori:

- volume del traffico entrante;
- volume del traffico inoltrato al “back-office”;
- volume del traffico uscente;
- tempo medio e distribuzione dei tempi di attesa dei contatti;
- durata media della conversazione;
- percentuale di contatti abbandonati;
- numero di contatti gestiti in un determinato istante;
- numero di chiamate evase da IVR;
- durata media delle chiamate evase da IVR;
- numero di contatti evasi in modalità multicanale;
- durata media dei contatti evasi in modalità multicanale;
- distribuzione dei contatti su gruppi di operatori;
- analisi dei contatti per tipo, durata, rinunce, tempi attesa (in relazione all’ora), gruppi di utenti, numeri esterni e gruppi di operatori;
- analisi dell’utilizzo del centro di contatto in ogni componente tecnologica nel suo complesso e per gruppi di operatori;
- tempo di trattamento per agente e sequenza del flusso logico;
- statistiche sul Database Contatti che includano numero medio di contatti per tipo di utente, numero medio di contatti per tipo di richiesta;
- numero di chiamate accolte ed evase per tipo;
- numero di contatti inviati al back-office per tipologia;
- tempo medio di conversazione per tipologia di richiesta e “Contatto”;
- tempo medio di evasione dei Contatti al 2° livello (back-office).

Per tutte le richieste di servizio direttamente evase dai sistemi automatici, devono essere registrate le informazioni acquisite, in modo da rendere possibile le analisi di dettaglio sui processi di business indipendentemente dal canale interessato.

Inoltre si richiede il monitoraggio ed il reporting (anche di tipo statistico) dei principali livelli di servizio legati ai Processi di business quali, ad esempio:

- numero e classificazione dei contatti degli utenti;
- numero e classificazione delle richieste degli utenti;
- numero e classificazione dei contatti e richieste e suddivisione per stato (Front-line e back-office);
- percentuale di contatti risolti la prima volta dal front-line;

- percentuale di contatti risolti dal back-office;
- tipologia di attività svolte dagli operatori di front-line e dalla struttura di back-office);
- tempi medi di evasione dei contatti (front-line e back-office) e richieste per tipologia;
- numero medio di contatti per richiesta (front-line e back-office);
- contatti per tipologia di canale (telefono, fax, posta elettronica, Web);
- contatti per servizio e motivo (front-line e back-office).

Il sistema applicativo dedicato al monitoraggio del servizio deve garantire la gestione integrata della reportistica riguardante almeno i dati quali:

- volumi (per canale, fascia oraria, tipologia “contatto”/utente, etc.);
- tempi di attesa (per canale, fascia oraria, tipologia “contatto”, per skill operatore, etc.);
- analisi tempi di risposta (distribuzione per fascia oraria, per skill operatore, etc.);
- analisi durata delle chiamate (distribuzione per fascia oraria, per skill operatore, etc.).

In particolare devono essere previsti:

- il monitoraggio in tempo reale;
- la produzione di dati statistici a intervalli orari con l’obiettivo di riassumere il comportamento del sistema nel periodo di riferimento e per generare report sugli andamenti giornalieri, mensili e annuali;
- la produzione di report storici del traffico, dei livelli di servizio, delle performance e dello stato degli operatori e dei gruppi. Gli strumenti devono permettere la definizione di soglie di attenzione, per consentire la notifica automatica di allarmi qualora alcuni parametri critici raggiungano le soglie.

La quantità e il formato delle informazioni devono poter essere definite mediante l’impiego di strumenti grafici ed interfacce User-Friendly. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti deve essere possibile creare viste personalizzate.

L’insieme minimo dei possibili criteri di aggregazione è il seguente:

- complessivo;
- con varia articolazione temporale (a livello giornaliero, settimanale, mensile, annuale) almeno sui seguenti contenuti;
- andamento temporale del numero di contatti in ingresso (domanda di servizio);
- numero dei contatti ricevute per fascia oraria;
- durata media delle conversazioni telefoniche e dei contatti multicanale;
- tempi medi di risposta e di attesa in coda;
- disponibilità di risponditori;
- esito dei contatti in ingresso;
  - o contatti che hanno ottenuto risposta;

- contatti abbandonati;
- contatti che hanno provocato un messaggio di dissuasione;
- chiamate a cui sono state fornite come risposte *messaggi di cortesia*;
- chiamate instradate su servizi di 2° livello (e relativo esito);
- numero di operatori presenti e disponibili e numero di ore operatore effettive;
- numero di chiamate in uscita;
- problemi (identificati, risolti);
- utilizzo delle applicazioni del servizio automatico.

Le applicazioni utilizzate devono consentire l'esportazione dei dati in formato ASCII, xml e MS Office e la possibilità di inoltro via posta elettronica di set di report.

Oltre a quelli sopra specificati, nel corso del periodo di erogazione del servizio dovranno essere forniti i seguenti report:

- al fine di monitorare l'efficacia del processo di Knowledge Management, dovrà essere fornito un report mensile sugli accessi e l'utilizzo di tale servizio da parte del personale del centro di contatto.
- Al fine di favorire il mutuo scambio di informazioni con le Direzioni Generali competenti nelle differenti materie, il centro di contatto dovrà inviare ad ogni singola Direzione Generale, con cadenza almeno bimestrale, o con maggiore frequenza se richiesto dalla singola Direzione Generale, un report consistente in:
  - la versione aggiornata delle FAQ per le materie di competenza della Direzione Generale;
  - una sintetica relazione che evidenzia le differenze rispetto alla versione delle FAQ del mese precedente, le interpretazioni date nelle risposte, i punti critici;
  - una comunicazione promemoria per la Direzione Generale, opportunamente evidenziata, sulla necessità di comunicare tempestivamente al Centro di Contatto le modifiche normative e le circolari, almeno tre giorni prima della pubblicazione sul sito del Ministero.

#### **4.8. Servizio di monitoraggio**

Deve essere garantito il monitoraggio, la supervisione e il tracciamento dei processi e azioni che vengono innescati per la soddisfazione delle richieste provenienti dagli utenti.

Le funzionalità da garantire sono:

- monitoraggio, anche real-time, dei servizi, dei processi e delle applicazioni del servizio, con integrazione in console grafiche di monitoring, della notifica automatica di allarmi di varia criticità tramite protocollo SNMP su TCP/IP ed esecuzione automatica di operazioni elementari di recupero;
- il servizio proposto deve consentire il salvataggio delle informazioni relative al servizio erogato e dei dati necessari per la reportistica operativa. Le operazioni di accesso ai dati non dovranno in alcun modo degradare le performance del servizio nel suo complesso.

- disponibilità di un ambiente per la gestione integrata della reportistica riguardante i dati di fruizione/erogazione del servizio;
- possibilità di produrre report storici con interrogazioni personalizzabili, per contenuti e fascia temporale, almeno dei contatti avuti, dei livelli di servizio e delle performance;
- monitoraggio e storicizzazione della disponibilità del servizio;
- monitoraggio e storicizzazione del carico di lavoro di ciascun canale di accesso;
- monitoraggio e storicizzazione dei volumi e la tipologia del traffico transitante da ciascun canale di accesso;
- monitoraggio e storicizzazione del numero, tipologia e causale delle eventuali interruzioni di servizio;
- Possibilità di creare file di log dettagliati riguardanti le attività svolte (con possibilità di suddividere i file di log per giorno).

La consultazione di tutte le informazioni raccolte dal Sistema, dei Report e gli strumenti di monitoraggio, anche quelli Real-Time, devono essere fruibili da parte di personale indicato dal Ministero anche attraverso apposite consolle, utilizzabili con un browser internet connesso in http sulla porta 80.

A tal riguardo, l'aggiudicatario dovrà prevedere un adeguato piano di sessioni formative.

La Società partecipante alla gara dovrà prevedere un sistema di archiviazione dei dati più significativi per almeno 1 anno on-line. Dopo tale periodo i dati più significativi dovranno essere immagazzinati in apposite aree e su supporti idonei a conservarli sino alla scadenza contrattuale (naturale od estesa).

#### **4.9. Servizio di sicurezza**

Nella risposta tecnica dovrà essere dettagliato come il servizio proposto è in grado di garantire:

- la sicurezza degli accessi;
- la riservatezza delle informazioni scambiate;
- l'integrità dei dati per tutte le applicazioni che necessitano di accedere direttamente ai sistemi RDBMS del centro di contatto del Ministero, ai servizi applicativi delle altre componenti tecnologiche;
- la disponibilità di meccanismi di controllo e verifica dell'identità (autenticazione) degli utenti, in modo da garantire l'accesso controllato alle funzionalità ed alle informazioni gestite e memorizzate dal sistema, solo agli utenti abilitati, nelle modalità definite e con le restrizioni previste,
- la sicurezza delle comunicazioni tra gli utenti di amministrazione ed il sistema. Non è permesso il passaggio di informazione di autenticazione in chiaro (né per utenza interna né per quella esterna);
- la possibilità di accesso sicuro (protetto) e certo (autenticato) alle funzionalità di amministrazione del sistema stesso agli amministratori. Il Sistema deve permettere una restrizione degli accessi da parte degli utenti preposti alle attività di amministrazione e gestione, in modo da rele-

gare, delegare, circoscrivere al singolo/li, le facoltà di amministrazione medesime, e/o le possibilità di gestione (limitazione delle funzionalità e degli oggetti da amministrare).

#### **4.10. Servizio di registrazione vocale delle chiamate.**

Deve essere fornito un servizio di registrazione dei contatti telefonici inbound attivabile su richiesta dell'Operatore, secondo regole e modalità che saranno indicate dall'Amministrazione, in rispetto della normativa vigente.

Il servizio deve prevedere la registrazione su hard disk e la storicizzazione su CD-ROM.

Devono esser previsti meccanismi di ricerca basati almeno su:

- giorno
- ora
- operatore
- servizio richiesto

Le registrazioni effettuate dovranno essere rese tempestivamente disponibili all'Amministrazione, previa immediata informativa, o su richiesta delle Autorità di Pubblica Sicurezza o Giudiziaria.

### **5. Proposte Migliorative**

Nell'ambito del servizio descritto e dei requisiti indicati, i partecipanti alla gara potranno formulare proposte migliorative, rispetto alle componenti del servizio di cui al presente capitolato, sia in termini di infrastruttura tecnologica che di prodotti / funzionalità offerti.

L'onere di tali funzionalità aggiuntive sarà a carico dell'offerente e compreso nella quotazione economica del servizio richiesta.

## **6. Livelli di qualità del servizio e penali**

I livelli di servizio (LdS) devono essere gestiti attraverso un sistema automatizzato in grado di assicurare almeno le seguenti funzionalità:

- 1) acquisizione dei dati di dettaglio necessari alla determinazione dei livelli di servizio stessi;
- 2) raccolta, aggregazione e normalizzazione dei dati di dettaglio, eventualmente provenienti da fonti diverse, e determinazione dei valori dei livelli di servizio con riferimento alla finestra temporale di osservazione;
- 3) gestione delle soglie (in particolar modo quando queste possono variare, come nel caso di scadenze non predefinite);
- 4) calcolo delle eventuali penali;
- 5) produzione di dati aggregati secondo viste differenti, in funzione dei diversi utenti del sistema.

Le misure dei livelli di servizio dovranno essere raccolte durante l'erogazione del servizio ed, in ogni caso, archiviando le misure su supporti che ne garantiscono la conservazione e la disponibilità ad essere elaborate. La Società aggiudicataria dovrà quindi provvedere all'archiviazione e alla sicurezza delle misure rilevate.

Al sistema di misurazione e raccolta dei dati per il calcolo dei livelli di servizio, deve essere affiancato un sistema di pubblicazione, in grado di assicurare almeno le seguenti funzionalità di base:

- 1) presentazione dei dati su pagine web secondo viste definite;
- 2) gestione della sicurezza (controllo accessi, integrità dei dati, ecc.);
- 3) gestione dei diversi profili di utenza (ad es.: livello operativo o direttivo, gruppo di supervisione, amministratore di sistema, ecc.);
- 4) visualizzazione tramite browser da postazioni di lavoro abilitate ;
- 5) produrre attraverso interrogazioni di facile composizione statistiche relative a periodi di erogazione del servizio.

Le statistiche di cui sopra dovranno essere elaborate e rese disponibili nel sistema di consultazione direttamente dalla Società aggiudicataria, relativamente ai periodi di osservazione definiti.

La qualità dei dati è un fattore fondamentale in questo sistema. A tal fine, la Società aggiudicataria dovrà prevedere gli opportuni controlli che assicurino della loro accuratezza, completezza, coerenza nei formati e nei valori.

Il Ministero si riserva di chiedere alla Società aggiudicataria una personalizzazione della reportistica da questo proposta per la visualizzazione dei LdS.

### **6.1. Disponibilità degli elementi del servizio**

Le indicazioni delle disponibilità dei servizi sono:

- telefonici automatici (IVR): 7x7, h24;
- operatori LUN-VEN 09.00-20.00, sabato e festivi esclusi (non sono da considerare festivi le

ricorrenze locali es. santo patrono);

- Sicurezza 7x7 H24;

<b>Disponibilità</b>	<b>Valori di soglia</b>
centro di contatto nel suo complesso	99,9%

### Sistema multicanale di gestione dei contatti

FAX e -E-mail

<b>Tipo di “Contatto” da risolvere</b>	<b>Valori di soglia</b>
FAX	Entro 24 ore dal momento della ricezione (sia operatore che automatico) nel 95% dei casi .

<b>Tipo di “Contatto” da risolvere</b>	<b>Valori di soglia</b>
E-mail	Entro 24 ore dal momento della ricezione (sia operatore che automatico) nel 95% dei casi .

Tempestività di risposta al “Contatto” tramite Sistemi Telefonici

	<b>Note</b>	<b>Valori di soglia</b>
Tempo massimo di attesa su IVR	Va misurato il tempo che intercorre tra l’inizio del “Contatto” e la risposta da parte dell’IVR . In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso.	5” nel 95% dei casi
Percentuale di chiamate entranti perdute su IVR	Vanno considerati tutti i contatti entranti, compresi quelli terminati dallo stesso utente per motivi riconducibili a disservizio del sistema,dopo la risposta dell’IVR	3%

Tempestività di risposta al “Contatto” tramite operatore

	<b>Note</b>	<b>Valori di soglia</b>
Tempo massimo di attesa InBound su operatore	Va misurato il tempo che intercorre tra l’inizio del “Contatto” e la risposta da parte dell’operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso.	20” nel 95% dei casi
Percentuale di chiamate InBound entranti perdute su operatore	Vanno considerati tutti i contatti entranti, compresi quelli terminati dallo stesso utente per motivi riconducibili a disservizio del sistema,prima della risposta degli operatori	3%

#### Efficacia di risoluzione del “Contatto” 1° livello

Tipo di “Contatto” da risolvere	Valori di soglia
“servizio di Informazione”	80% dei casi .

Con riferimento alle sole chiamate telefoniche in InBound i LdS da tenere in considerazione sono stimati in :

##### Operatività Normale :

- Tempo medio di conversazione: 240 secondi circa
- Tempo di pausa: 20 secondi circa
- Tempo di attesa max: 10 secondi
- LdS in regime normale: 95 % delle chiamate accolte entro 10 sec.
- LdS al picco: 50 % delle chiamate accolte entro 15 sec.
- Tasso medio di abbandono: 3 % massimo
- Occupazione massima rete fonia: 1% massimo

##### Operatività durante ritorno da Campagne Informative :

- Tempo medio di conversazione: 180 secondi circa
- Tempo di pausa: 20 secondi circa
- Tempo di attesa max : 10 secondi
- LdS in regime normale: 95 % delle chiamate accolte entro 10 sec.
- Tasso medio di abbandono: 3 % massimo
- Occupazione massima rete fonia: 1% massimo

#### 6.1.1. Sicurezza

Valori di soglia
Le infrazioni dolose ai servizi devono essere pari a zero
Gli incidenti di sicurezza per cause non dolose dovranno essere pari a zero

#### 6.1.2. Penali

Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia indicati nel presente capitolato, per ogni singolo servizio/LdS e tranne che per i servizi di sicurezza, l'Amministrazione avrà facoltà di applicare una penale pari allo 0,5% del valore contrattuale del servizio corrispondente nel periodo di osservazione.

Per ogni incidente di sicurezza occorso nel periodo di osservazione, l'Amministrazione avrà facoltà di applicare una penale, commisurata alla gravità dell'incidente, fino ad un massimo pari allo 0,5% del valore contrattuale dell'intero servizio di contact center nel periodo di osservazione.

Il periodo di osservazione è pari ad un trimestre.

## **7. Monitoraggio del contratto e rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei seguenti settori:

- Qualità del servizio erogato;
- Conduzione del progetto;

tramite un appropriato gruppo di lavoro interno all'Amministrazione stessa.

Il Fornitore, nel prendere atto di quanto espresso, dovrà rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari.

Il Fornitore si impegna a collaborare per l'individuazione ed implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione degli eventuali motivi di insoddisfazione individuati dalle attività di customer survey.

## **8. Formazione**

In fase di start up il Fornitore dovrà prevedere, per gli addetti al servizio di operatori, un piano di formazione sulle tematiche già trattate dal centro di contatto.

Sarà cura dell'Amministrazione garantire la formazione per gli addetti al servizio di operatori, anche avvalendosi dei tutor, in relazione all'introduzione di nuovi servizi o di attività spot di carattere massivo.

Sarà cura del fornitore istruire il personale dell'Amministrazione all'utilizzo degli applicativi di reportistica e monitoraggio.

Nell'offerta tecnica il Fornitore dovrà dettagliare le modalità e gli strumenti atti all'erogazione del servizio di formazione.