



Capitolato Tecnico

LINEA COMUNE 055055

SERVIZIO MULTICANALE INTEGRATO

DEL TERRITORIO FIORENTINO

Indice

1	Contesto di riferimento	3
1.1	Il servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055 oggi	3
1.2	Obiettivi del servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055	5
2	Oggetto della fornitura richiesta.....	8
3	Specifiche di dettaglio	10
3.1	Servizio di Contact Center.....	11
3.2	Infrastrutture messe a disposizione dal Committente	13
3.3	Infrastrutture messe a disposizione del Fornitore	14
3.4	Integrazioni delle infrastrutture tecniche.....	16
3.5	Estensioni del servizio	17
3.6	Monitoraggio del servizio	19
3.6.1	Rispetto degli SLA.....	19
3.6.2	Elementi di business continuity.....	22
4	Piano delle attività	24
4.1	Attività e risultati attesi	24
4.2	Elementi di organizzazione della fornitura	24
4.3	Gestione delle interazioni con il Fornitore	25

1 Contesto di riferimento

1.1 Il servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055 oggi

A partire dal 2002 sono stati avviati nel territorio fiorentino una serie di progetti di e-government, tra cui e-Firenze con capofila il Comune di Firenze, cui hanno partecipato gli altri Enti del territorio, quali Regione Toscana, Provincia di Firenze, le Comunità Montane ed i Comuni della Provincia di Firenze.

Coerentemente con gli obiettivi dei processi di innovazione e di e-government avviati dal Comune di Firenze e per dare risposta alle evolute esigenze degli utenti, a partire dal 2003 è stato avviato sperimentalmente il servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055 per l'area metropolitana fiorentina.

Nel giugno 2004 è stata avviata la procedura di gara per:

- 1) Progettazione, realizzazione e gestione del servizio di LINEA COMUNE 055055 (di seguito LC055055), Contact Center unificato per i Comuni del territorio fiorentino.
- 2) Progettazione, realizzazione e sviluppo della piattaforma software integrata di CRM (Citizen Relationship Management – sistema collaborativo di gestione delle richieste e della base di conoscenza) del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE".

La gara è stata assegnata ad un'associazione temporanea d'impresa (ATI) ed il servizio è entrato in produzione nel mese di marzo 2005 per i Comuni di Firenze, Bagno a Ripoli, Empoli, Sesto Fiorentino. A partire dal mese di luglio 2006 è stata avviata la sperimentazione del servizio anche per il Comune di San Giovanni Valdarno.

Nel Dicembre 2005 gli Enti del Territorio Fiorentino hanno costituito la società LINEA COMUNE S.p.A., società partecipata dagli Enti stessi che ha come missione la gestione del Centro Servizi Territoriale multicanale per l'erogazione dei servizi e-Government sul territorio.

Nel corso del 2006, la società è divenuta operativa e progressivamente sta assumendo la responsabilità di gestione dei diversi canali del Centro Servizi territoriale. Il Contact Center in quest'ambito costituisce il canale 'voce' (ed email) attraverso il quale il Cittadino può accedere agli Enti ed ottenerne informazioni e servizi.

LINEA COMUNE S.p.A. sarà quindi il Committente di questa attività, operando per conto degli Enti ed in collaborazione con questi.

LINEA COMUNE 055055 si inserisce nel Centro Servizi multicanale LINEA COMUNE e integra telefono, web mail, fax, sms e posta tradizionale secondo procedure standardizzate e di interfaccia per l'erogazione di informazioni e servizi al cittadino. La strategia di realizzazione di LC055055 è sostenuta dalla scelta federativa di mantenere l'individualità tecnica e culturale di tutti gli attori coinvolti.

Caratteristiche dell'attuale servizio di Contact Center:

- Accesso dal numero **055.055** per chi chiama da telefono fisso (al costo di una chiamata urbana) o mobile (costo secondo il piano tariffario del proprio gestore telefonico).
- Accesso dal numero gratuito **800.055.055** solo per chi chiama da telefono fisso.
- Accesso tramite indirizzo e-mail dedicato.
- Il servizio è attivo **dalle ore 8.00 alle ore 20.00** nei giorni dal lunedì al sabato.
- Il servizio è in lingua **italiana** su tutti i servizi comunali degli Enti aderenti e in lingua inglese solo su alcuni ambiti.
- I processi di servizio sono organizzati su **due livelli**:
 - Livello I (operatori di Contact Center): per richieste informative di tipo generico sui servizi (chi, dove, quando e come) e per gestire segnalazioni, reclami e lamentele da parte dell'utenza.
 - Livello II (operatori degli Enti): per richieste approfondite, di tipo personalizzato e specialistico, trasferite in fonia o assegnate tramite il sistema collaborativo di gestione, con il coinvolgimento diretto delle strutture di competenza degli Enti.

Dati rilevati per l'attuale servizio di Contact Center:

- Il volume medio di chiamate ricevute attualmente è di circa **180.000 chiamate annue**, che si traducono in **150.000 casi gestiti**.
- Il tempo medio di conversazione è intorno a 125 secondi.
- Il maggior numero delle chiamate si ha nella mattinata, in particolare tra le 8.30 e le 13.30, con un picco tra le 10.00 e le 11.00.
- Il servizio viene utilizzato in modo pressoché uniforme dal lunedì al giovedì, con una flessione nei giorni del venerdì e del sabato.

La qualità del servizio è attualmente percepita come molto buona da parte degli utenti. Periodicamente, strutture esterne al Contact Center svolgono analisi sulla

qualità delle risposte tramite *'mystery calls'* (chiamate in cui l'intervistatore finge di essere un cittadino che pone quesiti al Contact Center).

Maggiori dati ed informazioni sull'attuale servizio di Contact Center sono disponibili presso il sito <http://055055.lineacomune.it>.

Infrastrutture utilizzate per l'attuale servizio di Contact Center:

- 1) Sistemi di gestione integrati dei canali di contatto (CTI/ACD/IVR), messi a disposizione e interamente gestiti dalla ATI fornitrice.
- 2) Piattaforma software integrata di CRM, dispiegata presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", che ne cura anche la gestione.

Le componenti dell'infrastruttura sono dispiegate presso due sedi diverse, con collegamento di rete dedicato e ad alta velocità.

In particolare, la piattaforma software integrata di CRM include:

- **Sistema di KM** (Knowledge Management), basato su un sistema CMS, per la gestione ed il reperimento dei contenuti informativi sui servizi offerti dagli Enti aderenti, utili a soddisfare le richieste dell'utenza. Il sistema è omogeneo nella struttura di accesso alle informazioni tra i diversi Enti ma diverso per ciascun Ente nei contenuti informativi di dettaglio.
- **Sistema di CRM** (Citizen Relationship Management) **multicanale** per la gestione collaborativa di Livello I e II, delle interazioni con gli utenti (informazioni, lamentele, reclami, segnalazioni, informazioni su una richiesta già aperta, solleciti, notifiche per informazioni, servizi web personalizzati).
- **Sistema di reportistica**, basato su una base dati che integra le informazioni provenienti dall'infrastruttura tecnica del Contact Center e dal sistema di CRM multicanale. Il sistema permette la verifica continua dei livelli di servizio e la produzione periodica di report, aggregati per tipologia e per ente.

1.2 Obiettivi del servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055

La strategia di realizzazione di LC055055 è sostenuta dalla scelta federativa di mantenere l'individualità tecnica e culturale di tutti gli attori coinvolti:

- Le richieste degli utenti e la relativa gestione delle interazioni vengono raccolte da un front end unico che rappresenta il singolo Ente.
- Le richieste di informazioni più immediate raccolte dal front end sono lavorate ed evase dagli operatori di Livello I con il supporto del sistema di KM del Centro Servizi.

-
- Le richieste di maggiore complessità e relative ai singoli Enti sono smistate dal front-end LC055055 e re-indirizzate ai singoli Enti di competenza.
 - La multicanalità permette al cittadino di accedere ai servizi utilizzando il canale a lui più congeniale.
 - La governance del progetto è assicurata da un tavolo politico e tecnico comune.
 - Il progetto si inserisce e si integra nell'ambito più vasto dei progetti e-Government: PEOPLE ed E-Toscana.

Il Contact Center LINEA COMUNE 055055 ha il compito di realizzare tre funzioni principali:

- **Funzione 1 – Livello Generico:** il Contact Center fornisce informazioni di carattere generale sui servizi amministrativi erogati dagli Enti aderenti, rispondendo alle domande "*chi, dove, quando, come*". Il servizio riceve anche reclami, lamentele e segnalazioni. Le informazioni sui servizi degli Enti sono reperibili dal Contact Center attraverso la consultazione della base della conoscenza, alimentata ed aggiornata dagli Enti stessi. Il trasferimento delle richieste verso gli Enti, per eventuali approfondimenti, avviene tramite il passaggio in fonia e/o per via telematica, con la presentazione del caso al II livello di competenza degli Enti. Il Contact Center gestisce anche richieste che non possono essere risolte nell'ambito del singolo contatto, e/o che richiedono il coinvolgimento degli esperti degli Enti.
- **Funzione 2 – Centralino:** il Contact Center fornisce il servizio di centralino telefonico agli Enti che ne fanno richiesta, durante l'orario di attività degli uffici e/o in fasce orarie specifiche (p. es. quando il centralino dell'Ente non è disponibile).
- **Funzione 3 – Livello Personalizzato:** il Contact Center fornisce anche informazioni specifiche, in relazione al chiamante (p.es. stato di una pratica avviata in precedenza), ed accetta richieste di appuntamenti con gli esperti degli Enti. Per accedere ai servizi personalizzati, il chiamante deve essere preventivamente registrato ed identificato. Il servizio si estende con l'inserimento progressivo di servizi amministrativi più complessi, di natura dispositiva (per es. compilazione di richieste ed istanze, assistenza a domicilio, adesione ad iniziative, pagamenti). Per l'erogazione dei servizi personalizzati, agli operatori di Contact Center viene messo a disposizione un accesso *extranet* al Centro Servizi di LINEA COMUNE, tramite il quale è possibile il recupero di dati ed informazioni provenienti dal back-office degli Enti.

La gestione delle *richieste*, in particolare per le Funzioni 1 e 3, si svolge in modo collaborativo, utilizzando la piattaforma software integrata di CRM del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", accessibile agli operatori del Contact Center e agli operatori degli Enti, che permette a tutti i soggetti autorizzati di accedere e contribuire al ciclo di vita, definito e tracciabile, dei *casi*. Il trasferimento delle chiamate e lo scambio di messaggi di posta elettronica si affianca alle funzioni della piattaforma.

2 Oggetto della fornitura richiesta

L'oggetto della fornitura richiesta è costituito da:

- a) **Servizio di Contact Center** (Funzioni 1, 2, 3), con le seguenti caratteristiche:
- **Gestione interazioni in ingresso ed in uscita:** il servizio di Contact Center deve essere svolto da operatori professionali formati per la gestione delle interazioni con gli utenti sui canali previsti e le procedure prestabilite (vedi oltre).
 - **Modalità di erogazione:** gli operatori del Contact Center dovranno essere in grado di utilizzare al meglio gli strumenti della piattaforma software integrata di CRM di LINEA COMUNE.
 - **Evoluzione del servizio:** il servizio di Contact Center dovrà includere l'evoluzione concordata delle procedure e l'aggiornamento degli operatori del Contact Center al fine di utilizzare i servizi personalizzati che verranno progressivamente resi disponibili, in modalità *extranet*, presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE".
 - **Orario:** dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.
 - **Lingue coperte:** italiano e, su servizi specifici, inglese.
 - **Durata:** 36 mesi solari.
 - **Volume stimato di contatti in ingresso:** a tendere, 150.000 contatti per il secondo semestre 2007, 300.000 contatti per il 2008, 330.000 contatti per il 2009 e 180.000 contatti per il primo semestre 2010. Di questi, si stima che circa un terzo derivino da chiamate di centralino.
- b) **Servizio di centralino**, su richiesta degli Enti aderenti a LC055055:
- **Servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata** verso i numeri interni degli Enti, sulla base di processi e procedure da progettare.
- c) **Infrastruttura tecnica di Contact Center**, integrata con la piattaforma software di CRM di LINEA COMUNE, con le seguenti caratteristiche:
- **Gestione canali in ingresso e in uscita:** il Fornitore dovrà mettere a disposizione le infrastrutture tecniche per la gestione dei canali in ingresso (telefono, email, fax, posta tradizionale) ed in uscita (telefono, email, fax, sms), con gli opportuni collegamenti ai sistemi e con i fornitori terzi indicati dal Committente.
 - **Funzioni di accesso ai canali per gli operatori:** l'infrastruttura tecnica del Fornitore dovrà provvedere anche alle funzioni di CTI e ACD.

-
- **Funzioni di gestione delle chiamate e di identificazione:** l'infrastruttura tecnica del Fornitore dovrà provvedere alla gestione delle chiamate, alle funzioni IVR ed alla funzione di identificazione assistita del chiamante (tramite codice personale).
 - **Integrazione con la piattaforma software di CRM di LINEA COMUNE:** l'infrastruttura tecnica del Fornitore dovrà essere integrata con i sistemi della piattaforma software di CRM, dispiegata presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". In particolare, dovranno essere integrate le funzioni di CRM, KMS e reportistica. L'integrazione include anche l'utilizzo del database degli utenti registrati per la verifica del codice personale (funzione di identificazione del chiamante).

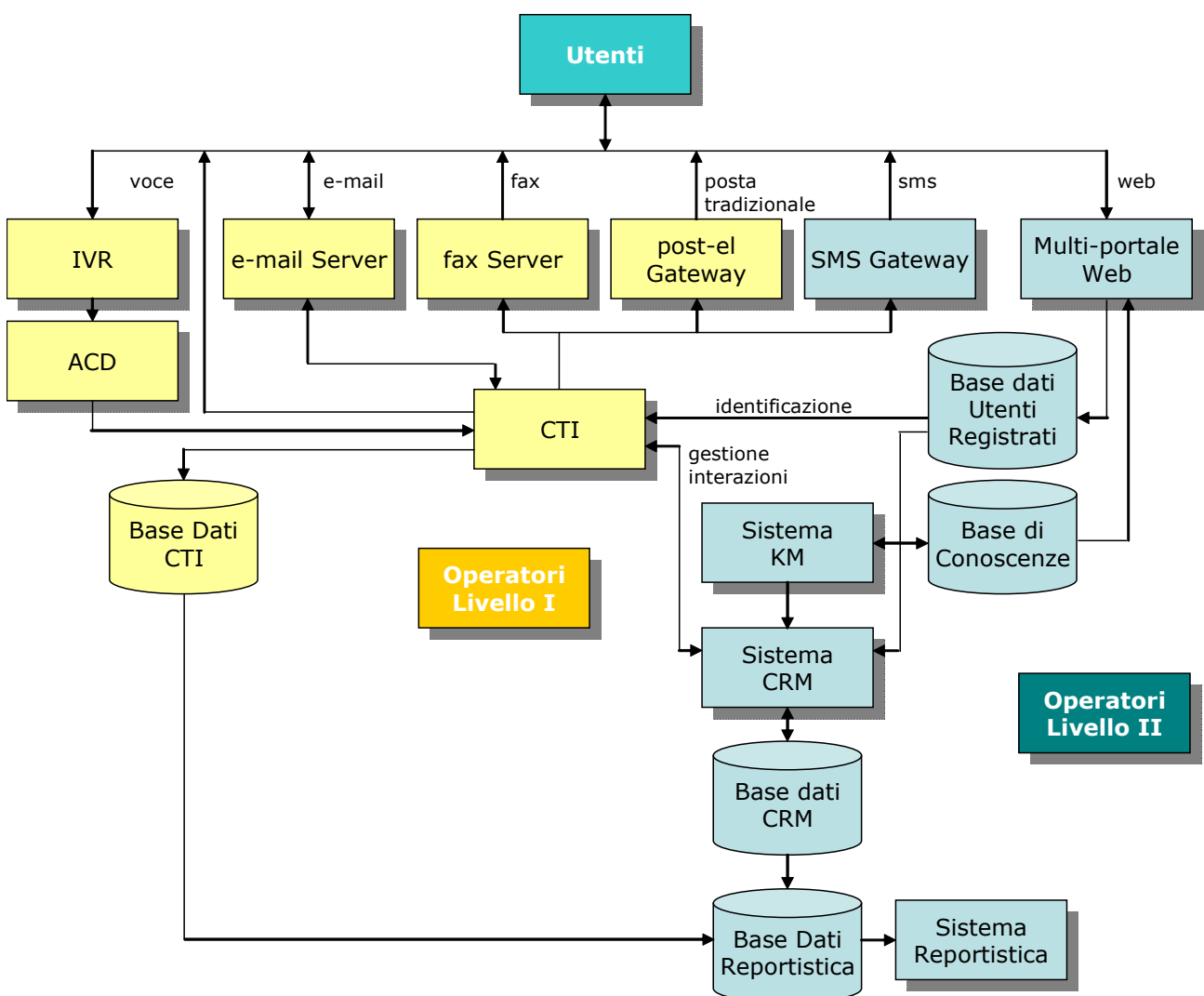
Il Fornitore, inoltre, dovrà:

- 1) Assicurare il rispetto di Livelli di Servizio prestabiliti (di seguito anche **SLA**, acronimo di *Service Level Agreement*).
- 2) Garantire la continuità del servizio, secondo modalità definite, a fronte del verificarsi di "stati di crisi" (procedure operative di *Business Continuity*).
- 3) Rendere disponibili al Committente i dati e le informazioni relative al servizio raccolte sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione della reportistica.
- 4) Aderire agli standard ISO9001 e ISO17799 per tutta la durata della fornitura.

3 Specifiche di dettaglio

Nel presente capitolo sono riportate le specifiche di dettaglio dell'oggetto della fornitura.

Il diagramma che segue descrive, in forma sintetica, il complesso delle infrastrutture tecniche utilizzate per il servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055. In giallo le infrastrutture che devono essere messe a disposizione e gestite dal Fornitore. In azzurro le infrastrutture dispiegate presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", con cui le infrastrutture del Fornitore devono essere integrate.



3.1 Servizio di Contact Center

- **Operatori.** Il Fornitore si impegna a rendere disponibili, per il servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055, un numero adeguato di operatori professionali, anche distribuiti su turni diversi. Tutto il personale, complessivamente impiegato nel servizio di Contact Center oggetto del presente bando, dovrà essere regolarmente assunto con contratto nazionale: almeno il 70% a tempo indeterminato e il restante personale regolato con rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato.
- **Formazione degli operatori.** Sono a carico del Fornitore le attività di progettazione, erogazione e valutazione della formazione del proprio personale, sia in fase di avvio del servizio, che durante l'erogazione per eventuali aggiornamenti periodici. Il Committente supporterà tale attività con propri esperti nella fase di formazione formatori e potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, sessioni speciali di formazione a fronte di cambiamenti significativi (ad esempio in caso di modifiche organizzative di un ente) o per migliorare la qualità delle risposte fornite dall'operatore.
- **Processi e procedure per la gestione delle interazioni multicanale.** Il servizio dovrà gestire informazioni di tipo generico (*Chi, Dove, Quando e Come*), prendere in carico segnalazioni, lamentele, reclami, solleciti, notifiche per informazioni, informazioni su un caso già aperto e servizi web personalizzati. Il servizio LC055055 dovrà essere erogato nel rispetto dei processi e delle procedure definite da parte del Committente, per le Funzioni di Livello Generico ed di Livello Personalizzato, in base alla documentazione di dettaglio, in allegato.
- **Funzioni di identificazione del chiamante.** Al fine di poter erogare i servizi di Livello Personalizzato, il servizio di Contact Center deve realizzare la funzione di identificazione interattiva del chiamante, sia in modalità semplificata (domande su dati personali) sia tramite PIN. Il Fornitore deve provvedere al completamento del progetto delle procedure di servizio, in accordo con il Committente e secondo le indicazioni contenute nella documentazione in allegato, e configurare le proprie infrastrutture in modo da poter realizzare le funzioni richieste. Si precisa che la modalità di identificazione tramite PIN sarà stabilita dal Committente in fase di progettazione e potrà essere una qualsiasi tra quelle delineate nella documentazione in allegato (tre scenari alternativi).
- **Servizi web personalizzati.** La piattaforma software integrata di CRM del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" realizza funzioni per l'accesso assistito e normalizzato degli operatori di Contact Center ai servizi web. Per l'erogazione dei

servizi web personalizzati il Fornitore deve provvedere al completamento del progetto delle procedure di servizio, in accordo con il Committente e secondo le indicazioni contenute nella documentazione in allegato, e provvedere quindi alla formazione degli operatori. In fase di progetto, Committente e Fornitore concordano l'insieme di servizi web personalizzati da rendere disponibili tramite il Contact Center e le tempistiche di dettaglio per la messa in esercizio. L'insieme di servizi web personalizzati previsti nella fornitura include, come livello minimo, i servizi e-Firenze attualmente disponibili presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", i servizi PEOPLE che saranno progressivamente resi disponibili. L'insieme di servizi web di cui sopra prevede azioni di visura dati, di inserimento richieste e di pagamento.

- **Processi e procedure per il centralino.** I processi e le procedure per il servizio di centralino per gli Enti devono essere progettate secondo le indicazioni del Committente e quindi messi in esercizio nel rispetto delle tempistiche previste. Il servizio di centralino sarà realizzato utilizzando le infrastrutture tecniche messe a disposizione dal Fornitore. Il servizio di centralino deve essere progettato in modo da rispettare i criteri ed i risultati dell'attività sperimentale, descritta nella documentazione in allegato.
- **Fornitura dei dati per la reportistica.** I dati statistici dei sistemi CTI/ACD/IVR (vedi oltre) dovranno essere esportati periodicamente, a cura del Fornitore, in base alle modalità di integrazione dei sistemi di reportistica del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" (vedi oltre). La consistenza dei dati statistici necessari deve essere concordata e comunque non inferiore a quanto necessario a produrre la reportistica nei formati attualmente utilizzati. I dati statistici devono essere resi disponibili dal Fornitore:
 - Per il report settimanale: ogni lunedì entro le 8.00
 - Per il report mensile: ogni giorno 1 del mese successivo
 - Per il report trimestrale: ogni giorno 1 del mese successivo al trimestre
 - Per il report annuale: ogni 1 gennaio dell'anno successivo.
- **Campagne outbound.** Il Committente può richiedere l'attivazione di campagne outbound su ambiti specifici. Resta inteso che l'effettuazione di tali campagne, fino ad un totale complessivo di 8.000 anagrafiche/anno, è inclusa nella fornitura.

Il Committente si riserva comunque la facoltà di richiedere anche il progetto e la messa in esercizio di funzioni e servizi che estendono quanto previsto dalla fornitura.

3.2 Infrastrutture messe a disposizione dal Committente

- **Sistema KM.** Il Committente renderà disponibile al fornitore l'accesso e l'utilizzo del proprio sistema di KM, realizzato con tecnologia OpenCMS e dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Il sistema KM è integrato con il sistema CRM, in base alle specifiche dei processi e delle procedure di gestione delle interazioni, al fine di facilitare l'identificazione delle esigenze ed il reperimento delle informazioni necessarie al servizio.
- **Sistema CRM Integrato.** Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso e l'utilizzo del proprio sistema di CRM, realizzato con tecnologia ARS Remedy e dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Sarà compito del fornitore integrare i suoi sistemi di front end (CTI/ACD/IVR) con il sistema CRM del Committente, in modo da integrare le funzioni di smistamento delle chiamate e delle interazioni multicanali e l'apertura automatica dei casi sul CRM, in base ai requisiti espressi e da garantire i livelli di servizio attesi. Per ulteriori approfondimenti, si rinvia alla documentazione in allegato.
- **Sistema di reportistica.** Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso alla base dati multimediale del sistema di reportistica, realizzato con tecnologia Oracle e dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Il Fornitore dovrà realizzare le procedure di aggiornamento automatico al fine di trasferire nelle base dati del sistema di reportistica tutte le informazioni relative all'andamento del servizio custodite nelle basi dati delle proprie infrastrutture.
- **Base dati degli utenti registrati.** I cittadini, professionisti ed imprese vengono registrati tramite una procedura gestita dal Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso alla base dati degli utenti registrati dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Il Fornitore dovrà realizzare delle procedure collegamento tra il proprio sistema CTI e la base dati degli utenti registrati al fine di verificare il diritto dell'utente all'accesso al servizio.
- **SMS Gateway.** Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso al sistema SMS Gateway, dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale e dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", per l'invio di messaggi SMS.

-
- **Collegamenti telefonici e di rete.** Sono a carico del Committente i collegamenti di rete tra Enti e Centro Servizi Territoriale e dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", così come i contratti ed i costi di gestione delle linee telefoniche in ingresso agli Enti che saranno rese disponibili al Fornitore, mentre sarà a carico del Fornitore il collegamento di rete tra Contact Center e Centro Servizi Territoriale (vedi oltre).

3.3 Infrastrutture messe a disposizione del Fornitore

- **Sede operativa.** Il Fornitore si impegna a rendere disponibile una sede operativa opportunamente dimensionata, adeguata in tutti gli aspetti alle norme vigenti in materia, e collocata all'interno del territorio della Provincia di Firenze.
- **Sistema per la gestione dei canali in ingresso e in uscita.** Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'infrastruttura tecnica completa per la gestione dei canali in ingresso e in uscita. In particolare, dovranno essere predisposte e messe a disposizione le seguenti componenti, da descrivere dettagliatamente in offerta in termini di fornitura e di soluzioni adottate:
 - **ACD** (*Automatic Call Distribution*): la chiamata dovrà essere smistata in modo automatico agli operatori secondo strategie adeguate (per competenza, per maggior tempo di inattività, ecc.).
 - **IVR** (*Interactive Voice Response*): il sistema dovrà essere opportunamente configurato, per la gestione del messaggio di benvenuto, del messaggio di attesa (se il tempo di attesa stimato è inferiore a quello massimo predefinito), dell'invito a richiamare successivamente (se il tempo di attesa stimato è superiore a quello massimo predefinito), e del messaggio per la gestione del fuori orario di servizio del Contact Center.
 - **CTI** (*Computer Telephony Integration*): l'integrazione del sistema con il tool di front end (postazione di lavoro – operatore) può permettere l'apertura automatica del ticket relativo alla chiamata sul sistema CRM con valorizzazione di alcuni campi in base alle informazioni già disponibili (provenienza contatto, ecc). Il sistema di CTI deve essere integrato con l'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" (vedi oltre).Nel complesso, i sistemi per la gestione dei canali devono essere adeguatamente configurati per realizzare le procedure prestabilite, inclusa la funzione di identificazione del chiamante, secondo quanto previsto dalla documentazione in allegato.

-
- **Sistemi per il servizio di centralino.** I sistemi hardware e software necessari a questa funzione devono essere messi a disposizione dal Fornitore. Preferibilmente, il sistema per il servizio di centralino dovrebbe essere integrato nel sistema complessivo di gestione dei canali (vedi sopra). Si precisa che l'infrastruttura tecnica del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" non include alcuna funzione di supporto per il servizio di centralino. I sistemi messi a disposizione dal Fornitore possono includere anche componenti software aggiuntive (p.es. per l'aggiornamento delle rubriche da parte degli Enti) e possono quindi essere concordate delle procedure collaborative di gestione ed aggiornamento dei dati e delle informazioni.

 - **Postazioni per gli operatori.** Il Fornitore deve rendere disponibili un numero adeguato di postazioni per gli operatori. Le postazioni devono avere la seguente dotazione minima:
 - Personal computer opportunamente configurato, completo di sistema operativo aggiornato, con connessione di rete e su cui sia operante un servizio di assistenza tecnica hardware e software.
 - Cuffie dotate di microfono, idonee all'attività di operatore di Contact Center e in linea con gli standard normativi vigenti.
 - Efficace sistema anti-virus, mantenuto costantemente aggiornato.
 - Strumenti software adeguati per l'accesso a documenti nei formati più diffusi (p.es. Microsoft Office™, Open Office™, PS, PDF) e nei formati immagine più comuni (p.es. PDF, JPEG, TIFF, PNG).
 - Connessione internet sicura (p.es. attraverso un *proxy* gestito dal Fornitore) e a capacità di banda adeguata.

 - **Server e-mail.** Il Livello I del Contact Center deve essere dotato di un mail server, possibilmente integrato nel sistema di CTI, fornito di adeguati sistemi anti-spamming ed anti-virus. Il server di e-mail deve essere opportunamente configurato per utilizzare gli indirizzi indicati dal Committente.

 - **Server fax.** Il Livello I del Contact Center deve essere dotato di un server fax, possibilmente integrato nel sistema di CTI.

 - **Connessione alle linee telefoniche in ingresso e in uscita.** L'infrastruttura tecnica messa a disposizione dal Fornitore deve essere in grado di collegare un numero adeguato di linee telefoniche, al fine di coprire le esigenze di servizio e di *business continuity* (vedi oltre). Il Fornitore deve indicare in offerta il numero di linee effettivamente collegabili e le possibili estensioni. Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore di collegare ulteriori linee, senza oneri aggiuntivi, qualora non siano rispettati i livelli di servizio prestabiliti, nell'ambito dei volumi previsti.
-

-
- **Connessione al servizio di posta elettronica.** Il Livello I del Contact Center deve essere collegato al servizio di posta elettronica, qui intesa come la possibilità di inviare messaggi stampati tramite posta tradizionale a partire da un messaggio in formato elettronico. Possibilmente, la connessione dovrebbe essere integrata nel sistema di CTI.
 - **Connessione di rete con il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE".** Il Fornitore deve prevedere una linea di rete IP dedicata, a banda garantita e con larghezza di banda adeguata all'erogazione sicura dei servizi previsti, verso la sede designata del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". La responsabilità del buon funzionamento, i costi di installazione e di gestione della connessione di rete verso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" sono a carico del Fornitore. Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore il potenziamento a proprie spese di tale connessione, qualora le caratteristiche di questa costituiscano una limitazione alla qualità del servizio.
 - **Connessioni telefoniche verso gli Enti.** E' previsto che in un primo tempo il servizio di centralino avvenga in modalità dial-up con trasferimento ai numeri degli Enti e del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" attraverso normali linee PSTN e/o ISDN. E' tuttavia possibile e previsto che in futuro tale trasferimento venga effettuato verso linee dedicate (PSTN o ISDN) o su connessioni di tipo VoIP. Fermo restando che i costi di installazione e di gestione delle linee telefoniche dedicate è a carico degli Enti e del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", il Fornitore deve adeguare la connessione delle proprie infrastrutture in base alle indicazioni del Committente. Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore il potenziamento a proprie spese delle connessioni alle linee telefoniche, qualora le caratteristiche di queste costituiscano una limitazione alla qualità del servizio.

3.4 Integrazioni delle infrastrutture tecniche

Il presente capitolo descrive le integrazioni necessarie tra l'infrastruttura messa a disposizione dal Fornitore e l'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE".

- **Integrazione del sistema CTI con il sistema CRM:** il sistema CTI messo a disposizione dal Fornitore deve permettere agli operatori di Livello I l'efficace creazione dei casi sul sistema CRM dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". In particolare, dalle postazioni degli operatori di Livello I deve essere possibile l'apertura automatica dei *casi* sul sistema CRM all'atto della

ricezione del contatto, con precompilazione dei campi con i dati già disponibili. In particolare, deve essere possibile trasferire da e verso CRM i dati relativi al chiamante per l'identificazione. Si precisa che i dati relativi all'identificazione dei chiamanti devono essere solo quelli contenuti nella base dati degli utenti registrati (vedi sotto) e che tali dati non possono essere in alcun modo memorizzati sui sistemi del Fornitore, se non per il tempo strettamente necessario alle funzioni tecniche di servizio.

- **Integrazione del sistema CTI per l'accesso alla banca dati degli utenti registrati**, per la realizzazione della funzione di identificazione del chiamante. Il PIN attribuito agli utenti e utilizzato dal sistema CTI/IVR del Fornitore a questo scopo è gestito dagli utenti stessi, attraverso l'apposito servizio web disponibile presso il Multi-portale Web del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". Il sistema CTI del Fornitore deve quindi accedere alla base dati per effettuare la verifica del PIN, in modalità sicura. Si precisa che tale integrazione deve essere effettuata in modo da garantire al più alto livello possibile, a giudizio del Committente, la sicurezza e la privacy delle informazioni personali.
- **Funzioni di aggiornamento periodico della base dati per la reportistica.** I dati e le informazioni relative al servizio contenute nella base dati del sistema CTI del Fornitore devono essere trasferite periodicamente ed in modo interamente automatico nella base dati del sistema di reportistica dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". I trasferimenti devono avvenire con la periodicità prestabilita (vedi sopra).
- **Integrazione del SMS Gateway.** I messaggi SMS inviati dagli operatori del Livello I dovranno essere inoltrati al gestore designato attraverso il sistema SMS Gateway dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". Il sistema CTI del Fornitore deve quindi essere integrato in modo da utilizzare la coda dei messaggi in uscita di questa componente.

3.5 Estensioni del servizio

Nel corso del presente appalto potrà essere richiesto al Fornitore un'estensione del servizio in relazione ai seguenti parametri:

1. **Ampliamento dell'orario di servizio** – anche su richiesta specifica del singolo Ente – oltre la fascia oraria prevista dalla presente commessa (dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00) fino a 24 ore su 24, 7 giorni su 7, secondo

modalità e costi da definire. Tale estensione ricade nella gestione e nel rispetto degli SLA normalmente definiti per il servizio.

2. **Incremento del volume dei contatti ricevuti** – per tutti gli Enti, su richiesta del Committente - pari ad almeno il 30% rispetto ai volumi indicati in offerta. Tale estensione ricade nella gestione e nel rispetto degli SLA normalmente definiti per il servizio.
3. **Combinazione delle estensioni 1 e 2 (ampliamento orario e incremento volumi)**, stimato per un'estensione all'orario 6-23 da lunedì a sabato con un incremento dei contatti ricevuti del 30%.

A tal fine, il Fornitore deve indicare in dettaglio, nell'offerta tecnica, in quale modo intenda gestire le estensioni sopra indicate. Inoltre, nell'offerta economica, il Fornitore dovrà indicare i costi delle estensioni 1, 2 e 3, come specificato nel disciplinare di gara.

Il Fornitore deve indicare in dettaglio, sempre nell'offerta tecnica, in quale modo intenda gestire le possibili estensioni del numero di lingue utilizzate per la gestione di servizi specifici (es. turismo, assistenza immigrati) in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse. Potranno inoltre essere descritte eventuali altre esperienze relative alla gestione di Contact Center multi-lingue.

Deve essere inoltre prevista e garantita la possibilità di estendere il servizio di Contact Center, previa progettazione e pianificazione da concordare in itinere, in relazione a:

- inserimento di nuovi Enti con esigenze particolari;
- attivazione di nuovi servizi informativi, amministrativi e/o dispositivi.

Anche per quest'ultimo aspetto potranno essere descritte, nell'offerta tecnica, eventuali esperienze di gestione di servizi complessi e/o con caratteristiche particolari.

In quest'ottica, si suggerisce al Fornitore di proporre anche eventuali soluzioni alternative alle normali funzioni di Contact Center (p. es. risponditore automatico, reperibilità di referente, etc).

3.6 Monitoraggio del servizio

3.6.1 Rispetto degli SLA

Il fornitore è chiamato al rispetto dei seguenti SLA di tipo quantitativo e qualitativo.

Gli **SLA di natura quantitativa** sono stati raggruppati in 2 categorie:

1. Il Servizio di 1° Livello di LINEA COMUNE 055055:

ID	Descrizione	Valore atteso	Periodo di rilevazione
SLA.1.1	Percentuale di chiamate gestite rispetto a quelle entrate in ACD (Assunto che il numero di linee in ingresso sia superiore al numero di operatori disponibili)	98%	settimanale
SLA.1.2	Percentuale di chiamate per le quali il tempo medio di risposta dell'operatore < 20 secondi	90%	Settimanale
SLA.1.3	Percentuale di chiamate abbandonate in attesa di risposta	5%	Settimanale
SLA.1.4	Percentuale di chiamate che vengono risolte al primo contatto.	70%	Settimanale
SLA.1.5	Percentuale di richieste pervenute tramite canali off-line e gestite entro 1 giorno (all'interno dell'orario di apertura del servizio)	95%	Settimanale

2. Le infrastrutture telefoniche e tecniche del 1° Livello di LINEA COMUNE 055055:

ID	Sistema di riferimento	Valore	Descrizione	Periodo di rilevazione
SLA.2.1	ACD	99%	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	Settimanale
SLA.2.2	IVR	98%	Percentuale di funzionamento della componente IVR	Settimanale
SLA.2.3	CTI	95%	Percentuale di funzionamento della componente CTI	Settimanale
SLA.2.4	Postazioni di lavoro, telefoni, cuffie.	95%	Percentuale di casi di sostituzione dei dispositivi in caso di rottura < 2 giorni lavorativi	Settimanale

Il fornitore dovrà rendere disponibili al Committente i dati utili per monitorare in tempo reale gli SLA quantitativi indicati. Il sistema di monitoraggio deve essere accessibile remotamente via web da parte di tutti gli Enti, mediante utilizzo di UserID e Password per tutti i referenti del servizio presso gli Enti.

Per quanto attiene gli **SLA di natura qualitativa**, in questi rientrano:

ID	Descrizione	Valore atteso
SLA.4.1	Percentuale di utenti che considerano buono o ottimo il valore relativo a cortesia, professionalità, disponibilità (Valore medio) da parte degli operatori	>80%
SLA.4.2	Percentuale di utenti che ritiene il linguaggio da parte degli operatori comprensibile e chiaro sempre o quasi sempre	>80%
SLA.4.3	Percentuale di utenti che ritiene di avere avuto esito positivo dalla propria richiesta di informazioni attraverso il servizio di LC055055	>80%
SLA.4.4	Percentuale di utenti che ritiene che le informazioni ricevute dal LC055055 siano talvolta contraddittorie	< 5%

SLA.4.5	Percentuale di utenti che valuta il servizio LINEA COMUNE 055055 complessivamente ottimo o buono	>90%
----------------	--	------

Gli SLA qualitativi saranno misurati dal Committente attraverso questionari somministrati telefonicamente da parte di rilevatori professionali iscritti ad apposito albo e selezionati, e con periodicità definita autonomamente da parte del Committente.

Sulla base degli SLA individuati sono individuate le regole di calcolo delle penali definite all'interno del Capitolato di Appalto.

Il Committente si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso chiamate anonime (Mystery Call) gestite da esperti e tecnici degli Enti di riferimento.

Gli SLA di entrambi i tipi, quantitativi e qualitativi, si intendono riferiti a un volume di contatti così ripartiti:

Periodo	Numero di contatti stimati all'anno	Numero max di contatti al mese	Numero max contatti al giorno
Secondo semestre 2007	150.000	30.000	2000
2008	300.000	30.000	2000
2009	330.000	33.000	2000
Primo semestre 2010	180.000	36.000	2000

Gli eventuali contatti in surplus e le giornate oggetto di sovraccarico saranno valutate di volta in volta e non saranno oggetto di applicazione delle relative penali per il mancato rispetto degli SLA, che saranno tuttavia monitorati normalmente.

Nel calcolo dei contatti stimati sono inclusi quelli relativi alla funzione centralino.

3.6.2 Elementi di business continuity

In considerazione della criticità del servizio erogato dal Contact Center, destinata a crescere nel tempo e all'aumentare del numero di contatti, il Fornitore dovrà indicare le misure che intende adottare per garantire la continuità del servizio.

Tali misure dovranno necessariamente includere:

- **Accorgimenti organizzativi** per l'affidabilità delle infrastrutture.
- **Azioni preventive di protezione di infrastrutture** software, hardware e di rete, sia dati che telefonica.
- **Piano di ripristino delle funzioni essenziali del servizio** (business continuity) in caso di malfunzionamenti o guasti.

Al fine di garantire l'effettiva adozione delle misure di prevenzione indicate, il Fornitore dovrà garantire la possibilità di ispezioni da parte del Committente anche senza preavviso.

Il piano di ripristino delle funzioni essenziali (*business continuity*) dovrà tenere presente il livello di criticità delle diverse funzioni e prevedere quindi procedure diversificate a seconda di tale livello.

In linea di principio, si distinguono due livelli di disastro:

- di livello 1 (parziale ma non completa distruzione delle operazioni di routine, con possibilità di ripristino mediante personale interno, con eventuale ri-allocazione);
- di livello 2 (distruzione completa delle operazioni di routine, con necessità di intervento di personale esterno e/o di esecuzione di processi off-site).

Si intende che gli SLA di seguito indicati si riferiscono unicamente a disastri di livello 1. Il Fornitore potrà comunque descrivere le eventuali capacità di gestione di disastri di livello 2.

Il piano di ripristino delle funzioni essenziali dovrà garantire gli SLA, di seguito riportati:

ID	Descrizione	Periodo di rilevazione
SLA.3.1	La ripresa delle funzioni di smistamento verso gli Enti delle chiamate telefoniche entranti entro un intervallo temporale da un minimo di due a un massimo di quattro ore dal verificarsi del disastro.	Al verificarsi dello stato di crisi
SLA.3.2	La ripresa dei servizi di <i>Livello Informativo</i>	Al verificarsi

ID	Descrizione	Periodo di rilevazione
	<i>Generico</i> , almeno sul canale telefonico, entro un intervallo temporale da un minimo di due a un massimo di quattro ore dal verificarsi del disastro.	dello stato di crisi
SLA.3.3	La ripresa delle funzioni di <i>Livello Informativo Personalizzato</i> su tutti i canali entro ventiquattro ore dal termine del disastro.	Al verificarsi dello stato di crisi
SLA.3.4	Le responsabilità del Fornitore in termini di ripristino delle funzioni essenziali si estendono anche alle infrastrutture fornite o messe a disposizione da terzi direttamente al Fornitore. Le responsabilità del Fornitore non si estendono invece alle infrastrutture del Centro Servizi o comunque gestite o messe a disposizione dal Committente.	Al verificarsi dello stato di crisi

4 Piano delle attività

4.1 Attività e risultati attesi

Si richiede al Fornitore di predisporre in offerta un dettagliato piano delle attività propedeutiche e/o funzionali all'avvio del servizio di Contact Center nel più breve tempo possibile, nel rispetto dei requisiti indicati nel presente documento, e comunque in tempi non superiori a 20 giorni lavorativi.

Il piano sarà uno degli aspetti di valutazione delle attività.

4.2 Elementi di organizzazione della fornitura

Il Fornitore dovrà definire e rendere operativo per tutta la durata della fornitura il gruppo di lavoro, specificando i livelli di responsabilità, le competenze e capacità.

Per quanto concerne il Committente sarà nominato un Responsabile di Progetto lato Committente, il quale si occuperà di:

- curare le relazioni tra i diversi Enti aderenti a LINEA COMUNE 055055, integrandone le richieste.
- monitorare l'esercizio del servizio di LINEA COMUNE 055055, verificando il rispetto degli SLA, rappresentando l'interfaccia nei confronti del Fornitore.
- supervisionare il corretto avanzamento dei lavori del Fornitore valutandone gli scostamenti rispetto alle attività pianificate in fase di avvio del servizio e/o in itinere.

Nell'organizzazione del Fornitore dovranno essere previste le seguenti figure professionali:

Attori	Responsabilità
Responsabile progetto lato Fornitore	<ul style="list-style-type: none">• Esperto di gestione di Contact Center, cura la pianificazione e l'organizzazione delle attività e ne coordina lo svolgimento.• Ha responsabilità di coordinamento delle diverse attività progettuali (progettazione identificazione del chiamante, integrazione del sistema CTI con il CRM, avvio in esercizio del servizio di Contact Center, qualità e gestione del progetto e del servizio nel suo complesso, piano operativo).• Partecipa ai comitati per la gestione del servizio.• Si interfaccia con il Responsabile progetto lato Committente.• Supervisiona il piano delle attività e dei rilasci del Responsabile Integrazione sistemi.
Referente Tecnico	<ul style="list-style-type: none">• Cura lo svolgimento delle attività progettuali assegnate e la realizzazione dei relativi deliverable nell'ambito della system integration.

Il Committente, nel rispetto della normativa vigente, si riserva ampia e insindacabile facoltà di indicare modalità di organizzazione propria, alternative a quella indicata. Il Committente, inoltre, si riserva la facoltà di creare un Comitato di controllo costituito dai rappresentanti degli Enti aderenti a LINEA COMUNE 055055, con il compito di supervisionare il buon andamento del servizio e l'avanzamento delle attività di progetto.

4.3 Gestione delle interazioni con il Fornitore

Nella fase iniziale del progetto sarà onere del Fornitore proporre le modalità di interazione Committente - Fornitore, che saranno oggetto di integrazione - validazione da parte del Committente.