

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Specifiche tecniche per l'erogazione del servizio di contact center multicanale (CCM) nell'ambito del Servizio Relazioni con il Pubblico presso la Direzione tutela dei consumatori

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



Sommario

1. Scenario attuale ed obiettivi	40
2. Attuale architettura del CCM	40
3. Oggetto della prestazione	42
4. Caratteristiche della prestazione	43
Modalità di esecuzione del servizio	43
Potenziamento dell'infrastruttura hardware e software	44
Server	45
Storage	45
Dispositivi di backup	45
Gruppo di continuità	46
Client	46
Software CRM	47
Sistemi telefonici	47
Linee telefoniche	48
Servizio di conduzione del contact center	48
Assistenza, formazione e manutenzione	50
5. Livelli di servizio	51
6. Tempistica di erogazione dei servizi	51
7. Diritti di proprietà ed utilizzo del software fornito e/o sviluppato	53
8. Collaudo	53
9. Garanzia e servizi di assistenza e manutenzione	53
10. Obblighi di riservatezza	53
11. Modalità di predisposizione delle offerte	54

A

1. Scenario attuale ed obiettivi

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito Autorità, ha attivato, nel 2008, un servizio di azioni con il Pubblico, denominato Contact Center Multicanale (CCM).

Il CCM è attualmente costituito da 5 operatori e risponde alle chiamate degli utenti dalle ore 10:00 alle ore 14:00, dal lunedì al venerdì.

Le componenti tecnologiche del CCM sono state realizzate, attraverso la convenzione Consip, dalla società Eutelia S.p.A. e sono descritte nel paragrafo seguente.

L'Autorità intende valorizzare l'infrastruttura già presente, opportunamente potenziandola, ed ampliare l'organico del CCM ad 8 operatori. Questi ultimi dovranno essere impiegati dalle ore 09:00 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì. Nelle ore non incluse nella fascia 10-14, le risorse dedicate al contact center svolgeranno attività di supporto alla gestione delle denunce cartacee o ricevute per via telematica, e protocollate secondo le modalità semplificate e automatizzate stabilite nella delibera n. 136/06/CONS e s.m.i., dalla Direzione tutela dei consumatori preposta alla gestione, altresì, del servizio di contatto; nonché attività di risposta cartacea o in modalità elettronica, ai cittadini e agli utenti. Al contact center è destinata, infine, la gestione della casella info@agcom.it quale supporto amministrativo all'attività di risposta svolta dal personale della Direzione tutela dei consumatori.

2. Attuale architettura del CCM

Il CCM è di tipo multicanale e prevede i seguenti mezzi di comunicazione:

- Fax
- Telefono
- SMS
- E-Mail

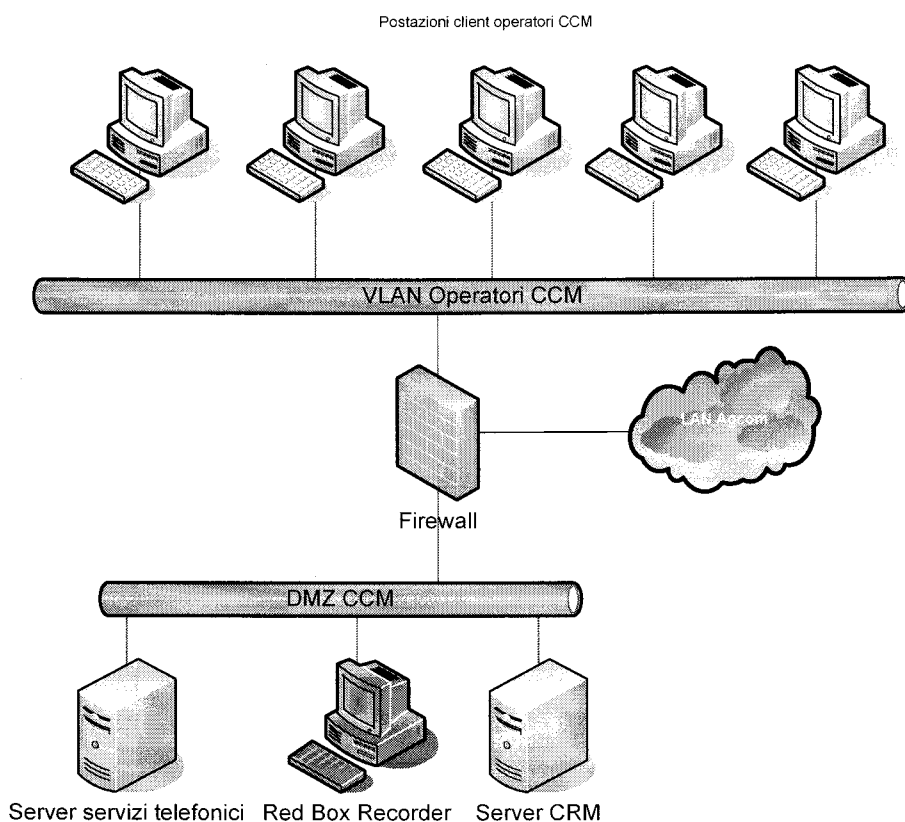
Il sistema, attraverso un software CRM (Customer Relationship Management), offre la possibilità di:

- Gestire ed assegnare ticket alle chiamate in ingresso
- Consultare una Knowledge Base contenente delle FAQ, documenti e collegamenti di tipo ipertestuale di supporto agli operatori del front-office
- Inoltrare e smistare le chiamate non risolvibili al primo livello verso i funzionari del back-office (secondo livello)
- Lavorare le chiamate relative al back-office in modalità asincrona

- Richiamare il cittadino a valle della lavorazione del ticket
- Tracciare i ticket con la possibilità di verificare in tempo reale lo status corrente
- Generare report di varia natura: per status del ticket, per operatori di primo livello, per funzionari di back-office (secondo livello), etc.
- Gestire in modo integrato tutti i canali di comunicazione (telefono, fax, e-mail, SMS).

Il sistema di CRM è integrato con la componente di CTI (Computer Telephony Integration) che consente di riconoscere automaticamente il numero telefonico in ingresso; se questo è già presente in "rubrica", viene richiamata automaticamente la relativa scheda anagrafica con i dati del cittadino. Allo stesso modo è possibile effettuare direttamente delle chiamate in uscita (outbound) utilizzando i dati presenti nella "rubrica" oppure un numero non censito nel sistema. Infine, sono previste le funzionalità di IVR (Interactive Voice Response), di registrazione delle chiamate, di smistamento di e-mail e fax.

Il CCM, attualmente, prevede un numero totale di n. 5 postazioni ed è organizzato secondo l'architettura illustrata in figura.



I servizi telefonici (CTI, IVR, istradamento fax) ed e-mail sono basati sul software Voxtron Agentel.

Il CRM è basato sul software *open source* SugarCRM, con stack tecnologico WAMP (Windows, Apache, Mysql, PHP), appositamente personalizzato per le necessità dell'Autorità. Alcune funzionalità del CRM (ad es. per la reportistica e per l'esportazione dei ticket) sono state sviluppate ad hoc su piattaforma .NET.

I server per i servizi di telefonia e CRM sono Dell Poweredge R200 con sistema operativo Windows 2003 Server.

Completa l'infrastruttura un personal computer con sistema operativo Windows XP Professional per la registrazione delle chiamate con masterizzazione su supporto ottico ("Red Box Recorder").

I client, basati su sistema operativo Windows XP Professional, accedono tramite web browser al CRM e sono collegati al server dei servizi telefonici tramite l'apposita componente client di Agentel.

Nell'ambito della Direzione tutela dei consumatori è, inoltre, in uso un software basato su Microsoft Access con dati centralizzati su server, utilizzato dai funzionari di detta Direzione per le attività di vigilanza: il SIGSeV (Sistema Informativo Gestione Segnalazioni e Vigilanza). Tale software è utilizzato anche dagli operatori del CCM al fine di inserire dati relativi alle segnalazioni cartacee (o telematiche) che pervengono all'Autorità. E' intenzione di potenziare tale servizio richiedendo all'aggiudicatario di predisporre un modulo di esportazione dati dal contact center secondo un tracciato da concordare al fine di importare dati sul SIGSeV. In alternativa, potranno essere predisposte apposite viste sul database del CRM, cui il SIGSeV accederà per l'import dei dati.

E' inoltre stato avviato il sistema per la trasmissione telematica delle denunce (modello D) in materia di comunicazioni elettroniche. Gli operatori del CCM dovranno essere in grado di interagire con il sistema di raccolta delle denunce e di operarne lo smistamento secondo specifiche regole.

3. Oggetto della prestazione

L'oggetto del presente capitolato è l'erogazione dei servizi di conduzione, assistenza e manutenzione del contact center multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (nel seguito: CCM).

L'attività del contact center consiste nell'accogliere le segnalazioni e le denunce dei cittadini e nel rispondere alle domande più frequenti, nonché nell'attività di smistamento delle richieste e delle segnalazioni non assolvibili al primo livello ad un apposito back office costituito da

funzionari Agcom. La gestione dei ticket è informatizzata attraverso apposito software CRM (Customer Relationship Management) già opportunamente personalizzato.

La prestazione richiesta consiste nell'erogazione dei servizi di conduzione, assistenza e manutenzione del contact center multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (nel seguito: CCM).

Il contact center è di tipo multicanale e consente la ricezione di segnalazioni e denunce da parte degli utenti attraverso telefono, e-mail e fax. Il personale adibito al contact center dovrà gestire tutti i canali previsti.

La prestazione prevede la conduzione del CCM attraverso l'utilizzo contemporaneo di n. 8 postazioni con personale dedicato, attive dalle ore 09:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì, non festivi, per la durata di 5 anni. Il servizio di conduzione comprenderà quello di risposta telefonica ai cittadini (dalle ore 10:00 alle ore 14:00), di supporto alla gestione delle denunce cartacee, di risposta alle e-mail ed alla risposta cartacea ai cittadini ed alle associazioni di consumatori, ed il supporto amministrativo alle attività di back office. Infine, viene richiesta la gestione di un canale "chat" per l'interazione esclusivamente con gli utenti sordi.

Nelle ore non incluse nella fascia 10-14, le risorse dedicate al contact center devono svolgere attività di supporto alla gestione delle denunce e protocollate secondo le modalità semplificate e automatizzate stabilite nella delibera n. 136/06/CONS e s.m.i., dalla Direzione tutela dei consumatori preposta alla gestione, altresì, del servizio di contatto; nonché attività di risposta cartacea o in modalità elettronica, ai cittadini e agli utenti. Al contact center è destinata, infine, la gestione della casella info@agcom.it e/o altre caselle all'uopo dedicate, quale supporto all'attività di risposta svolta dal personale della Direzione tutela dei consumatori.

Oltre al servizio di conduzione, si richiede un servizio di assistenza sistemistica e di manutenzione per tutte le componenti (telefoniche ed informatiche) del CCM, un servizio di integrazione ed implementazione dell'esistente sistema informativo del CCM e la relativa formazione per le nuove componenti sviluppate.

Infine, la prestazione prevede il potenziamento dell'infrastruttura esistente, secondo i requisiti minimi specificati nel presente documento.

Nel successivo paragrafo si illustrano le caratteristiche minime della prestazione richiesta.

4. Caratteristiche della prestazione

Modalità di esecuzione del servizio

Il servizio avrà la durata di 60 mesi a partire dalla stipula del contratto.

Il servizio dovrà essere erogato presso la sede di Napoli dell'Autorità attraverso l'impiego di risorse della Ditta Aggiudicataria e di un'infrastruttura hardware e software messa a disposizione dall'Autorità, opportunamente potenziata dall'aggiudicatario e da questi presa in carico, secondo le specifiche minime riportate nel presente documento.

Tra le varianti migliorative di cui ai criteri di attribuzione del prescritto punteggio all'offerta tecnica saranno valutate positivamente, anche per ragioni di efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, le offerte che consentano l'utilizzo e la valorizzazione delle competenze esistenti e del know-how già disponibile presso l'Autorità.

Potenziamento dell'infrastruttura hardware e software

E' richiesta la fornitura di apparati finalizzati al potenziamento dell'attuale infrastruttura hardware in modo da garantire caratteristiche di fault tolerance e di disaster recovery. A tal fine sono previsti almeno i componenti di seguito descritti.

Tutte le operazioni di installazione e configurazione dovranno essere eseguite dall'Aggiudicatario in modo da non causare alcun disservizio al normale funzionamento del CCM.

Tutte le apparecchiature previste per il CED andranno montate in armadio rack. Qualora lo spazio nell'attuale armadio rack, visionabile in sede di sopralluogo, non sia ritenuto sufficiente, dovrà essere fornito ed installato un nuovo armadio rack. L'Offerente dovrà enucleare, nell'offerta tecnica, la soluzione proposta per l'integrazione dei server e dell'eventuale rack così configurato all'interno del CED dell'Autorità, facendosi carico di tutte le eventuali attività concernenti l'integrazione con gli apparati esistenti e l'implementazione dei nuovi apparati all'interno del CED, che è allo stato suscettibile di spostamento e/o rinnovo.

L'Offerente dovrà, in ogni caso, garantire la perfetta integrazione con gli attuali sistemi informativi dell'Autorità. A tal fine, a pena di esclusione, dovrà eseguire un sopralluogo presso l'Ufficio Sistemi Informativi dell'Autorità e sottoscrivere il relativo verbale di presa visione, che dovrà essere allegato all'offerta. A tale riguardo l'attività in parola sarà opportunamente calendarizzata a cura della Direzione tutela dei consumatori previo accordo con l'Ufficio Sistemi Informativi dell'Autorità e comunicata agli interessati. Ad eventuali quesiti di natura tecnica da parte degli offerenti, se ritenuti coerenti con l'oggetto del presente capitolato ad insindacabile giudizio dell'Autorità, sarà data risposta in apposita sezione FAQ resa disponibile a tutti gli interessati attraverso il sito dell'Autorità o con altro mezzo ritenuto appropriato.

E' tuttavia facoltà dell'Aggiudicatario procedere anche alla sostituzione delle componenti hardware del CCM esistenti, anche prima del termine di scadenza delle relative garanzie di

assistenza, qualora ritenuto necessario per il raggiungimento dei previsti livelli di qualità del servizio.

Server

I server CTI e CRM attualmente utilizzati dovranno essere potenziati con un ulteriore hard disk da configurare in RAID-1.

Il personal computer con sistema operativo Windows XP Professional per la registrazione delle chiamate con masterizzazione su supporto ottico ("Red Box Recorder") dovrà essere sostituito con un server opportunamente dimensionato e licenziato con sistema operativo Microsoft Windows 2003/2008 server.

L'Offerente potrà qualificare la propria offerta sostituendo i server in questione con modelli più potenti, fermo restando che si dovrà far carico di ogni attività di installazione e configurazione senza causare alcuna interruzione del servizio e dovrà fornire ogni licenza necessaria per il corretto funzionamento del CCM.

Saranno valutate positivamente le offerte nelle quali sia prevista la fornitura di ulteriori due server da configurare in cluster con i preesistenti, congiuntamente a tutte le licenze necessarie ed alle attività di installazione e configurazione

Storage

Viene richiesta una soluzione di storage di tipo NAS o SAN con dischi opportunamente ridondati (ad es. RAID-5) ed una capacità totale minima di 2 TB. L'Aggiudicatario dovrà farsi carico di ogni scheda/cavo da aggiungere ai server del CCM al fine di collegarli all'unità di storage proposta (ad es. eventuali schede Fiberchannel, cavi in fibra, etc.) e fornire le licenze di tutti i software ritenuti necessari per l'ordinaria gestione della stessa.

Dispositivi di backup

Dovrà essere prevista una unità di backup e le licenze per un apposito software per l'esecuzione di backup completi o incrementali, secondo una politica che l'Offerente dettaglierà nella propria proposta tecnica. L'Offerente dovrà predisporre procedure automatiche di backup dei dati del CCM su base giornaliera con una *data retention* almeno settimanale. L'Offerente potrà optare per la soluzione ritenuta più idonea (ad es. nastri o supporti ottici) e dovrà fornire i supporti necessari, secondo la politica prescelta, per il backup di almeno 5 anni di esercizio del CCM a far data dall'inizio dei lavori.

L'Offerente dovrà altresì predisporre almeno un backup mensile su DVD delle restanti componenti applicative.

I supporti su cui verranno conservati i backup saranno a carico dell'Offerente almeno per cinque anni e resteranno di proprietà dell'Autorità. L'Offerente dovrà, inoltre, garantire il recovery dai backup effettuati in caso di guasti o malfunzionamenti, adeguandosi almeno ai livelli di servizio di cui al preposto paragrafo.

Gruppo di continuità

I server andranno corredati di un sistema UPS ridondato, opportunamente fornito ed installato a carico dell'Offerente, per garantire almeno 30 minuti di autonomia. Gli UPS forniti andranno collegati al sistema di continuità ed emergenza dell'Autorità.

Client

L'Offerente dovrà fornire n. 3 nuove postazioni da aggiungere alle cinque preesistenti, con caratteristiche equipollenti o superiori a quelle già in esercizio.

Le postazioni esistenti sono state acquisite attraverso la convenzione Consip e sono configurate come segue:

- Personal Computer con le seguenti caratteristiche:
 - CPU: 2.4GHz
 - RAM: 1 GB
 - Hard Disk: 80Gb
 - 16x DVD-Rom Drive
 - Monitor: 17' LCD
 - Scheda di rete Fast Ethernet
- Scanner Xerox Documate 520
- Apparecchio telefonico direttamente collegato al PABX
- Cuffia professionale con auricolare integrata con l'apparecchio telefonico
 - peso compreso tra i 40 e 80 gr
 - risposta in frequenza tra 300 e 3.500 Hz
 - supporto ad archetto
 - braccetto portamicrofono flessibile
 - collegabile ad un adattatore USB per evoluzione verso VoIP
- Sistema Operativo: Windows XP Professional
- Licenze Antivirus
- Licenze software "lato-client" Agentel

Qualora l'Offerente ritenesse opportuno prevedere la modifica dei sistemi telefonici, dovrà farsi carico anche della fornitura, dell'installazione e della configurazione delle opportune componenti

client, hardware e software, e la conseguente integrazione con il CRM, garantendo almeno tutte le funzionalità attualmente previste dall'attuale sistema.

Il cablaggio della sala adibita al contact center è attualmente già eseguito per l'estensione delle postazioni ad un totale di 8 unità. L'Offerente dovrà eseguire, a pena di esclusione, un ulteriore sopralluogo (oltre a quello presso il CED dell'Autorità) presso la sala adibita al contact center, presso la Direzione tutela dei consumatori, al fine di redigere la propria offerta in modo opportuno per garantire l'operatività di un totale di n. 8 postazioni, prevedendo nella propria offerta le eventuali componenti aggiuntive o lavori che si ritenessero necessari, e sottoscrivere il relativo verbale di presa visione della sala del contact center, che dovrà essere allegato all'offerta.

Software CRM

E' intenzione dell'Autorità non modificare le tecnologie attualmente in uso, con particolare riferimento al software CRM, per il quale non si intende cambiare piattaforma, ma al più implementare l'esistente. A tal fine, si richiede all'Offerente di ricomprendere, nelle attività di manutenzione del CCM, un congruo numero di giornate (almeno 50) di sviluppo per l'implementazione del CRM. A fronte di attività di analisi che verranno condotte congiuntamente tra l'Offerente e l'Autorità, verrà definito, di volta in volta, il numero di giornate che verranno scalate per un singolo sviluppo dal monte complessivo. All'uopo, si richiede all'Offerente, nella propria proposta tecnica, di specificare le modalità organizzative per l'erogazione di tale servizio.

Sistemi telefonici

Per quanto riguarda i servizi telefonici legati al CCM, si richiede che l'aggiudicatario subentri nella gestione dei sistemi e nella loro manutenzione finalizzata al corretto funzionamento del CCM. Qualora l'offerente ritenesse di qualificare la propria offerta modificando i sistemi telefonici del CCM (CTI, ACD, IVR, recorder, etc.) dovrà garantire la continuità dell'erogazione del servizio di contact center, senza causare alcun disservizio alla normale operatività, oltre a dover fornire, senza ulteriori oneri per l'Autorità, tutte le componenti hardware e software necessarie per la sostituzione dei sistemi attuali, garantendo funzionalità pari o superiori a quelle esistenti.

Si richiede, altresì, l'estensione delle licenze per le componenti telefoniche ad un numero totale di 8 postazioni (pertanto 3 postazioni aggiuntive), nonché eventuali rinnovi da effettuare sulle preesistenti licenze.

Infine, viene richiesta l'attivazione del canale "chat" per l'interazione esclusivamente con gli utenti sordi.

Linee telefoniche

L'Offerente non dovrà farsi carico delle linee telefoniche (verranno utilizzati i flussi e gli apparati già in esercizio presso AGCOM), ma dovrà garantire la perfetta integrazione ed armonizzazione con il contesto tecnologico dell'Autorità. Al riguardo, si precisa che nella sede di Roma dell'Agcom è già operante un'infrastruttura telefonica VoIP basata su tecnologia Cisco. Il collegamento tra le due sedi è assicurato attraverso due Voice Gateway CISCO 2821 sotto descritti e un Voice Gateway CISCO 2821, presente nella sede di Napoli, che si interfaccia tramite protocollo QSIG al session control manager Ericsson MD110.

I Voice Gateway della sede di Roma sono due, modello Cisco 2821, equipaggiati ciascuno con una scheda VWIC2-2MFT-T1/E1 da due primari.

Il Session Control Manager è un cluster di Cisco Unified Communications Manager (CUCM) versione 7.1(3a) [7.1.3.20000-2], costituito da un Publisher ed un Subscriber, con il Locale per la lingua italiana: entrambi i CUCM sono installati su server MCS-7825H4-K9-CMC2.

In previsione di una futura migrazione in ambiente VOIP dell'attuale sistema di telefonia da implementare presso la sede di Napoli, il Concorrente dovrà elaborare, nella propria offerta, un dettagliato piano di migrazione dal sistema MD110 al sistema VoIP con le caratteristiche sopra indicate, curando, in particolare, i requisiti necessari allo sviluppo dell'interfaccia CTI per l'integrazione con il CUCM. Saranno valutate positivamente le offerte che già comprendano soluzioni implementative della suddetta migrazione.

Servizio di conduzione del contact center

L'Offerente dovrà prevedere almeno 8 unità di personale da impiegare almeno 8 ore al giorno per l'erogazione del servizio. In particolare, dovrà prevedere:

- 2 operatori laureati, preferibilmente in giurisprudenza, di cui uno dotato di buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta che consenta di fornire risposte o chiarimenti a utenti di madrelingua inglese;
- 6 operatori diplomati.

Tale personale dovrà avere il profilo professionale necessario per l'erogazione dei seguenti servizi:

- Accoglienza delle telefonate, dei fax, delle e-mail ed degli SMS dei cittadini e relativa attribuzione di un ticket; nonché gestione di un canale "chat" per l'interazione esclusivamente con gli utenti sordi;
- Inserimento dei dati relativi alla chiamata e del cittadino nel database del CRM;

- Risposta alle domande gestibili dal Front Office per mezzo della consultazione della Knowledge Base del CRM;
- Smistamento al back office delle istanze non gestibili al primo livello;
- Produzione di statistiche, report e relazioni sull'attività del call center, almeno su base mensile;
- Risposta agli utenti sordi via chat;
- Predisposizione ed espletamento di campagne outbound attraverso uno qualunque dei canali del CCM;
- Aggiornamento della sezione del sito web dell'Autorità dedicato al Servizio Relazioni con il Pubblico.

Il personale adibito al contact center dovrà, inoltre, occuparsi della scansione delle segnalazioni pervenute e dovrà eseguire operazioni di supporto alla segreteria operativa (imbustamento, spedizione, scannerizzazione, etc.) per quel che riguarda la posta in ingresso e in uscita relativa a cittadini e utenti.

In particolare, il personale del contact center dovrà inoltre farsi carico anche delle seguenti attività:

- Scansione ed eventuale riconoscimento ottico dei moduli di segnalazione inviati dai cittadini;
- Inserimento dei dati delle segnalazioni inviate dai cittadini nel sistema SIGSeV;
- Supporto nella gestione operativa della corrispondenza in ingresso e in uscita (imbustamento, spedizione, scannerizzazione, etc., ovvero tramite posta elettronica), secondo le indicazioni del dirigente dell'Ufficio.

L'Aggiudicatario potrà sostituire gli operatori del CCM solo a fronte di motivate esigenze e previo consenso scritto dell'Autorità. Dovrà essere garantito comunque l'affiancamento, almeno di un mese, dei nuovi operatori con i preesistenti.

L'Autorità si riserva in qualsiasi momento di chiedere la sostituzione di una o più delle risorse impiegate dall'Aggiudicatario, con motivato ed insindacabile giudizio, con un preavviso di al più 1 mese solare.

Si precisa che le risorse impiegate nel servizio di risposta non dovranno essere utilizzate a rotazione, ma dovrà essere garantita la continuità del personale impiegato, salvo esclusivamente casi particolari, da concordare comunque congiuntamente con l'Autorità. Eventuali sostituzioni saranno possibili solo se programmate previo consenso scritto dell'Autorità, fatta eccezione per cause di forza maggiore (malattie, permessi, etc.) e comunque per brevi periodi di tempo.

L'Autorità si riserva, inoltre, di richiedere, in qualunque momento, l'integrazione del gruppo di operatori del CCM con altre risorse concordandone i tempi di utilizzo con l'Aggiudicatario. Le risorse aggiuntive verranno remunerate secondo l'effettivo utilizzo agli stessi patti e condizioni delle restanti risorse. A tal fine, nella propria offerta economica, l'Offerente dovrà specificare i prezzi analitici giornalieri dei singoli profili professionali impiegati.

Assistenza, formazione e manutenzione

L'aggiudicatario dovrà subentrare nella completa gestione e manutenzione delle componenti hardware e software (di base, d'ambiente e applicativo) costituenti il CCM. E' facoltà dell'Aggiudicatario procedere alla sostituzione delle componenti alla scadenza del periodo di garanzia, ovvero prolungare il periodo di garanzia fino alla scadenza contrattuale. Al termine del periodo contrattuale le componenti hardware e software costituenti il CCM rimarranno di proprietà dell'Autorità.

Tutte le attività in questione dovranno essere preventivamente approvate dall'Ufficio Sistemi Informativi dell'Autorità il quale sarà tenuto a validarle anche sotto l'aspetto della sicurezza informatica. Esse dovranno inoltre conformarsi ed integrarsi ai processi di conduzione sistemistica attualmente in essere presso l'Autorità.

Sarà compito ed onere esclusivamente dell'Aggiudicatario garantire il corretto funzionamento di tutte le componenti necessarie al corretto funzionamento del sistema.

A tal fine, nella propria offerta, l'Offerente dovrà includere un dettagliato piano di assistenza e manutenzione.

Su tutti gli interventi di natura sistemistica da effettuare sugli apparati, l'Aggiudicatario dovrà garantire la sicurezza e la privacy delle informazioni personali in conformità a quanto previsto dal d.lgs 196/03 e successive modifiche e integrazioni ed alle linee guida presenti in Autorità.

Sarà onere dell'Aggiudicatario qualsiasi costo di eventuali licenze software da prevedere per il corretto funzionamento del sistema. Tali licenze, unitamente al software applicativo fornito o appositamente implementato e a tutte le personalizzazioni sviluppate nell'ambito del servizio di manutenzione restano di proprietà dell'Autorità anche dopo la conclusione del contratto e non devono presentare alcun tipo di "scadenza" né prevedere oneri di rinnovo di alcun tipo per il loro utilizzo.

L'Aggiudicatario dovrà consegnare all'Autorità tutti i sorgenti delle componenti sviluppate ad hoc e di tutte le personalizzazioni realizzate, incluso un dettagliato manuale per il loro riutilizzo.

9

Per almeno 6 mesi dal termine del periodo contrattuale l'Aggiudicatario dovrà garantire appropriata assistenza, anche eventualmente da remoto, al fine di utilizzare il software fornito a regola d'arte.

L'Aggiudicatario, per ciascuna nuova funzionalità introdotta nel CRM, dovrà formare all'utilizzo di tali funzionalità il personale interno applicato alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità che si debba occupare delle attività inerenti al contact center. A tal fine, dovrà predisporre un apposito piano di formazione con un numero congruo di giornate dedicate a tale attività.

A supporto di tutte le attività formative previste nel presente capitolato dovrà essere fornita idonea documentazione su supporto digitale.

L'Offerente dovrà altresì garantire un servizio di assistenza sistemistica e applicativa ed un servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per tutto l'arco dei 60 mesi su tutte le componenti tecnologiche del CCM. Tale servizio dovrà essere attivabile attraverso un help desk dotato di numero verde, contattabile via e-mail, telefono o fax.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, offrire il supporto necessario per consentire, all'atto della conclusione del periodo contrattuale, l'eventuale subentro di altra Ditta o la presa in carico del sistema da parte di tecnici dell'Autorità, per un periodo di almeno sei mesi dalla conclusione.

Sarà onere della Stazione Appaltante la formazione "on the job" degli operatori di call center sulle specifiche tematiche di competenza dell'Autorità.

5. Livelli di servizio

Per il servizio di risposta vengono adottati i livelli di servizio minimi previsti dalla specifica norma UNI 11200:2006 *"Servizi di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino, effettuati attraverso centri di contatto. Requisiti del servizio"*.

Per i restanti servizi vengono adottati i livelli di servizio minimi previsti dal CNIPA. A tal fine si rimanda alle *"Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione"* pubblicate dal CNIPA. Tali linee guida saranno di riferimento per i livelli di servizio minimi cui dovrà attenersi l'Offerente e sulle relative penali in caso di scostamento da tali livelli.

Resta facoltà dell'Offerente migliorare i valori di soglia minimi previsti dall'UNI e dal CNIPA, specificandoli puntualmente nella propria offerta.

6. Tempistica di erogazione dei servizi

Il servizio dovrà essere così articolato:

- Mese 1

- Formazione da parte di funzionari dell'Agcom degli operatori di contact center sulle tematiche di competenza dell'Autorità
- Erogazione del servizio di contact center
- Avvio, da parte dell'aggiudicatario, delle procedure di acquisizione dell'hardware e del software per il potenziamento dell'infrastruttura del CCM

- Mesi 2-3

- Installazione e configurazione dell'hardware e del software per il potenziamento dell'infrastruttura del CCM
- Erogazione del servizio di contact center
- Formazione specialistica di dipendenti AGCOM e degli amministratori da parte di tecnici della Ditta Aggiudicataria relativa a tutte le componenti modificate e non di cui si compone il CCM .

- Mesi 3-60:

- Erogazione del servizio di contact center
- Consolidamento della Knowledge Base
- Assistenza per tutto il CCM
- Manutenzione per tutto il CCM

- Mesi 61-66

- Assistenza nella presa in carico del CCM da parte di nuovo aggiudicatario o da parte dell'Autorità

L'Offerente potrà proporre varianti migliorative del cronoprogramma, ad esempio riducendo i tempi di potenziamento dell'infrastruttura, consentendo una più celere entrata a regime del servizio. Costituirà, altresì, elemento qualificante, ai fini della valutazione delle varianti migliorative, attraverso l'impiego di personale specializzato nell'ambito delle normative di pertinenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e delle problematiche relative al mercato delle comunicazioni elettroniche, la partenza immediata del servizio di risposta.

L'Autorità si riserva di eseguire verifiche periodiche dell'effettiva bontà del servizio erogato, con riferimento all'hardware, al software, ai livelli di servizio del contact center, di gestione, assistenza, formazione e manutenzione ed alla qualità delle risorse impiegate, potendo applicare le penali previste dal contratto o la risoluzione dello stesso.

7. Diritti di proprietà ed utilizzo del software fornito e/o sviluppato

L'Autorità ha il diritto di utilizzare senza limitazioni temporali tutto il software fornito, a qualunque titolo, nell'ambito dell'appalto, per il numero di licenze necessarie all'erogazione del servizio di CCM secondo le specifiche del Capitolato e dell'Allegato tecnico.

L'Autorità acquisisce i diritti di eventuali personalizzazioni di pacchetti proprietari. A tal fine l'aggiudicatario deve fornire all'Autorità tutta la documentazione necessaria alla gestione e implementazione delle personalizzazioni realizzate.

8. Collaudo

Le forniture previste nell'ambito del presente Capitolato sono sottoposte a collaudo da parte dell'Autorità. Il collaudo può richiedere la presenza di incaricati della Ditta fornitrice, che devono controfirmare il relativo processo verbale. Qualora i programmi installati non superassero anche parzialmente i test prescritti, le operazioni di collaudo sono ripetute dopo venti giorni nelle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico della Ditta fornitrice.

Restano, altresì, a carico della Ditta fornitrice le eventuali spese di viaggio e di trasferta di propri incaricati delegati a fornire assistenza alla fase di collaudo.

9. Garanzia e servizi di assistenza e manutenzione

La garanzia per tutte le componenti fornite o prese in carico deve avere validità almeno fino al termine del periodo contrattuale. Nel caso in cui durante il periodo di garanzia, vizi di progettazione o deficienze di installazione o di manutenzione determinino l'indisponibilità dei componenti forniti o loro parti accessorie per periodi superiori a dodici ore che, sommati, superino l'ammontare di dieci giorni lavorativi, l'Autorità ha facoltà di chiedere alla Ditta fornitrice un prolungamento del periodo di garanzia, salvo l'applicazione delle penali di cui all'articolo 12 del Capitolato Speciale.

L'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di fornire servizi di assistenza e manutenzione, se necessario on-site, sulla fornitura oggetto di gara per cinque anni dalla data del collaudo positivo e senza alcun ulteriore onere per l'Autorità, ivi comprese le spese di trasferta, di viaggio, i diritti di chiamata, i costi del personale.

10. Obblighi di riservatezza

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza dell'obbligo di riservatezza su ogni informazione ottenuta nell'adempimento del contratto e, al contempo, a far rispettare tale obbligo al soggetto che, a qualunque titolo, presti il proprio servizio a suo favore per le attività di cui al presente capitolato, rendendosi responsabile per ogni violazione.

L'obbligo di riservatezza non si applica ad informazioni che:

- siano, o siano state di pubblico dominio (a meno che la divulgazione non dipenda da un inadempimento delle obbligazioni stabilite nel contratto)
- siano state ottenute autonomamente da terzi

11. Modalità di predisposizione delle offerte

L'Offerente dovrà produrre un'offerta tecnica composta, a pena di esclusione, almeno dai seguenti capitoli:

- Potenziamento infrastruttura hardware e software
- Piano di presa in carico dell'assistenza e manutenzione delle componenti esistenti
- Piano di migrazione delle componenti telefoniche verso l'ambiente VoIP
- Piano di erogazione del servizio di Contact Center
- Piano di assistenza e manutenzione
- Piano di formazione
- Organizzazione proposta e cronoprogramma delle attività
- Piano della qualità e livelli di servizio
- Varianti migliorative
- Curricula vitae et studiorum del gruppo di lavoro

L'offerta tecnica, esclusi i curricula del gruppo di lavoro, non dovrà superare le 100 pagine (carattere Times New Roman 12, interlinea 1,5) e andrà consegnata anche su CD in formato PDF.

Potrà, inoltre, allegare brochure e quant'altro riterrà necessario per una corretta valutazione delle offerte. L'Offerente potrà, inoltre, aggiungere altri capitoli rispetto ai suddetti, che dovranno in ogni caso essere presenti.

Nell'offerta economica, inoltre, l'Offerente dovrà specificare il dettaglio analitico dei prezzi dei componenti forniti, con particolare riferimento ai costi giornalieri delle risorse impiegate, impegnandosi a fornire le risorse aggiuntive eventualmente richieste agli stessi costi, salvo esclusivamente gli adeguamenti ISTAT.