



All. 3

**PROCEDURA APERTA IN AMBITO COMUNITARIO PER
L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *CONTACT CENTER* MULTICANALE
DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

(CIG 9401738F9F)

CAPITOLATO TECNICO

1. PREMESSA

Il **Contact center multicanale** (di seguito, CC) dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche Autorità e Agcom) costituisce il *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'Autorità (URP) che svolge le attività di accoglienza, ascolto, gestione delle richieste di informazioni, assistenza e orientamento dell'utenza di riferimento costituita da cittadini, utenti/consumatori, imprese, operatori dei settori regolati, enti pubblici ed associazioni.

Il servizio da contrattualizzare, in continuità con quello attivo, prevede l'erogazione delle attività di CC presso la sede dell'Autorità in Napoli (si rinvia all'Allegato A per la relativa descrizione) e consiste nell'accogliere le richieste di servizio (*Service Request*, **SR**) trasmesse dai cittadini attraverso diversi canali (telefono, e-mail, *chat*, *web form*) e nel gestire le medesime, fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili e smistando le richieste non gestibili al Responsabile dell'Autorità del servizio per l'inoltro all'apposito *back office* costituito da personale Agcom.

La gestione dei contatti, con creazione di una anagrafica e di un *ticket*, è informatizzata attraverso un *software CRM (Customer Relationship Management)* integrato con la componente di CTI (*Computer Telephony Integration*). Completano l'architettura del servizio:

- (i) una funzionalità di accoglienza (*Interactive Voice Response*) che prevede la possibilità per gli utenti di lasciare un messaggio nella *voicemail*;
- (ii) un sistema di distribuzione automatica delle chiamate secondo criteri combinabili di *routing -skill, agent e time based-* definiti di volta in volta dall'Autorità;
- (iii) una funzionalità di call recording di tutte le chiamate da/verso il CC, previo avviso di registrazione all'utente chiamato/chiamante; e
- (iv) funzioni avanzate di ricerca e reportistica su tutte le componenti.

Nello specifico, il CRM è una personalizzazione del *framework open source* "WebTop"; il CTI è una personalizzazione del *framework open source* "NethCTI"; mentre l'ACD, l'IVR, il Call Recording e il Web Contact Center sono una personalizzazione del *framework open source* "FreePBX/Asterisk".

L'infrastruttura di calcolo per l'erogazione del servizio CC è composta dai seguenti apparati:

Descrizione	Q.ta	Caratteristiche salienti
Sistema Server	2	Processore 1 Intel Xeon E5-2623 v4 2.6GHz, 10M Cache, 8.00GT/s QPI, Turbo, HT, 4C/8T (85W) Max Mem



		Ram 4 x 8GB RDIMM, 2400MT/s, Single Rank, x8 Data Width S.O. Windows Server 2012R2 Hard disk 3 x 1TB 7.2K RPM SATA 6Gbps 3.5in Cabled Hard Drive, R430/T430 1 RAID 5 for H730P/H730/H330 (3-4 HDDs) with Cabled Chassis Altre 2133MHz caratteristiche 1 3.5" Chassis with up to 4 Cabled Hard Drives 1 Bezel up to 8 Drive Chassis 1 Riser with Two x16 PCIe Gen3 LP slots (x16 PCIe lanes), R430 1 MOD,FILLER,BLNK,DIMM,1CPU,SBS 1 Performance Optimized 1 MOD,INFO,ORD-ENTRY,2400,RDIMMS 1 135W Heatsink 1 iDRAC8, Express 1 PERC H330 Integrated RAID Controller 1 DVD+/-RW SATA Internal 1 Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W 2 C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 2 Feet (.6m), Power Cord 1 On-Board LOM 1GBE (Dual Port for Towers, Quad Port for Racks and Blades) 1 2/4-Post Static Rails
KVM	1	
Storage NAS	2	CPU TVS-1271U-RP-i3-8G: Dual-core Intel® Core™ i3-4150 3.5 GHz Processor DRAM TVS-1271U-RP-i3-8G: 8 GB DDR3 RAM Flash Memory 512MB DOM Internal Cache TWO MSATA PORT ON BOARD FOR READ CACHING Port Hard Drive 10 x 4TB - 3.5-inch SATA 2 x 500GB - 3.5-inch SSD (SAS)

		Hard Disk	12 x HOT-SWAPPABLE AND
		Tray	LOCKABLE TRAY
		LAN Port	4 X GIGABIT RJ-45 ETHERNET PORT
		LED Indicators	STATUS, 10 GBE, LAN, STORAGE EXPANSION PORT STATUS
		USB/eSATA	4X USB 3.0 PORT (REAR) 4X USB 2.0 PORT (REAR) SUPPORT USB PRINTER, PEN DRIVE, USB HUB, AND USB UPS ETC.
		HDMI	1
		Form Factor	2U, RACKMOUNT

L'architettura applicativa che compone il CC è erogata su ambiente di virtualizzazione Microsoft Hyper-V. Le macchine virtuali Guest sono tutte basate su stack LAMP: sistema operativo Centos 7 64Bit; Web server Apache 2.4; DB Server MariaDB 5.5; PHP 7.1; Java 1.8.

Tutte le macchine virtuali ed i relativi servizi sono sotto monitoraggio proattivo e sono gestite da un pool di sistemisti della società contrattualizzata in modalità H24 7X7.

Il presente Capitolato fornisce le specifiche tecniche per il funzionamento dell'attuale infrastruttura attraverso (i) la fornitura di apparati *hardware* e *software* (postazioni di lavoro e CRM) e relativi servizi di installazione, configurazione e sviluppo; (ii) il servizio di conduzione (*servizio di risposta*) con operatori del CC; (iii) il servizio di formazione degli operatori e sugli applicativi; nonché (iv) il servizio di manutenzione e assistenza.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Per il potenziamento dell'infrastruttura del CC, si richiede la fornitura sia della **strumentazione informatica per le singole postazioni-operatore** (*personal computer, cuffie, licenze e quanto altro necessario*) sia di un **applicativo CRM** (*Customer Relationship Management*), nonché la relativa implementazione, *tuning* ed integrazione con le componenti di servizio (CTI, ACD, IVR, *call recorder*) oggetto di precedenti forniture.

Il servizio di conduzione con operatori dovrà essere erogato, contemporaneamente, da **n. 8 postazioni-operatore** per complessive **52 ore giornaliere** tutti i giorni feriali **dal lunedì al venerdì** per la durata dell'appalto (3 + 2 anni): 6 postazioni-operatore dovranno fornire la prestazione per n. 6 ore al giorno, dalle ore 8:00 alle ore 14:00, e 2 (tra cui il *team leader*) dovranno fornire la prestazione per n. 8 ore al giorno.

Si richiede altresì la formazione per le nuove componenti fornite o sviluppate e per gli operatori, nonché un servizio di assistenza sistemistica e di manutenzione per tutta l'infrastruttura di servizio del CC multicanale.

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

3. CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE

3.1 FORNITURA HARDWARE E SOFTWARE

Strumentazione informatica per le postazioni operatore

L'Aggiudicatario dovrà fornire la strumentazione informatica per le 8 postazioni-operatore e le dotazioni necessarie per il servizio di conduzione del CC. La fornitura dovrà includere, in particolare, *personal computer*, *monitor*, tastiera, *mouse*, sistema operativo Windows con *software* Microsoft Office, apparecchio telefonico, cuffia/microfono professionale integrata con l'apparecchio telefonico, eventuali licenze *software* "lato-client" di tutti gli applicativi di servizio. Le postazioni di lavoro devono avere i seguenti **requisiti minimi**: CPU I5 9th Gen, 16GB RAM, 512 GB SSD, WIN 10 ITALIA.

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in materia di sicurezza ed ambiente di lavoro (ad esempio, illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l'obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante. Gli operatori dovranno essere in grado di utilizzare tutti gli applicativi necessari su un'unica postazione e su un unico schermo per una gestione ottimale delle richieste di servizio. Gli applicativi ed i sistemi hardware forniti devono rispettare le linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici (<https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html>).

Sono a carico dell'Offerente l'installazione delle postazioni-operatore e la manutenzione ordinaria delle medesime.

Software di Customer relationship management (CRM)

L'Offerente deve proporre una nuova soluzione *software* che sostituisca integralmente l'applicativo CRM attualmente in uso. Il CRM proposto deve essere aggiornato alle più recenti tecnologie, incorporare una soluzione automatizzata basata su intelligenza artificiale (*chatbot*), favorire la gestione efficace delle richieste degli utenti, anche attraverso il monitoraggio e la tracciatura delle SR e dei flussi di contatti da/verso il CC, e consentire personalizzazioni ad hoc e sviluppo di nuove funzionalità.

La funzionalità CRM richiesta deve garantire i seguenti **requisiti minimi**:

- registrazione delle anagrafiche degli utenti del CC;
- riconoscimento automatico del contatto in ingresso con apertura automatica della relativa scheda anagrafica e di quella degli altri soggetti coinvolti (es. anagrafica dell'utente e dell'Associazione di consumatori che per suo conto si rivolge al CC; anagrafica del mandante e anagrafica dell'avvocato mandatario; anagrafica del legale rappresentante e anagrafica del consulente che si rivolge al CC; etc.), i record storici dei contatti, l'elenco delle SR, con evidenza delle SR ancora in sospeso;
- creazione e gestione dei contatti e delle SR, con informazioni che includano: canale; data; ora; identificativo della richiesta; stato della richiesta (aperta, chiusa, in lavorazione, etc.); descrizione della richiesta; indicizzazione secondo un albero predefinito di classificazione; priorità; storico delle modifiche e delle assegnazioni delle SR; operatori coinvolti; campi aggiuntivi richiesti dalla committenza; memorizzazione esito del contatto e della SR;
- possibilità di inserire campi personalizzati per la gestione di informazioni specifiche relative ai servizi richiesti;
- possibilità di ricerca attraverso parole chiave;
- possibilità di organizzare le informazioni attraverso diversi criteri di ordinamento e filtro;
- possibilità di inoltro della SR ad un altro operatore, al Team leader, al Back Office o al Responsabile Agcom del servizio;
- possibilità di allegare documentazione;
- possibilità di storicizzazione e di analisi statistica dei log delle azioni sulle singole SR;
- possibilità di importare a sistema informazioni (es. campione di nominativi per campagne *outbound*) in modalità selettiva e massiva, con controllo intelligente dei dati es. riconoscendo campi duplicati e suggerendo la possibilità di accorpare o eliminare entità ritenute uguali (ad es. verificando l'identità di campi chiave);
- possibilità in funzione del ruolo di interrogare ed esportare dal sistema le informazioni in modalità selettiva e massiva secondo differenti formati (almeno csv, xls, txt).

La piattaforma CRM dovrà essere pienamente integrata con la componente di CTI e con gli altri servizi applicativi (IVR, ACD, call recording, etc.) in modo da garantire: (i) che gli utenti possano indistintamente contattare il CC attraverso differenti canali; (ii) che sia possibile per gli operatori del CC fornire eventuali risposte differite su un canale diverso rispetto a quello utilizzato per l'apertura della SR; (iii) che, indipendentemente dal canale utilizzato dall'utenza, gli applicativi e gli strumenti a supporto per la gestione delle SR siano gli stessi e siano in grado di rilevare in modo integrato i *thread* delle richieste.

L'Offerente deve specificare, nell'offerta tecnica, la soluzione proposta per garantire la perfetta integrazione con gli apparati esistenti e con l'infrastruttura telefonica dell'Autorità. A tal fine, **a pena di esclusione**, l'Offerente deve eseguire un sopralluogo presso il CED dell'Autorità e sottoscrivere il relativo verbale di presa visione.

Per la messa in esercizio del nuovo CRM e dei servizi applicativi correlati, l'Aggiudicatario potrà sfruttare l'infrastruttura di calcolo descritta in premessa. Qualora, a seguito del sopralluogo, ritenesse l'infrastruttura esistente non idonea all'erogazione dei nuovi servizi, nella offerta tecnica l'Offerente deve proporre gli adeguamenti all'infrastruttura ritenuti necessari, il cui costo – da indicarsi analiticamente nell'offerta economica – deve intendersi ricompreso nell'importo a base di gara.

Il sopralluogo sarà calendarizzato dal Servizio affari generali e contratti dell'Autorità in accordo con l'Ufficio *contact center*.

L'Aggiudicatario dovrà farsi 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 CC.

Il CRM deve inoltre prevedere funzionalità avanzate di raccolta, aggregazione ed elaborazione dei dati primari provenienti dai diversi applicativi deputati all'erogazione dei servizi, nonché funzionalità specifiche dedicate alla verifica dei SLA di servizio (Cfr. Allegato X). La funzionalità di reportistica del CRM deve garantire i seguenti **requisiti minimi**:

- disponibilità per la committenza di uno strumento di interrogazione dei dati primari, con aggregazione *on-demand* secondo differenti logiche e periodi temporali di riferimento;
- possibilità di creazione di report di sintesi in formato elettronico esportabile in csv, xlsx, txt;
- produzione di un set di report standard sui parametri fondamentali di funzionamento del servizio di conduzione del CC quali almeno i seguenti:
 - **Andamento dei contatti** - il report deve fornire una rappresentazione sintetica dei contatti in funzione dell'albero delle chiamate e/o dell'ACD; es: distribuzione su base oraria, giornaliera e mensile dei contatti entranti e uscenti differenziati per canale, distribuzione dei contatti entranti che hanno avuto risposta da parte dell'operatore (con la possibilità di definire una soglia temporale di riferimento per l'attesa in coda), distribuzione dei contatti uscenti con esito positivo, numero di telefonate in attesa su ogni singola coda o in fase di IVR e distribuzione su base giornaliera/mensile;
 - **Tempi medi di gestione dei contatti** - il report deve dare una rappresentazione del carico di lavoro del CC e dell'efficienza della gestione in particolare in relazione alla tempistica del servizio di risposta: percentuale di abbandono dei chiamanti in fase di attesa: numero e percentuale delle chiamate che vanno in casella vocale; percentuale di abbandono prima e dopo la soglia definita per l'inoltro in casella vocale; durata media dei tempi di post-

elaborazione dei contatti (ACW, after call work), distribuzione del carico su fascia oraria e andamento dei tempi di gestione.

- **Andamento delle Service Requests** - il report deve dare una rappresentazione del carico di lavoro: es. numero, percentuale e tempo medio di gestione delle SR chiuse per risoluzione al primo contatto (*one call solution*); numero, percentuale e tempo medio di gestione delle SR lasciate aperte; numero, percentuale e tempo medio di gestione delle SR scalate al secondo livello; numero e percentuale dei ticket riclassificati; consistenza del backlog (ticket aperti e non risolti) in un dato arco temporale.
- **Analisi dei contatti e delle richieste**, il report deve offrire una rappresentazione analitica dell'utenza che si rivolge al CC e delle richieste di servizio a cui è finalizzato il contatto per priorità, per fascia oraria e per canale, per durata media del contatto, per tipologia di chiamante (consumatore, azienda, operatore di settore, ente pubblico) e di richiesta (informazione, segnalazione, adempimento, richiesta di assistenza); per area di interesse (es. audiovisivo o Tlc o contributo), per territorio (es. Corecom di riferimento).
- **Analisi dei KPI**. Lo strumento di reporting deve produrre la reportistica relativa ai Livelli di Servizio di cui all'Allegato B che deve essere consegnata mensilmente dal Project Manager dell'Aggiudicatario al Responsabile Agcom del servizio entro il 5° (quinto) giorno successivo al termine del mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 2.
- funzioni avanzate di rilevazione e monitoraggio della *customer satisfaction* per i diversi canali di accesso.

Il CRM deve, infine, contenere una funzionalità di c.d. **Knowledge Base** – KB per la memorizzazione e la gestione proattiva dell'insieme di conoscenze che guidano gli operatori nell'interazione con gli utenti del CC e nell'erogazione dei servizi richiesti. Tale funzionalità deve garantire i seguenti **requisiti minimi**:

- memorizzazione di informazioni e script di risposta attraverso l'immissione diretta del testo o attraverso l'importazione da una fonte esterna (almeno in formato word).
- creazione di scripts di risposta strutturati secondo differenti parametri/aree ed alberi di navigazione;
- funzioni di ricerca delle informazioni e degli script dalla medesima pagina del Ticket e secondo modalità molto intuitive e semplici;
- predisposizione di funzioni semplificate per la creazione e l'aggiornamento delle informazioni e degli scripts;

- tracciabilità delle operazioni di inserimento e modifica delle informazioni (*utente, data di creazione, data delle modifiche*).

L'alimentazione e l'aggiornamento dei contenuti della Knowledge Base saranno realizzati a cura del Responsabile Agcom del Servizio.

4. SERVIZIO DI CONDUZIONE CON OPERATORI

Il servizio di conduzione con operatori che si intende contrattualizzare è finalizzato alla gestione delle richieste di servizio pervenute al CC attraverso diversi canali (telefono, e-mail, *chat*, *web form*, canali di messaging e API REST). Il servizio di conduzione con operatori dovrà essere erogato, contemporaneamente, da n. 8 postazioni-operatore per complessive 52 ore giornaliere tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì per la durata dell'appalto (3 + 2 anni): 6 postazioni-operatore dovranno fornire la prestazione per n. 6 ore al giorno, dalle ore 8:00 alle ore 14:00, e 2 (tra cui il *team leader*) dovranno fornire la prestazione per n. 8 ore al giorno nella fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

L'Offerente deve quindi prevedere almeno n. 8 unità di personale da impiegare per le ore richieste in ciascun giorno sulle suddette postazioni per la fornitura del servizio, nonché le unità di personale necessarie a garantire la continuità del servizio in sostituzione del personale che ordinariamente, in via stabile e continuativa, presta il servizio di conduzione.

Il servizio di conduzione con operatori deve essere svolto in modalità sia *inbound* sia *outbound*:

- **Servizio Inbound.** La finalità del servizio di tipo *inbound* è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza che si rivolge al CC attraverso i diversi canali (telefono, e-mail, *chat*, *web form*, canali di messaging e API REST) per erogare le informazioni ed i servizi richiesti. Il servizio *inbound* sarà svolto, in particolare, nella fascia oraria 10:00 - 14:00.
- **Servizio Outbound.** La finalità del servizio in *outbound* è quella di contattare gli utenti per conto dell'Amministrazione al fine di veicolare/acquisire informazioni o erogare servizi. Le possibilità multicanale permettono di raggiungere l'utente attraverso un'ampia pluralità di canali oltre al mezzo telefonico (es. telefono, e-mail, social). Il servizio in *outbound* sarà svolto, in particolare, nella fascia oraria 8:00 - 10:00. Per il servizio in *outbound* l'Amministrazione committente fornirà le indicazioni per l'individuazione della lista di nominativi da contattare.

Le SR che il CC dovrà gestire saranno di varia natura; a mero titolo esemplificativo si segnala che esse potranno riguardare:

- l'erogazione a singoli cittadini, alle Amministrazioni pubbliche, alle imprese o associazioni di servizi di tipo informativo sulle attività dell'Autorità e di chiarimenti sulle normative dei diversi settori di competenza;

- la ricezione di *segnalazioni* di problematiche nella fruizione dei servizi e informazioni sugli strumenti di tutela attivabili;
- l'assistenza tecnica e procedurale per l'utilizzo della piattaforma telematica di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti (*Conciliaweb*) o per la compilazione dei modelli di denuncia all'Autorità garante.
- l'assistenza ad imprese ed enti pubblici in relazione agli adempimenti del registro degli operatori (ROC), del contributo versato dagli operatori al garante e della pubblicità istituzionale.

Le attività che gli operatori devono essere in grado di erogare per ogni SR, a prescindere dalla modalità (*inbound* o *outbound*) e dal canale comunicativo utilizzato, sono almeno le seguenti:

- ricezione del contatto e, in caso di canali sincroni, accoglienza dell'utente;
- memorizzazione dei dati relativi al contatto nel database del sistema di *Customer Relationship Manager* (di seguito CRM);
- classificazione e valutazione della SR allo scopo di assegnare una priorità;
- presa in carico della SR attraverso l'apertura nel CRM di un *ticket* per la sua tracciatura;
- analisi della SR con erogazione delle informazioni richieste e svolgimento delle necessarie attività che determinano la risoluzione immediata (*one time solution*) delle problematiche note o ricorrenti, anche attraverso la consultazione delle basi dati di conoscenza (c.d. *Knowledge Base* del CRM) i cui contenuti sono messi a disposizione dall'Amministrazione committente per l'immissione nel sistema CRM;
- eventuale inoltro, attraverso il medesimo applicativo di CRM, della SR verso un altro operatore dell'Aggiudicatario (*team leader*), oppure, in funzione della relativa complessità, verso il personale dell'Amministrazione committente (*back office*) o verso il Responsabile del servizio per l'Amministrazione;
- effettuazione delle attività necessarie alla chiusura della SR, anche attraverso il contatto posticipato dell'utente e il rilascio delle informazioni o della soluzione alla problematica;
- analisi e riesame periodico da parte del team leader delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, provvedere all'aggiornamento della KB;
- per il servizio in *outbound*, gli operatori dovranno effettuare il numero di tentativi di contatto che saranno indicati dalla committenza e dovranno documentare i relativi esiti nel CRM.

Organizzazione del personale

Il servizio di conduzione con operatori dovrà presentare una struttura organizzativa articolata su tre livelli determinata dai seguenti ruoli:

- **Operatore:** ha il compito di accogliere i contatti e gestire le SR interagendo direttamente, tramite i diversi canali comunicativi utilizzabili, con l'utenza del servizio. L'operatore ha la

responsabilità dell'accoglienza e della gestione dell'utente e, attraverso le proprie competenze e gli strumenti informatici e conoscitivi a disposizione, si adopera per reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari alla conclusione positiva delle richieste di servizio.

- **Team Leader:** svolge i compiti dell'Operatore assumendo, in aggiunta, un ruolo di supervisione sulle attività, di supporto al gruppo di operatori circa l'utilizzo degli strumenti e le informazioni ed i servizi da erogare, di controllo operativo dell'andamento quotidiano del servizio di conduzione del CC, producendo, su richiesta dell'Amministrazione committente, report qualitativi e quantitativi. Il Team Leader dovrà operare come tutor in fase di avvio del servizio e identificare eventuali necessità formative, di carattere sia tecnico che relazionale. Ha inoltre il compito di collegamento con il Responsabile Agcom del servizio per la soluzione di problematiche di tipo complesso o altre esigenze di carattere organizzativo rilevanti per l'erogazione a regola d'arte del servizio.
- **Project manager:** assume la responsabilità per la direzione e il coordinamento della commessa; è il referente per tutte le attività inerenti alla fase di pianificazione, verifiche di conformità e funzionalità della soluzione implementata ed esecuzione dei servizi; garantisce, nell'esecuzione del contratto, le funzioni di controllo e gestione degli aspetti tecnici e l'organizzazione delle unità di personale e delle attività di competenza per l'erogazione a regola d'arte del servizio; mette in campo le azioni volte a fronteggiare eventuali difficoltà operative o disservizi tecnici; assicura la qualità dei servizi erogati attraverso il monitoraggio costante dei *Key Performance Indicators* e la definizione di azioni di intervento atti a ricondurre gli stessi entro i livelli indicati nell'Allegato B; collabora con il Responsabile Agcom del servizio di CC e con il personale da questi indicato per la corretta esecuzione della prestazione contrattuale, riferisce al Responsabile Agcom del servizio sulle attività svolte e su quelle in corso di svolgimento e redige i verbali delle relative riunioni di lavoro, produce la documentazione concernente l'avanzamento dei lavori e la verifica dei relativi livelli di servizio.

Requisiti minimi del personale impiegato

Le unità di personale da impiegare per il servizio contrattualizzato nel ruolo di operatori devono possedere almeno i seguenti **requisiti minimi**:

- Diploma di scuola media superiore;
- Piena padronanza della lingua italiana;
- Capacità comunicative;
- Capacità nell'utilizzo del *personal computer*;
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti.

Il gruppo di lavoro dovrà includere una risorsa con competenze di *Web Content Editor* per la redazione dei contenuti della pagina web del CC e almeno una risorsa dotata di buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta in grado di fornire in maniera adeguata risposte e chiarimenti a utenti di madrelingua inglese. Nel gruppo di lavoro dovrà, inoltre, essere presente una risorsa maggiormente qualificata e con una esperienza di lavoro di almeno quattro anni a cui attribuire il compito di *team-leader*.

Nella fase preliminare all'avvio del servizio - e ogniqualvolta una nuova unità di personale sia impiegata in via temporanea o continuativa nello svolgimento del servizio - sarà cura dell'Amministrazione verificare, tramite l'analisi dei *curricula vitae* in formato europeo e tramite colloqui individuali o di gruppo, la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti. A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà sottoporre all'Amministrazione i *curricula vitae* in formato europeo degli operatori e adoperarsi per l'organizzazione dei colloqui così da consentire la tempestiva verifica delle conoscenze tecniche e professionali del personale da impiegare.

L'Autorità si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione di una o più delle risorse impiegate dall'Aggiudicatario che, a proprio insindacabile giudizio, dovessero risultare inadeguate rispetto alla tipologia di compiti da eseguire. La richiesta di sostituzione sarà comunicata all'Aggiudicatario a mezzo PEC. L'Aggiudicatario dovrà effettuare la sostituzione richiesta entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione. Trascorso tale termine, in carenza della sostituzione, decorrono le penali di cui all'Allegato B.

L'Autorità si riserva, inoltre, di richiedere, in qualunque momento, l'integrazione del gruppo di operatori con altre risorse fino ad un massimo di n. 4 unità. Tali risorse aggiuntive potranno essere richieste dall'Autorità in qualunque momento e dovranno essere messe a disposizione dall'Offerente entro il termine stabilito dall'Autorità con un preavviso minimo di 15 giorni lavorativi. 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 nell'Offerta i prezzi analitici giornalieri per singola postazione di lavoro e per profilo professionale (team leader o operatore).

Le postazioni-operatore saranno collocate, salvo indicazioni diverse della committenza, presso la sede di Napoli dell'Autorità. Previo consenso dell'Autorità, a rotazione, i servizi prestati da massimo n. 4 postazioni-operatore possono essere remotizzati presso l'Aggiudicatario, consentendo l'utilizzo di personale dell'Aggiudicatario locati in sedi differenti dalla sede di Napoli dell'Autorità.

Tra le varianti migliorative di cui ai criteri di attribuzione del punteggio all'offerta tecnica saranno valutate positivamente le offerte che prevedano l'impiego del personale per un arco temporale giornaliero maggiore, come pure le offerte che prevedano l'impiego nel gruppo di lavoro di personale con maggiore esperienza specifica e titoli di studio.

Come da previsione dell'articolo 50 del Codice dei contratti pubblici, anche al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e poter garantire un servizio di qualità non inferiore a quello attualmente in esercizio, si chiede che l'Aggiudicatario presenti un piano di riassorbimento nel gruppo di lavoro del personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore. A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nella Tabella 1.

Il servizio di risposta potrà essere avviato solo dopo l'avvenuto collaudo positivo della fornitura *hardware* e *software*, ivi inclusa l'integrazione del CRM-CTI, e le verifiche di conformità circa la funzionalità dei servizi forniti.

Tabella 1. Prospetto personale clausola sociale

	FIGURA	CCNL applicato	Livello	Contratto	Impiego	Retribuzione annua lorda
1	Operatore CC	Metalmeccanico	C2	TI	75%	13.740,77
2	Operatore CC	Metalmeccanico	C2	TI	75%	13.740,77
3	Operatore CC	Metalmeccanico	C2	TI	75%	13.740,77
4	Operatore CC	Metalmeccanico	C2	TI	75%	13.740,77
5	Operatore CC	Metalmeccanico	C2	TI	75%	13.740,77
6	Operatore CC	Metalmeccanico	C1	TI	75%	13.740,77
7	Operatore CC	Metalmeccanico	D1	APP.	100%	15.929,03
8	Team leader	Metalmeccanico	D1	TI ex app.	100%	15.992,97

5. FORMAZIONE

Il personale impiegato nell'erogazione del servizio di conduzione dovrà essere adeguatamente selezionato e formato in modo da garantire un *turnover* degli addetti, non superiore al 33%, e poter disporre di personale specializzato nel gestire le richieste degli utenti del servizio, orientandoli verso la soluzione dei problemi nelle materie di competenza dell'Autorità. A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà predisporre un apposito piano di formazione delle risorse avente ad oggetto, in particolare:

- conoscenza e utilizzo della strumentazione informatica** il cui uso è indispensabile per lo svolgimento delle attività del CC;
- confidenza con le tecniche di comunicazione e di gestione delle richieste:** conoscenza degli elementi che influenzano la comunicazione telefonica, capacità di guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato, abilità nel gestire le obiezioni, conoscenza dei principali indicatori di qualità di servizio, competenza

nell'analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti, consapevolezza dei limiti e delle responsabilità nell'erogazione delle informazioni, capacità nel ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione, competenza nell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation.

- c) **privacy e riservatezza delle informazioni**, conoscenza delle normative in materia di trattamento dei dati personali e particolari e delle principali implicazioni riguardo all'attività svolta, consapevolezza della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni e dati, conoscenza delle possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati, istruzioni specifiche per gli autorizzati al trattamento ex art. 29 del RGPD impartite dall'Aggiudicatario in qualità di responsabile ex art. 28 del RGPD.
- d) **nozioni sull'Autorità e le competenze esercitate**, sulle reti e i servizi di comunicazione elettronica, sul quadro normativo e regolamentare di riferimento in materia di tutela degli utenti di servizi di comunicazione elettronica e di servizi postali, sulle norme cui attenersi per il rispetto della privacy, sulla regolamentazione e le procedure relative al Registro degli operatori, all'Informativa economica di sistema e al Contributo.

Il piano di formazione dovrà prevedere, come requisito minimo, che ciascun operatore svolga un percorso formativo di base non inferiore a 25 (venticinque) giornate di formazione, di cui almeno 2 (due) giornate per ciascun modulo a), b) e c) e almeno 20 giornate di formazione per il modulo di formazione specialistica di cui alla lettera d) sulle materie di competenza dell'Autorità.

In relazione alle attività formative previste nel presente capitolato dovrà essere fornita idonea documentazione circa la programmazione e l'esecuzione delle attività su supporto digitale.

Nella fase preliminare all'avvio del servizio - e ogniqualvolta una nuova unità di personale sia impiegata, in via temporanea o continuativa, nello svolgimento del servizio - sarà cura dell'Amministrazione verificare, tramite colloqui individuali o di gruppo, l'effettivo esito positivo della formazione erogata.

In relazione agli operatori impiegati ai sensi dell'articolo 50 del Codice dei contratti pubblici (c.d. clausola sociale), trattandosi di personale già formato e operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, l'obbligo formativo di cui alle lettere b) e d) in capo all'Aggiudicatario sarà considerato assolto anche in assenza delle attività formative.

L'Amministrazione committente assume l'onere di contribuire alla formazione “on the job” degli operatori addetti al servizio di risposta relativamente alle tematiche specialistiche di competenza della stessa.

L'Aggiudicatario, in relazione alle funzionalità del CRM, provvederà a formare all'utilizzo di tali funzionalità sia gli operatori addetti al servizio di conduzione sia il personale dell'URP. A tal fine,

dovrà predisporre un apposito piano di formazione con un numero congruo di giornate dedicate a tale attività.

6. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla completa gestione e manutenzione delle componenti *hardware* e *software* costituenti il CC.

Le attività di gestione e manutenzione di tutte le componenti del CC dovranno conformarsi ed integrarsi ai processi di conduzione sistemistica attualmente in essere presso l'Autorità. Tali attività dovranno, inoltre, essere preventivamente approvate dai Servizi interni dell'Autorità anche sotto il profilo della sicurezza informatica.

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

A tal fine, nella propria offerta, l'Offerente deve includere un dettagliato piano di assistenza e manutenzione che includa un servizio di assistenza sistemistica e applicativa ed un servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per tutto il periodo contrattuale su tutte le componenti tecnologiche del CC. Tale servizio dovrà essere attivabile attraverso un *help desk* dotato di numero verde, contattabile almeno via e-mail e telefono.

7. INTERCONNESSIONE FONIA E DATI RETE AUTORITÀ – AGGIUDICATARIO

Servizi di fonia. L'Autorità metterà a disposizione almeno n. 32 canali telefonici VoIP, che l'Aggiudicatario dovrà utilizzare per configurare i servizi al fine di garantire il corretto funzionamento del contact center dell'Autorità. L'Offerente deve inserire nella propria proposta tecnica la progettazione di alto livello della soluzione offerta, con descrizione delle componenti fornite e la metodologia di configurazione ed integrazione, con particolare riferimento al CRM, che dovrà essere pienamente integrato con il CTI.

Connessione con la sede dell'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario dovrà predisporre una connessione VPN tra la sede di Napoli dell'Autorità e la sede ove opereranno le risorse adibite al servizio di risposta eventualmente dislocate presso la sede del fornitore. A tal fine, l'offerta deve prevedere anche la predisposizione ed il mantenimento, per tutta la durata del contratto, di un collegamento VPN tra le suddette sedi, con la possibilità di ribaltamento di almeno due flussi telefonici VoIP e l'accesso alle funzionalità del CC. Le chiamate eventualmente ribaltate dovranno essere in ogni caso tracciate dal CTI e registrate attraverso il software di call recording e tracciate nel CRM.

8. ULTERIORI REQUISITI DI SERVIZIO

L'Offerente deve inserire nella propria proposta tecnica la progettazione della soluzione complessivamente offerta, con indicazione della metodologia proposta per assicurare che tutte le funzionalità precedentemente descritte siano correttamente calibrate a garantire l'erogazione del servizio in linea con gli SLA definiti nell'Allegato B e siano pienamente rispondenti alle esigenze dell'Autorità. Per le attività di personalizzazione delle funzionalità, potranno essere ricomprese nell'offerta economica un congruo numero di giornate di sviluppo fino a un massimo di 30 giornate.

L'Aggiudicatario avrà la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software necessari all'espletamento dei servizi e dovrà provvedere agli impianti e agli apparati a supporto dei sistemi utilizzati nell'erogazione dei servizi, le cui funzionalità e caratteristiche minime sono descritte nei precedenti paragrafi. Si richiede la verifica del funzionamento di tutti i componenti hardware e software mediante una piattaforma di monitoraggio, anche *open source*, in grado di notificare, anche alla committenza, i malfunzionamenti dei predetti componenti via e-mail e/o sms.

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'effettuazione di attività di *backup* dei dati in modo che le informazioni raccolte durante l'erogazione dei servizi richiesti dall'Autorità siano adeguatamente protette. Dovrà essere prevista, in particolare, 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 detaglierà nella propria proposta tecnica. L'Aggiudicatario dovrà predisporre procedure automatiche di backup dei dati del CC su base giornaliera con una *data retention* almeno settimanale. L'Aggiudicatario 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 3 anni di esercizio del CC a far data dall'inizio dei lavori. L'Aggiudicatario 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'Aggiudicatario almeno per i suddetti 3 anni e resteranno di proprietà dell'Autorità. L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, garantire il recovery dai backup effettuati in caso di guasti o malfunzionamenti.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare la continuità nell'erogazione del servizio di CC verso il pubblico, senza causare alcun disservizio alla normale operatività, e dovrà garantire la sicurezza delle infrastrutture informatiche secondo le misure previste dall'AGID nell'ultimo Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (2020-22).

L'erogazione del servizio oggetto dell'appalto comporterà la gestione di dati personali per le finalità stabilite dall'Amministrazione committente. L'Aggiudicatario, pertanto, senza maggiori oneri economici a carico della committenza, dovrà sottoscrivere un Accordo di nomina quale Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del RGPD. L'Aggiudicatario dovrà possedere i requisiti di adeguatezza di cui all'art. 28 del RGPD, dovrà trattare i dati personali a lui conferiti unicamente per le specifiche finalità del trattamento che saranno espressamente e dettagliatamente individuate

nell'Accordo di nomina, e dovrà, altresì, fornire assistenza all'Amministrazione per lo svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) di cui all'art. 35 del RGPD.

9. TEMPISTICA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il piano di erogazione del servizio dovrà essere così articolato:

- Mesi 1-2
 - Predisposizione della logistica e realizzazione delle attività tecniche e delle interconnessioni necessarie all'avvio dei servizi;
 - Configurazione e personalizzazione del software per l'erogazione delle funzionalità richieste all'infrastruttura di servizio del CC;
 - Consolidamento della Knowledge Base;
 - Formazione degli operatori (in caso di clausola sociale per le sole componenti a) e c));
 - Formazione del personale AGCOM da parte dell'Aggiudicatario sul CRM;
 - Verifiche di conformità (milestone)
- Mese 3 a seguire:
 - Erogazione del servizio di conduzione del CC

A partire dall'ultimo mese di contrattualizzazione e per i 30 giorni successivi, l'Aggiudicatario dovrà predisporre l'esportazione su supporto digitale di tutte le basi dati e dei sorgenti delle personalizzazioni dei software per la consegna all'Autorità. L'Aggiudicatario si impegna altresì a fornire assistenza, durante il predetto arco di tempo, nella presa in carico del CC da parte di nuovo aggiudicatario o da parte dell'Autorità al fine di consentire la sincronizzazione tra switch off del servizio in esercizio e lo switch on nel nuovo sistema.

L'Offerente potrà proporre varianti migliorative del cronoprogramma per consentire una più celere entrata a regime del servizio.

10. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio minimi sono indicati nell'Allegato B al presente Capitolato. Tali livelli di servizio sono da considerarsi come i livelli minimi di performance cui dovrà attenersi l'Aggiudicatario e per ciascuno di essi sono previste le relative penali in caso di scostamento. Resta

facoltà dell'Offerente migliorare i valori di soglia minimi previsti dall'Allegato 2, specificandoli nella propria offerta. Le varianti migliorative rispetto ai valori di soglia minimi di cui all'Allegato 2 saranno valutate positivamente nell'applicazione dei criteri di attribuzione del punteggio all'offerta tecnica.

L'Aggiudicatario dovrà consegnare all'Amministrazione committente, entro il quinto giorno successivo al termine del mese oggetto di reportistica, un report su base mensile, da concordare congiuntamente, relativo allo stato di avanzamento delle attività e al monitoraggio degli indicatori utilizzati quale riscontro oggettivo dei Livelli di Servizio attesi di cui all'Allegato B.

11. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

I servizi previsti nell'ambito del presente Capitolato sono sottoposti a verifiche di conformità da parte dell'Autorità ai sensi del art. 102 del D.Lgs 50/2016. Prima dell'effettivo avvio del servizio di conduzione, le verifiche di conformità saranno eseguite dall'Autorità al fine di accertare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni. Le verifiche saranno eseguite secondo il piano di test elaborato dall'Aggiudicatario e approvato dall'Autorità. Per le verifiche di conformità, l'Autorità può richiedere la presenza di incaricati dell'Aggiudicatario che devono controfirmare il relativo processo verbale. In caso di esito positivo la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" positivo avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi. Nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione del servizio*" che costituirà a tutti gli effetti la data di avvio dei servizi e la data da cui decorre la durata contrattuale.

Qualora le verifiche di conformità non consentissero di superare anche parzialmente i test prescritti, le operazioni di verifica saranno ripetute dopo venti giorni nelle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico dell'Aggiudicatario. Se anche la seconda verifica dovesse avere esito negativo e facoltà dell'Autorità procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto di servizio.

Oltre alla verifica di conformità iniziale, per valutare l'effettivo rispetto dei livelli minimi di servizio l'Autorità si riserva di effettuare ulteriori verifiche, anche con cadenza bimestrale da realizzarsi entro 10 giorni dalla chiusura delle attività relative al bimestre di riferimento. In caso di esito anche parzialmente non rispondente ai test, l'Aggiudicatario dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti entro il termine perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno di ritardo.

12. DIRITTI DI PROPRIETÀ ED UTILIZZO DEL SOFTWARE FORNITO E/O SVILUPPATO

L'Autorità acquisisce i diritti di proprietà sulle forniture *hardware* e sulle eventuali personalizzazioni di pacchetti software. A tal fine l'Aggiudicatario dovrà fornire all'Autorità tutta la documentazione necessaria alla gestione e implementazione delle personalizzazioni realizzate.

L'Aggiudicatario consegnerà all'Autorità, su apposito supporto digitale, tutti i sorgenti delle componenti *software* sviluppati *ad hoc* nell'ambito dell'appalto. Tal sorgenti resteranno di proprietà dell'Autorità.

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 CC secondo le specifiche del Capitolato e dell'Allegato tecnico.

Allegato A

Caratteristiche del Contact center multicanale dell'Agcom

Canali di contatto	• Telefono (numero verde 800.185060 da rete fissa e numero geografico 081.750750 da cellulare e dall'estero) • e-mail info@agcom.it • Web/chatbot Con gestione dei contatti sia in modalità <i>inbound</i> che <i>outbound</i>
Tipologia di servizio erogato	• Ascolto delle istanze dei cittadini e degli utenti e di altri soggetti aventi interesse • Rilascio informazioni su ruoli e attività dell'Autorità, con una particolare attenzione per la tutela dei consumatori • Orientamento degli utenti verso lo strumento di tutela più appropriato per la gestione di problematiche con i fornitori • Compilazione o facilitazione nella compilazione del modello D di denuncia • Assistenza tecnica e procedurale di 1° livello agli utenti della piattaforma ConciliaWeb • Assistenza su adempimenti Contributo, IES, ROC, Pubblicità istituzionale enti pubblici e su tutte le altre competenze assegnate dalla legge all'Autorità.
Organizzazione del servizio	Il servizio di CC è di tipo <i>insourcing</i>, ossia svolto da personale della società aggiudicataria dislocato presso l'Autorità. Il servizio è reso da n.° 8 postazioni operatore: 2 postazioni in servizio per 8 ore al giorno e 6 postazioni in servizio per 6 ore al giorno. Il servizio è organizzato in un primo livello o <i>front office</i> (FO) costituito dalle 8 postazioni operatore contrattualizzate e da una seconda linea di contatto indiretto o back-office costituito da personale dell'URP Agcom.
Orario di erogazione del servizio	Tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 14:00. In tale arco di tempo, l'interlocuzione diretta con il pubblico su canale telefonico occuperà la fascia oraria dalle ore 10:00 alle ore 14:00; nelle restanti ore, le postazioni-operatore saranno impegnate nelle attività <i>outbound</i> necessarie per evadere le richieste acquisite. È previsto un IVR con albero di navigazione per gli orari di non erogazione del servizio di risposta telefonica.
Dati statistici	Il numero medio di contatti entranti dal lunedì al venerdì è pari a circa 200 al giorno con una durata media di 10 minuti incluso <i>wrap-up time</i>. I ticket <i>one-call solution</i> costituiscono il 90% del totale.

Trattamento dei dati personali	Si rinvia all'apposita Informativa pubblicata sul sito web dell'Autorità
--------------------------------	--

Allegato B

Livelli di Servizio e penali

Livello di servizio	Misure da rilevare	Periodo di riferimento	Valori di soglia	Penali
S1. Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	Percentuale di ore in cui l'infrastruttura di servizio ha funzionato a regola d'arte, si valuterà rispettivamente: a) la percentuale di ore in cui ciascuna funzionalità di servizio per l'operatività delle postazioni operatore è stata regolarmente funzionante e disponibile rispetto alle ore di servizio delle postazioni- operatore; b) la percentuale di ore in cui il CRM in uso al personale dell'Agcom è stato regolarmente funzionante e disponibile nell'arco orario 8.00-20.00	Mese	97,5%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
S2. Disponibilità del servizio di risposta	Percentuale di ore in cui le prestazioni dalle postazioni previste sono state effettivamente erogate con tutte le postazioni operatore rispetto al totale delle ore erogabili da contratto nel periodo di riferimento.	Mese	98,5%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
S3. Efficienza del servizio di risposta da canale sincrono	Percentuale di contatti risposti entro i 60 secondi rispetto al totale dei contatti.	Mese	80%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia. Saranno escluse dalla rilevazione le giornate di lavoro in cui i contatti in ingresso siano superiori del 20% ai volumi ordinari (200 contatti giorno).
S4. Efficacia dell'attività inbound	Percentuale di contatti risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation al back office di secondo livello (<i>one-call solution</i>) rispetto al totale dei contatti registrati nel periodo di riferimento	Mese	80%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
S5. Efficacia dell'attività outbound	Numero di contatti <i>outbound</i> che si sono positivamente conclusi con il rilascio delle informazioni e la chiusura del ticket sul totale delle chiamate effettuate	Mese	80%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
S6. Continuità degli addetti in servizio	Percentuale di turnover degli addetti al servizio	Semestre	33,3%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in più rispetto al valore di soglia
S7. Efficienza nella consegna della reportistica mensile per il	Numero di giorni decorsi dal termine indicato nel Capitolato	Mese	5° (quinto) giorno successivo al termine del mese oggetto di reportistica	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia

monitoraggio dei livelli di servizio				
S8. Efficienza nella sostituzione delle risorse richieste all'Amministrazione	Numero di giorni decorsi dal termine indicato nel Capitolato	Mese	15° (quindicesimo) giorno dalla data di ricezione della richiesta di sostituzione	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia