

## 1. Attuali dotazioni informatiche del *contact center* Agcom

### **Infrastruttura informatica**

Il *contact center* dell'Agcom, nella sua prima realizzazione, era di tipo multicanale e prevedeva i seguenti mezzi di comunicazione:

- Fax
- Telefono
- SMS
- E-Mail
- Web

L'attività del Contact center dell'Agcom consisteva nell'accogliere le segnalazioni e le richieste di informazioni dei cittadini, nel gestire le medesime, fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili, e nello smistare le richieste non assolvibili al primo livello 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, era informatizzata attraverso apposito software CRM (Customer Relationship Management), e che prevedeva:

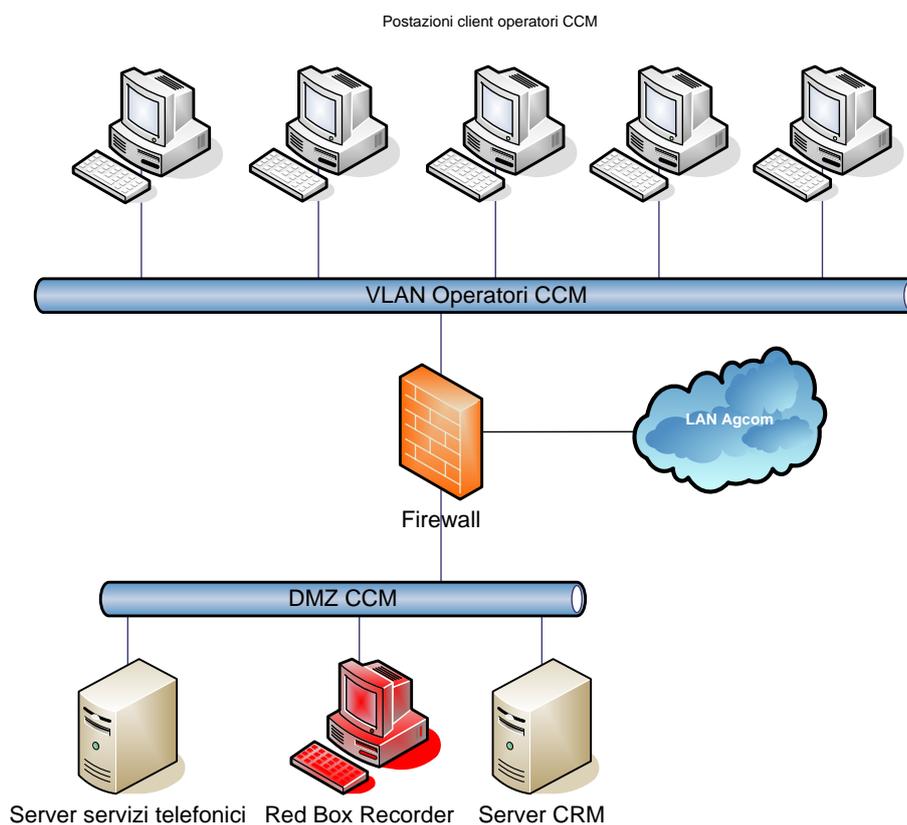
- accoglienza e risposta telefonica ai cittadini nella fascia oraria dalle 10:00 alle 14:00 in tutti i giorni feriali;
- gestione dei contatti in ingresso pervenuti a mezzo e-mail o su supporto cartaceo;
- inserimento dei dati in un sistema CRM con creazione delle relative anagrafiche e assegnazione di ticket per problematica;
- consultazione di una Knowledge Base contenente FAQ, documenti e collegamenti di tipo ipertestuale di supporto per la gestione delle richieste;
- inoltro e smistamento dei contatti non risolvibili al primo livello al Responsabile del Contact center per il successivo inoltro al back-office (secondo livello);
- attività di contatto outbound agli utenti con finalità di acquisizione o rilascio di informazioni rilevanti ai fini dell'attività;
- gestione integrata di tutti i canali di lavorazione (telefono, posta, fax, e-mail, web).

Il sistema di CRM era integrato con la componente di CTI (Computer Telephony Integration) che consentiva di riconoscere automaticamente il numero telefonico in ingresso; se questo era già presente in "rubrica", veniva richiamata automaticamente la relativa scheda anagrafica con i dati del cittadino. Allo stesso modo era possibile

effettuare direttamente delle chiamate in uscita (*outbound*) utilizzando i dati presenti nella “rubrica” oppure un numero non censito nel sistema.

Infine, erano previste le funzionalità di IVR (*Interactive Voice Response*), di registrazione delle chiamate, di smistamento di e-mail e fax.

Il CC prevedeva un numero totale di n. 5 postazioni ed era organizzato secondo l’architettura illustrata in figura.



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

Completava l’infrastruttura un personal computer con sistema operativo Windows XP Professional per la registrazione delle chiamate con masterizzazione su supporto ottico (“Red Box Recorder”).

Allo stato attuale, a causa della conclusione del contratto con il precedente fornitore, essendo scadute le licenze e la manutenzione delle componenti telefoniche, l’unica componente tecnologica ancora in esercizio è il CRM, privo, però, dell’integrazione con la componente CTI e delle restanti funzioni telefoniche.

Le componenti telefoniche non sono più in esercizio e, in vista dell’imminente passaggio dalla centrale telefonica Ericsson MD110 alla tecnologia VoIP, si reputa che tali componenti debbano essere integralmente sostituite con questo nuovo appalto.

Il CRM è basato sul software *open source* VTiger, 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, ma attualmente è in esercizio il solo server CRM.

I client, basati su sistema operativo Windows, accedono tramite web browser al CRM.

### **Infrastruttura telefonica**

L'Autorità ha completato la migrazione dell'infrastruttura telefonica della sede di Napoli dalla tecnologia basata sulla centrale Ericsson MD110 verso la tecnologia VoIP, realizzata con componentistica CISCO e segnatamente il Call Manager BE6000,

Il CC sarà raggiungibile da rete fissa al numero verde 800185060 e da rete mobile e dall'estero al numero 081750750.

## **2. Oggetto della prestazione**

L'oggetto del presente capitolato è l'erogazione dei servizi di: fornitura hw/sw, installazione, configurazione e sviluppo, conduzione con operatore (servizio di risposta); formazione; manutenzione e assistenza

Il servizio di risposta con operatore deve essere prestato in modo da garantire la risposta ai contatti contemporaneamente da 6 postazioni-operatore per 6 ore al giorno, dalle ore 8:00 alle ore 14:00, tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì per la durata complessiva dell'appalto (3 anni). L'Offerente dovrà quindi prevedere un numero congruo di unità di personale specificamente formato al fine di assicurare l'assolvimento della prestazione nei termini su indicati.

Oltre al servizio di conduzione, si richiede un servizio di assistenza sistemistica e di manutenzione per tutte le componenti (telefoniche ed informatiche) del CC, la fornitura e la configurazione delle nuove componenti telefoniche (CTI, ACD, IVR, call recorder) compatibili con la tecnologia VoIP e di sistemi per la gestione dei canali mail e web (chat), il potenziamento dell'attuale infrastruttura hardware/software, un servizio di implementazione, tuning ed integrazione dell'esistente CRM con le componenti di nuova fornitura e la relativa formazione per le nuove componenti sviluppate.

Il servizio di risposta potrà essere avviato solo dopo l'avvenuto collaudo positivo dell'infrastruttura hardware e software, ivi inclusa l'integrazione del CRM-CTI.

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.

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

### **3. Caratteristiche della prestazione**

#### ***Potenziamento dell'infrastruttura hardware e software***

E' richiesta la fornitura di apparati e servizi di installazione, configurazione, sviluppo e manutenzione finalizzati al potenziamento dell'attuale infrastruttura hardware in modo da garantire caratteristiche di fault tolerance e di disaster recovery della componente CRM. Inoltre, è prevista la fornitura di hardware, licenze software e servizi di installazione, configurazione, sviluppo e manutenzione per la realizzazione dei servizi telefonici CTI, ACD, IVR e call recording, compatibili con l'infrastruttura telefonica dell'Autorità, basata su tecnologia VoIP. A tal fine sono previsti almeno i componenti di seguito descritti.

Si precisa che tutte le operazioni di installazione e configurazione dovranno essere eseguite dall'Aggiudicatario in modo da non causare alcun disservizio al normale funzionamento del CC. 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, comprensivo di tutte le componenti necessarie per la gestione dello stesso (ad es. KVM). 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.

L'Offerente dovrà, in ogni caso, garantire la perfetta integrazione con gli attuali sistemi informativi e con l'infrastruttura telefonica dell'Autorità. A tal fine, a pena di esclusione, dovrà eseguire un sopralluogo presso il CED 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 del Segretariato Generale previo accordo con il Servizio Affari Generali, Contratti e 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.

### **Server**

Il server CRM attualmente utilizzato dovrà essere sostituito da 2 server in cluster con sistema operativo di tipo Windows Server, configurati in alta affidabilità, ciascuno con almeno 3 dischi rigidi configurati in RAID, congiuntamente a tutte le licenze necessarie ed alle attività di installazione e configurazione. I server dovranno essere opportunamente dimensionati per garantire l'esercizio regolare del sistema CRM attualmente in uso, basato su stack WAMP, consistente in una personalizzazione del software open source vTiger.

L'Aggiudicatario dovrà installare i nuovi server nel CED dell'Autorità e provvedere alle opportune attività di installazione dello stack WAMP e del software CRM installato sull'attuale server, ivi inclusi i dati presenti sul database e sul file system del server attualmente in esercizio. Dovrà, inoltre, configurare i due nuovi server per il funzionamento in alta affidabilità con configurazione cluster di tipo active/active e garantire l'allineamento dei database e dei file system dei due server, nonché la continuità del servizio in caso di caduta di uno dei due nodi del cluster e procedure automatiche di riallineamento a fronte del ripristino delle funzionalità dello stesso nodo.

L'Offerente 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 CC.

Inoltre, dovranno essere forniti tutti i server necessari per la realizzazione delle nuove funzionalità richieste (CTI, IVR, ACD, recorder, web chat, e-mail, etc.). Tutti i server dovranno essere opportunamente ridondati per evitare disservizi e dovranno operare in cluster in modalità almeno active/passive.

Ogni server fornito dovrà essere collegato con la soluzione di storage richiesta di seguito.

### **Storage**

Viene richiesta una soluzione di storage di tipo NAS con dischi opportunamente ridondati (ad es. RAID-5) ed una capacità totale minima di 10 TB. L'Aggiudicatario dovrà farsi carico di ogni scheda/cavo da aggiungere ai server e, se necessario, ai client del CC, al fine di collegarli all'unità di storage proposta 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 CC 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 3 anni di esercizio del CC 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 i suddetti 3 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 dovranno essere collegati al sistema di continuità già in esercizio presso l'Autorità. L'Offerente dovrà farsi carico di tutto quanto necessario al collegamento dei server forniti al sistema di continuità. In caso di insufficienza degli attuali apparati di continuità, se appurata durante il sopralluogo o sopravvenuta in fase di installazione e configurazione, sarà carico dell'Aggiudicatario integrare gli UPS al fine di non pregiudicare il corretto funzionamento del CED e dei gruppi di continuità.

### **Client**

L'Offerente dovrà fornire ed installare presso la sede di Napoli dell'Autorità n. 6 postazioni di lavoro complete, comprensive di:

- Personal computer;
- Monitor;
- Tastiera;
- Mouse;
- Sistema operativo Windows (ultima versione in edizione Professional);
- Software Microsoft Office (ultima versione);
- Telefono;
- Cuffie.

L'Offerente dovrà altresì farsi carico della fornitura, dell'installazione e della configurazione delle opportune componenti client, hardware (ad es. telefoni e cuffie) e

software delle componenti client telefoniche per la fruizione da 6 postazioni dei servizi telefonici implementati, nonché delle componenti software necessarie per l'integrazione del CRM con i servizi telefonici forniti.

### **Software CRM**

Il software CRM attualmente in dotazione dovrà essere implementato al fine di migliorarne ed estenderne le performance e le funzionalità attraverso opportuna attività di tuning e sviluppi ad hoc. A tal fine, si richiede all'Offerente di ricomprendere, nelle attività di manutenzione del CC, un congruo numero di giornate (almeno 15) di tuning delle performance del database e della configurazione ed almeno 50 giornate di sviluppo di nuove funzionalità. All'uopo, si richiede all'Offerente, nella propria proposta tecnica, di specificare le modalità organizzative per l'erogazione di tale servizio. Tra le funzionalità che si intende implementare, si individuano almeno le seguenti:

- Invio di lettere standard, a partire da template predefiniti, completate automaticamente con i dati prelevati dalle anagrafiche del CRM;
- Potenziamento degli strumenti di reportistica;
- Miglioramento dell'anagrafica, con l'aggiunta di nuovi campi e contestuale bonifica dei dati attuali;
- Modulo per le campagne outbound.

In alternativa l'offerente potrà presentare una proposta di sostituzione integrale del CRM attraverso l'offerta di una nuova soluzione sw che oltre a garantire le medesime funzionalità del CRM in dotazione, fornisca anche quelle sopra indicate. In tal caso la proposta anzidetta sarà oggetto di valutazione nell'ambito delle varianti migliorative dell'offerta tecnica.

### **Sistemi telefonici e multicanalità**

Per quanto riguarda i servizi telefonici legati al CC, si richiede che vengano fornite, configurate ed integrate con il CRM ed il contesto tecnologico dell'Agcom almeno le seguenti componenti:

- **CTI**, con integrazione del CRM preesistente e dettagliate funzioni di visualizzazione e stampa di report statistici con frequenza di rilevazione personalizzabile, da declinare in offerta. La CTI dovrà interfacciarsi con gli apparati VoIP precedentemente descritti.
- **ACD**, per il routing automatico dei contatti; l'ACD dovrà garantire la gestione integrata di tutti i canali (telefono, email, fax, social) ed essere in grado di distribuire i contatti in base a criteri di *skill-based routing* (es. assegnazione del

contatto all'operatore con competenze specifiche) o di criteri quantitativi (es. con assegnazione dei contatti nell'ordine in cui arrivano, al primo operatore libero nel caso siano tutti occupati, o all'operatore inattivo da più tempo, etc). Le funzionalità dell'ACD dovrà includere la possibilità di inoltro a numeri di copertura (es. casella vocale) in seguito al superamento di una soglia temporale di attesa in coda e la possibilità di inoltro e gestione del contatto da postazioni remote. L'ACD dovrà essere dotato di una console di supervisione in grado di offrire, report statistici stampabili e funzionalità di monitoraggio in tempo reale.

- **IVR, con albero di risposta automatica da definire congiuntamente e annunci** automatici negli orari in cui il servizio di risposta non viene erogato, con predisposizione di casella vocale per eventuali messaggi. L'IVR dovrà prevedere funzioni di creazione/manutenzione per via grafica delle applicazioni (rami dell'albero) e funzioni di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il ripristino degli annunci vocali.
- **Call Recording**, con registrazione automatica di tutte le chiamate da/verso il CC, previo avviso di registrazione all'utente chiamato/chiamante e memorizzazione delle chiamate nella NAS con disponibilità immediata per l'ascolto delle chiamate almeno degli ultimi 24 mesi. Il software di call recording dovrà prevedere la possibilità di monitoraggio remoto da parte di supervisori e funzioni di ricerca delle chiamate per operatore, per tempo (intervallo di data/ore) e per numero chiamante.
- **Web Contact Center**, realizzazione di una pagina web che ospita le funzionalità internet-based del CC, quali chat testuale, social, eventuale co-browsing e funzionalità vocale, invio e-mail, faq, statistiche, raccolta informazioni di accesso ai servizi; sarà a carico dell'offerente il progetto editoriale per la realizzazione di tale pagina

L'Agcom metterà a disposizione n. 32 canali telefonici VoIP, che l'Offerente dovrà utilizzare per configurare i servizi suddetti al fine di garantire il corretto funzionamento del *contact center* dell'Autorità. L'Offerente dovrà 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 e garantire almeno le seguenti funzionalità:

- riconoscimento automatico del numero telefonico o della e-mail in ingresso;
- se il contatto è già presente nell'anagrafica del CRM, deve essere mostrata automaticamente la relativa scheda anagrafica con i dati del cittadino.
- Dev'essere possibile effettuare direttamente attività in outbound (telefono e email) utilizzando i dati presenti nella "rubrica" oppure un numero non censito nel sistema.

Inoltre, l'Offerente dovrà garantire che la fruizione del servizio di CC avvenga almeno attraverso i seguenti canali integrati:

- Telefono, con integrazione lato CRM e con casella vocale negli orari non coperti dal servizio;
- E-mail, con distribuzione automatica e generazione ed assegnazione automatica dei ticket;
- Web -Social e Chat (per gli utenti sordi), con salvataggio automatico di tutte le conversazioni, con la possibilità di richiamarle in qualunque momento da parte di un amministratore.

L'Aggiudicatario dovrà fornire tutti i server, gli apparati e le componenti software ritenute necessarie per il corretto funzionamento dei sistemi forniti. A tal fine, dovrà declinare nella propria offerta il progetto di alto livello dell'infrastruttura proposta, con indicazione analitica delle componenti hardware e software fornite.

L'Offerente dovrà garantire la continuità dell'erogazione del servizio di CC, 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 l'erogazione del servizio in argomento.

### **Connessione con la sede dell'Aggiudicatario**

L'Aggiudicatario dovrà predisporre una connessione VPN tra la sede Agcom di Napoli e la sede ove opereranno le risorse adibite al servizio di risposta dislocate presso la sede del fornitore. A tal fine, l'offerta dovrà 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 al CRM e alle caselle e-mail del CC. Le chiamate eventualmente ribaltate dovranno essere in ogni caso tracciate dal CTI e registrate attraverso il software di recording e memorizzati presso i sistemi di storage forniti ed installati presso Agcom.

## **Servizio di risposta con operatore**

Il servizio di risposta con operatore deve essere prestato in modo da garantire la risposta ai contatti contemporaneamente da 6 postazioni-operatore per 6 ore al giorno, dalle ore 8:00 alle ore 14:00, tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì per la durata complessiva dell'appalto (3 anni). L'Offerente dovrà quindi prevedere un numero congruo di unità di personale specificamente formato per assicurare il servizio nei termini su indicati.

Previo consenso dell'Autorità, a rotazione, i servizi prestati da massimo 2 postazioni-operatore possono essere remotizzati, presso la Società aggiudicataria, consentendo l'utilizzo di personale della Società aggiudicataria locati in sedi differenti dalla sede dell'Amministrazione committente. Almeno 4 delle 6 postazioni-operatori devono, invece, fornire il servizio presso i locali dell'Amministrazione committente. Sono a carico della Società Aggiudicataria l'installazione delle postazioni-operatore e la manutenzione ordinaria delle medesime.

Il servizio include la risposta telefonica ai cittadini (dalle ore 10:00 alle ore 14:00). Nelle ore non incluse nella fascia 10:00 -14:00, le postazioni-operatore saranno impegnate nelle attività *inbound* e *outbound* – attraverso contatto telefonico, e-mail, risposta cartacea o via web (social Chat)- necessarie per evadere le richieste dei cittadini e degli utenti.

Le risorse del gruppo di lavoro per il servizio di risposta devono avere il profilo professionale necessario per l'erogazione dei seguenti servizi:

- Accoglienza dei contatti dei cittadini e relativa attribuzione di un ticket;
- Inserimento dei dati relativi ai contatti nel database del CRM;
- Risposta alle domande gestibili direttamente per mezzo della consultazione della Knowledge Base del CRM;
- Smistamento al back office delle istanze non gestibili al primo livello e successiva risposta agli utenti, previa interlocuzione con il back office.

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 che consenta di fornire risposte o chiarimenti a utenti di madrelingua inglese.

Nel gruppo di lavoro dovrà essere altresì presente una risorsa maggiormente qualificata e con una più lunga esperienza di lavoro a cui attribuire il compito di team-leader, tale risorsa svolgerà funzioni di supervisione e controllo operativo dell'andamento quotidiano

del servizio di front-office producendo, su richiesta dell'Amministrazione committente, report qualitativi e quantitativi.

Saranno valutate positivamente le offerte prevedenti l'impiego nel gruppo di lavoro di personale con maggiore esperienza specifica e titoli di studio.

L'Autorità si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione di una o più delle risorse impiegate dall'aggiudicatario che, a suo insindacabile giudizio, dovessero risultare inadeguate rispetto alla tipologia di compiti da eseguire. La richiesta di sostituzione dovrà essere comunicata alla Società Aggiudicataria a mezzo raccomandata A/R. La Società Aggiudicataria è tenuta ad effettuare la sostituzione richiesta entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione della raccomandata. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui all'Allegato 1.

L'Autorità si riserva, inoltre, di richiedere, in qualunque momento, l'integrazione del gruppo di operatori con altre risorse. Tali risorse aggiuntive potranno essere richieste dall'Autorità in qualunque momento a seguito di apposita estensione contrattuale. Le risorse aggiuntive verranno remunerate secondo l'effettivo utilizzo agli stessi patti e condizioni derivanti dall'aggiudicazione del presente affidamento. Nella propria offerta economica, l'Offerente dovrà specificare i prezzi analitici giornalieri dei singoli profili professionali impiegati.

### ***Assistenza e manutenzione***

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla completa gestione e manutenzione delle componenti hardware e software (di base, d'ambiente e applicativo) costituenti il CC. Al termine del periodo contrattuale le componenti hardware e software costituenti il CC rimarranno di proprietà dell'Autorità.

Tutte le attività di gestione e manutenzione di tutte le componenti del CC dovranno essere preventivamente approvate dal Servizio Affari Generali, Contratti e 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. Per almeno 3 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'Offerente dovrà altresì garantire 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 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 tre mesi dalla conclusione.

## **Formazione**

Le risorse del gruppo di lavoro dovranno essere selezionate e formate in modo da garantire un *turnover* degli addetti, non superiore al 33%, e poter così disporre di personale specializzato nella risposta e nella soluzione ai problemi inerenti le attività proprie dell'Autorità. A tal fine, l'Offerente dovrà predisporre un apposito piano di formazione delle risorse con un numero congruo di giornate, in misura non inferiore a 10 giornate lavorative, dedicate alle attività di formazione aventi ad oggetto, in particolare:

- conoscenza e utilizzo della strumentazione informatica, della piattaforma CRM in uso e degli applicativi dell'Amministrazione, il cui uso è indispensabile per lo svolgimento delle attività del Contact Center;
- nozioni sull'Autorità e le competenze esercitate e sul quadro normativo e regolamentare di riferimento. In particolare in materia di tutela dei consumatori.

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

L'Aggiudicatario, in relazione alla piattaforma tecnologica fornita e per ciascuna delle nuove funzionalità introdotta nel CRM, provvederà a formare all'utilizzo di tali funzionalità il personale interno che si debba occupare delle attività inerenti al CC. 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.

#### **4. Tempistica di erogazione dei servizi**

La tempistica di erogazione dei servizi dovrà essere contenuta secondo i termini e la cadenza temporale di seguito indicata:

- Mesi 1-3
  - Avvio, da parte dell'aggiudicatario, delle procedure di acquisizione dell'hardware e del software per la realizzazione dell'infrastruttura del CC
  - Installazione e configurazione dell'hardware e del software per la realizzazione dell'infrastruttura del CC
  - Integrazione CRM-CTI
  - Tuning del CRM
  - Collaudo dell'infrastruttura hardware e software (milestone)
  - Formazione del gruppo di lavoro da parte dell'aggiudicatario e dell'Autorità per quanto di rispettiva competenza.
- Mesi 4-36:
  - Erogazione del servizio di risposta
  - Assistenza e manutenzione con attivazione help desk

- Implementazione delle nuove funzionalità del CRM
  - Tuning del CRM
  - Formazione specialistica di dipendenti AGCOM e degli amministratori da parte di tecnici della Ditta Aggiudicataria relativa a tutte le componenti soggette a modifiche o integrazioni.
- 
- Mesi 34-36:
    - Assistenza nella presa in carico del CC da parte da parte dell'Autorità ed affiancamento ad un nuovo eventuale aggiudicatario.

L'Offerente potrà proporre varianti migliorative del cronoprogramma, ad esempio riducendo i tempi di potenziamento dell'infrastruttura e consentendo una più celere entrata a regime del servizio.

Costituirà, altresì, elemento qualificante, ai fini della valutazione delle varianti migliorative, l'impiego di personale con esperienza delle problematiche relative al mercato delle comunicazioni elettroniche e delle normative di pertinenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

I livelli di servizio minimi sono indicati nell'allegato 1 al presente Capitolato. Tali livelli di servizio sono da considerarsi come i livelli minimi di performance cui dovrà attenersi l'Offerente 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 1, specificandoli nella propria offerta.

L'Offerente dovrà consegnare all'Amministrazione committente, entro il 5° (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 1.

L'Autorità si riserva comunque di eseguire verifiche periodiche dell'effettiva bontà del servizio erogato, con riferimento all'hardware, al software, e per valutare l'effettivo rispetto dei livelli minimi di servizio concordati, riservandosi in caso di esito negativo di applicare le penali previste dal contratto o la risoluzione dello stesso.

## **5. 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 CC 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.

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

## **6. 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.

## **7. 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 al 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 60 mesi 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.

## Allegato 1: Livelli di Servizio e penali

Livello di servizio	Misure da rilevare	Periodo di riferimento	Valori di soglia (valori al di sotto dei quali si applicano le relative penali)	Penali
S1. Disponibilità del servizio di risposta	Percentuale di ore in cui le prestazioni dalle postazioni previste sono state effettivamente erogate con una risorsa rispetto al totale delle ore erogabili da contratto nel periodo di riferimento.	Mese	96,70%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
S2. Efficacia dell'attività inbound	Percentuale di contatti risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation al back office di secondo livello rispetto al totale dei contatti registrati nel periodo di riferimento	Mese	70%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
S3. Efficacia dell'attività outbound	Numero di contatti che si sono positivamente conclusi con il rilascio delle informazioni e la chiusura del ticket sul totale delle chiamate effettuate	Mese	70%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
S4. 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 meno rispetto al valore di soglia
S5. Efficienza nella consegna della reportistica mensile per il monitoraggio dei livelli di servizio	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
S6. Efficienza nella sostituzione delle risorse richiesta dall'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