



POLITECNICO
MILANO 1863

CAPITOLATO TECNICO
APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL POLITECNICO DI MILANO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
CONTACT CENTER

CIG B7AC321E5C

INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	OGGETTO	6
2.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND	7
2.1.1	Servizio Principale – Operatori Inbound	7
2.1.2	Servizi Opzionali	21
2.2	SERVIZI DI GOVERNO	27
2.2.1	Programmazione, controllo e monitoraggio	27
2.2.2	Supporto alle attività formative.....	30
2.2.3	Gestione della forza lavoro.....	33
3	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI	34
3.1.1	Sostituzione del personale	34
3.1.2	Trattamento dei dati personali.....	34
4	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	35
4.1	SOPRALLUOGO PRELIMINARE.....	35
4.2	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	35
4.3	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	37
5	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	37
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	38
7	QUADRO NORMATIVO SPECIFICO	47

1 GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Application Service provider (ASP)	Modalità che consente a personale dell'Amministrazione a supporto del Contact Center di utilizzare i sistemi informativi del Fornitore.
Automatic Call Distribution (ACD)	Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. È tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax).
Back Office	Prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound/Outbound ma utili alla gestione complessiva del servizio.
Chiamata muta	Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico.
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.

TERMINI	DEFINIZIONI
Contratto	<p>L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.</p> <p>Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488 e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; pertanto, le casistiche che si possono presentare sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello); B. la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni; C. la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio, che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.

TERMINI	DEFINIZIONI
INFOCAD	Sistema informativo attualmente in uso per la gestione del Facility Management degli edifici del Politecnico di Milano
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Messaggistica istantanea	Sistema di messaggistica istantanea a larga diffusione, disponibile su app per gli utenti e su piattaforma web per gli utenti professionali. In questo momento è in uso il sistema Whatsapp.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio. Nell'ambito della modalità Outbound l'operatore può essere anche definito "intervistatore".
Operatore esclusivo	Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario previsto per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga detti servizi attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Otobo	Sistema di trouble ticketing, <u>Gestione richieste - OTOBO - trouble ticketing system</u>
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità (es. sondaggi di opinione, indagini statistiche, comunicazioni informative).
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound o Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).

TERMINI	DEFINIZIONI
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.
IVR	Interactive Voice Response, ovvero Risposta Vocale Interattiva
I livello	Servizi di Contact Center, comprensivi di tutti i canali di contatto. Le richieste sono gestite autonomamente dagli operatori di Contact Center seguendo flussi di processo e informazioni predeterminate in manuali dedicati
Il livello	Le informazioni di secondo livello sono quelle che richiedono un approfondimento tecnico da parte degli uffici competenti/fornitori aggiudicatari delle procedure dei servizi manutentivi e che quindi non possono essere risolte utilizzando i manuali a disposizione dell'operatore.
WIKI	Spazio web che raccoglie processi e procedure interne.

2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico sono i servizi di Contact Center in Outsourcing per ricezione di richieste di supporto e segnalazioni di guasto principalmente in ambito di Facility Management e richieste di informazioni generali da parte dei docenti, personale tecnico amministrativo, studenti del Politecnico di Milano e qualsiasi altro utente interessato.

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza che contatta il Contact Center e di erogare le informazioni e le prestazioni richieste. Sarà richiesto un numero limitato di chiamate in uscita, ad esempio per servizi call me back, per fornire feedback all'utenza che ha aperto segnalazioni o per richiedere informazioni e aggiornamenti ai servizi di secondo livello.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato D'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi, richiesti nelle quantità indicate dal Sistema:

- Categoria merceologica 1: **Servizi Inbound**
- Servizio principale: Operatori Inbound
- Servizi Opzionali:
- Infrastruttura logistica
- Sistemi informativi a supporto
- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
- Servizi Operatori Outbound

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, anche l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo** come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e, in dettaglio, nel paragrafo 2.3 del presente documento:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

Al fine di consentire il monitoraggio delle attività svolte dal personale impiegato e il controllo dei parametri qualitativi richiesti per la corretta esecuzione del servizio, in fase di stipula l'Amministrazione fornirà i necessari accessi in supervisione ai sistemi.

2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE - OPERATORI INBOUND

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Operatori Inbound facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Il servizio ad oggetto riguarderà un supporto informativo di I livello e l'apertura di Ticket o Service Request (SR) nei tre ambiti/canali di contatto di seguito elencati:

A. Contact Center: segnalazioni di guasto e richieste di Facility Management

B. HelpDesk: richieste di supporto Audio Video per la didattica e gli eventi nelle aule

C. Centralino: richieste generali e di numeri telefonici interni

La Stazione Appaltante potrà estendere i servizi di Contact Center anche per ulteriori ambiti che saranno individuati in corso di esecuzione del contratto.

Tutti i servizi descritti hanno natura di Contact Center Inbound come definiti dal bando istitutivo del Sistema Dinamico, tuttavia per convenzione interna al Politecnico di Milano sono identificate tre tipologie di servizio denominate come sopra. Nel contesto di questo documento, quindi, con il termine Contact Center si intende quindi il servizio di tipologia A, come di seguito descritto, fermo restando che anche le altre tipologie di servizio hanno natura di Contact Center come definito dal bando istitutivo del Sistema Dinamico.

È richiesta anche la gestione dei reclami dell'utenza relativi ai servizi forniti dell'Ateneo (es. pulizie, manutenzioni), rilevando il rispetto o meno delle condizioni contrattuali (come da indicazioni fornite dalla Stazione Appaltante) e aprendo una richiesta al servizio di II livello che gestisce i reclami per l'Area Gestione Infrastrutture e Servizi.

2.1.1.1 Contact Center

Il Contact Center ha lo scopo di fornire all'utente un numero di riferimento unico per richieste di:

- a. servizi generali (pulizie, logistica e grandi traslochi, richiesta di beni a magazzino o in convenzione, servizi di portineria, smaltimento/sgombero rifiuti, segnaletica, gestione prenotazioni es. armadietti studenti ecc.),
- b. segnalazione guasti e manutenzione straordinaria,
- c. informazioni di primo livello di carattere generale.

Più specificatamente, la funzione del Contact Center è quella di raccogliere, gestire e tracciare, monitorare tramite i canali disponibili il flusso della richiesta dal primo contatto fino all'evasione della richiesta stessa (cd. primo livello) fornendo *feedback* al richiedente alla chiusura e, se necessario, anche durante la gestione del ticket (es. in caso di aggiornamenti per il protrarsi dell'apertura del ticket).

Il servizio di assistenza riguarda prevalentemente richieste di servizi di Facility Management o di supporto logistico all'utenza, quali ad esempio manutenzione, pulizia, attivazione di traslochi, richieste di approvvigionamento di materiali a magazzino (a.e. carta per fotocopiatrici), richieste di apertura/chiusura portinerie, ed altri.

In caso di quesiti relativi alle iscrizioni o ai corsi di studio fornisce supporto di I livello nell'apertura di ticket verso gli uffici di II livello dell'Area Didattica.

Il Contact Center è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Per il Contact Center è richiesta l'erogazione del servizio Inbound in modalità sincrona e asincrona attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso:

- canale telefonico (canale sincrono) Contact Center 800022399 HelpDesk 800779366;
- email;
 - web form messo a disposizione dall'Ateneo tramite i Servizi OnLine (sezione manutenzione immobili e servizi generali) e PoliMI App
- Messaggistica istantanea (canale asincrono)

È richiesto un servizio di assistenza all'utenza che utilizzi tutti i canali disponibili, con priorità d'uso dei canali telefonico/Messaggistica istantanea.

È richiesta una attività di interazione con l'utente per raccogliere tutte le informazioni utili per la qualificazione della richiesta, l'apertura del ticket che viene indirizzato ad altro fornitore responsabile dell'esecuzione del servizio, il monitoraggio dell'avanzamento del ticket con feedback all'utenza ove necessario e la chiusura del ticket al termine dell'intervento.

Il servizio può richiedere, in alcuni flussi, semplici operazioni di back office quali la compilazione di un file excel per tenere traccia delle richieste, la compilazione di form online o in word e invio tramite email o simili.

Le richieste che possono essere rivolte al Contact Center sono codificate in code predefinite. Le richieste che pervengono via web form sono già inserite in una coda, selezionata dall'utente rispetto alle proprie abilitazioni (non tutte le code sono pubbliche). Le richieste che pervengono via telefono saranno smistate tramite selezione della coda con IVR.

In ogni caso dovrà essere l'operatore di Contact Center a selezionare la coda corretta, rispetto alla reale natura della richiesta.

Per ciascuna coda è definito un workflow applicativo e delle istruzioni operative che vengono costantemente mantenute aggiornate nella Wiki.

Si descrivono di seguito i due principali schemi di workflow, che saranno dettagliati con informazioni specifiche per ciascuna tipologia di richiesta.

a) Flusso completo con utilizzo del sistema di FM INFOCAD

- Presa in carico della richiesta. In caso l'utente utilizzi il canale telefonico o di messaggistica istantanea, prevalentemente per urgenze di guasto, approfondimento della richiesta al fine di poter compilare tutti i campi previsti e apertura ticket su OTOBO a nome del richiedente. In caso l'utente utilizzi il canale della web form sarà necessario comunque controllare che le informazioni siano complete ed eventualmente integrarle per completare i passaggi successivi;
- Invio del Ticket su INFOCAD da OTOBO, tramite collaborazione applicativa, assegnando il corretto livello di priorità e ditta incaricata, in base ai contratti stipulati da Politecnico di Milano con le varie ditte manutentive e di pulizie;

- Gli operatori dovranno distinguere le richieste di manutenzione a guasto da quelle di manutenzione straordinaria in modo da instradare il ticket nel modo corretto;
- Gli operatori dovranno monitorare quotidianamente lo stato di avanzamento della richiesta al fine di aggiornare l'utente sull'avanzamento dell'attività ed eventualmente inviare a sistema note di sollecito alla società responsabile dell'intervento, in caso di tempistiche superiori a quelle previste da SLA;
- Una volta terminato l'intervento, l'operatore dovrà chiudere il ticket inserendo a sistema una causale di chiusura per l'utente che riporti in sintesi quanto eseguito, sulla base delle note inserite dalla ditta incaricata;
- In caso di necessità di altro intervento per soddisfare pienamente la richiesta, ad esempio se la ditta incaricata segna che a seguito dell'intervento è necessario un intervento di pulizia oppure si è riscontrato un ulteriore problema, provvederà ad aprire il ticket verso altra società responsabile dell'ulteriore intervento.

b) Flusso semplificato gestito interamente in piattaforma di ticketing OTOBO

Il servizio è effettuato utilizzando prevalentemente la web form in quanto l'utente dovrà fornire un set di informazioni utili all'evasione della richiesta.

- Presa in carico della richiesta;
- Verifica della completezza delle informazioni;
- Apertura ticket e gestione con invio alla ditta e aggiornamento all'utente in merito allo stato di lavorazione del ticket, specie se i tempi di risoluzione della problematica si prolungano rispetto ai termini massimi previsti;
- Eventuali operazioni di back office codificate per ciascun flusso specifico;
- Monitoraggio e chiusura ticket una volta ricevuta la conferma di avvenuta esecuzione, inserendo la causale di chiusura di quanto eseguito a favore dell'utente.

2.1.1.2 B. HelpDesk

Help Desk è un canale di contatto reso disponibile ai docenti per chiedere supporto in merito all'utilizzo dei sistemi audio video di tutte le aule e ai software di didattica a distanza.

L'assistenza tecnica avviene sia in presenza, con tecnici che si recano nelle aule, sia a distanza con supporto telefonico: l'attività di assistenza tecnica non è ricompresa nel presente appalto.

L'attività di Help Desk ricompresa nel presente appalto ha il compito di aprire il ticket a nome dell'utente per le richieste di supporto audio video alla didattica ed eventi, avendo cura di raccogliere tutte le informazioni utili a tale scopo, definendo ad es. l'oggetto della richiesta dell'intervento ed eventuali tentativi di risoluzione già tentati e di contattare telefonicamente in modo contestuale il tecnico più vicino all'aula/sede, oppure il primo tecnico disponibile, per inoltrargli la richiesta. La chiamata al tecnico per inoltrare la telefonata dell'utente è compresa nella gestione della chiamata ricevuta e non genera un ulteriore token.

L' Helpdesk è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, esclusi sabato, domenica, festivi e chiusure aziendali.

Per l'Helpdesk è richiesta l'erogazione del servizio Inbound in modalità sincrona attraverso l'utilizzo del seguente canale di accesso:

- canale telefonico;
- messaggistica istantanea.

Si descrivono di seguito le attività specifiche per l'assistenza audio video alla didattica o per eventi.

- L'operatore prende in carico la richiesta telefonica;
- Raccoglie le necessarie informazioni per qualificare la richiesta;
- Apre il ticket nella coda dedicata per conto dell'utente;
- Provvede a contattare l'assistenza tecnica audio/video di secondo livello, oggetto di altra procedura di affidamento, contattando telefonicamente i tecnici di supporto secondo l'ordine che sarà indicato, in modo da contattare per primi i tecnici più vicini all'edificio in cui è richiesta assistenza, e passerà direttamente la chiamata dell'utente al tecnico di supporto;
- Assegna il ticket al tecnico individuato (remoto o sul campo) come da punto precedente.

2.1.1.3 C. Centralino

Il Centralino fornisce informazioni generali per esterni, quali ad esempio numeri di telefono interni o informazioni relativi ad orari e organizzazione degli uffici, anche indirizzando l'utente alle corrette sezioni del sito web del Politecnico.

In caso di quesiti relativi alle iscrizioni o ai corsi di studio, fornisce supporto di I livello aprendo un ticket verso gli uffici di II livello dell'Area Didattica.

Fornisce inoltre supporto agli utenti interni per informazioni, trasferimenti di chiamate, invio di telegrammi ecc...

Per il centralino è presente un numero interno a cui risponde personale dedicato del Politecnico di Milano. Quando il personale interno non è presente o è già impegnato in conversazione, la chiamata sarà inoltrata al fornitore per la gestione su un numero di rete fissa italiana.

Il Centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00. È richiesta l'erogazione Inbound solo tramite canale telefonico.

Si descrivono di seguito le attività previste:

- L'operatore fornisce assistenza fornendo le informazioni richieste reperibili sul sito e/o effettuando trasferimenti di chiamata;
- Per richieste di Facility Management inoltra la chiamata al Contact Center;
- Per richieste di supporto relative ad iscrizioni o ai corsi di studio apre ticket per conto dell'utente

tramite il sistema di trouble ticketing OTOBO.

Le attività descritte sono da intendersi esemplificative per comprendere la tipologia di servizio richiesta. I flussi di gestione dettagliati per ciascuna tipologia di richiesta saranno dettagliati all'avvio dell'appalto e potranno variare nel corso dell'esecuzione.

2.1.1.4 Indicazioni operative comuni a tutti i canali di contatto

Tutte le chiamate in arrivo devono essere gestite e non messe in attesa o abbandonate. Una volta che l'operatore ha risposto all'utente, non dovrà mettere in attesa la chiamata per rispondere ad altri utenti fino al termine della chiamata.

L'operatore dovrà attribuire alle richieste un livello di urgenza utilizzando criteri che saranno indicati dalla Stazione Appaltante per le varie tipologie di servizio in modo dettagliato. L'urgenza non può essere semplicemente riportata rispetto a quanto chiesto dall'utente, ma devono essere valutate o richieste le informazioni necessarie a qualificare la reale urgenza.

In linea di massima, la classificazione delle priorità è:

- Emergenza: situazione che mette in pericolo immediato la sicurezza di persone e cose
- Urgenza: situazione che impedisce l'attività didattica, di ricerca o lavorativa
- Programmabile: ogni altra segnalazione

Il livello di urgenza non è quindi desumibile solo dal tipo di guasto o segnalazione, ma dipende dal contesto: ad esempio una lampada rotta normalmente è programmabile, ma se si tratta dell'unica fonte di luce per un locale il cui utilizzo è necessario, ad esempio un laboratorio, allora va qualificata come urgenza. L'operatore deve raccogliere le informazioni necessarie a comprendere almeno sommariamente il contesto per la corretta qualificazione delle priorità.

Dovrà essere sempre consentito al RUP, DEC e Direttori Operativi del presente appalto di assistere allo svolgimento del servizio e ascoltare le chiamate con affiancamento in cuffia, anche accedendo alla sede di svolgimento del servizio.

Di seguito si riporta una sintesi delle indicazioni date alle ditte che svolgono operativamente i servizi oggetto delle richieste che possono pervenire al Contact Center, ad esempio ditte di pulizia, logistica, manutenzione, al fine di meglio descrivere le tipologie di servizio richieste all'operatore di contact center.

ATTENZIONE: nel testo a seguire con il termine "fornitore" si intende il fornitore che esegue le attività di secondo livello, ad esempio incaricate dei servizi di pulizia, logistica, manutenzione, ecc...

Per l'identificazione inequivocabile delle strutture, l'Ateneo ha mappato ogni elemento del proprio Asset immobiliare, pertanto si sono identificati gli spazi da un codice che riporta il posizionamento (Sede), il

campus, l'edificio, il piano ed il numero del vano (ad esempio: MIA 02 01 000 indica: in vano 000 posizionato al primo piano 01 dell'ed. 02 presso il campus Leonardo della sede di Milano Leonardo MIA).

Tali informazioni saranno riportate dal sistema di trouble ticketing open source dell'Ateneo, OTOBO, che invierà all'operatore dell'azienda la richiesta di intervento, descrivendo il richiedente, l'oggetto/problema, la localizzazione ed i tempi di intervento (urgente, programmabile etc.), livelli di priorità. La ditta, ricevuta la segnalazione, dovrà intervenire come da indicazione del ticket che corrisponde ad ordine di servizio del DEC.

Sempre dal sistema informativo messo a disposizione dall'Ateneo (INFOCAD) si potranno recuperare le informazioni grafiche per orientarsi e per recuperare i documenti necessari alla gestione dell'appalto.

Nel sistema INFOCAD saranno inserite, a cura del Politecnico, le richieste di intervento per Attività Straordinarie; di intervento per ulteriori attività (es. a Richiesta Programmabili); ricezione dei Preventivi di Spesa (cfr. paragrafo 5.1.3); informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate); richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati; solleciti; reclami.

Sarà cura del fornitore, una volta ricevute le richieste, procedere con l'organizzazione degli interventi in base alla tipologia di livello e all'urgenza, gestire le chiusure o comunicare il cambiamento di livello d'intervento. Sarà cura del fornitore organizzare gli interventi sulla base dell'urgenza, delle specifiche attività della stazione appaltante e degli orari delle lezioni e/o delle attività amministrative.

Il Fornitore è tenuto a chiudere tempestivamente i ticket a guasto sull'applicativo del Politecnico di Milano. La data di chiusura del ticket farà fede per la contabilità, per i controlli e sarà oggetto di customer satisfaction con l'eventuale conseguente applicazione di penali.

L'appaltatore è tenuto a registrare la presa in carico e la chiusura di intervento per ciascun ticket assegnato. La chiusura del ticket costituirà elemento necessario per il riconoscimento degli interventi effettuati e dovrà essere registrata sul sistema informativo entro il giorno lavorativo successivo all'intervento.

In particolare i ticket, sia per attività straordinarie che per ulteriori attività (es. a Richiesta Programmabili), devono essere presi in carico dal fornitore sul sistema informativo del Politecnico di Milano e l'avvenuta esecuzione deve essere registrata, direttamente dal fornitore, sul medesimo applicativo entro il giorno lavorativo successivo.

La data e ora di svolgimento del servizio registrate dall'applicativo saranno utilizzate per la verifica del rispetto dei livelli di servizio.

Al termine di ogni intervento di manutenzione a guasto sarà sottoposto all'utente che ha richiesto l'intervento (aperto il ticket) una sintetica scheda di valutazione della soddisfazione in merito all'intervento (customer satisfaction).

I valori di customer satisfaction raccolti tramite tale sistema, se non soddisfacenti, saranno utilizzati per l'applicazione delle penali definite nel presente documento. Sono considerati non soddisfacenti (negativi) valori inferiori alla metà della scala utilizzata: ad esempio se la scala utilizzata per misurare la soddisfazione dell'utenza è 1-6 saranno considerati non soddisfacenti valori inferiori a 3.

Si specifica che la customer satisfaction sarà compilata dall'utente finale che ha richiesto l'intervento (es. docente, personale amministrativo), non esclusivamente dai reparti tecnici dell'amministrazione.

Annualmente saranno conteggiati i ticket per manutenzione a guasto o per intervento di reperibilità e pronto intervento per cui il richiedente abbia espresso un valore di soddisfazione complessiva non soddisfacente, pena l'applicazione della penale.

Il Fornitore è tenuto obbligatoriamente a fornire ed aggiornare sul sistema informativo INFOCAD i dati e le informazioni relative agli interventi effettuati.

Per la gestione delle segnalazioni sono richiesti due profili:

- Gestore del Servizio (supervisore): ha il compito di organizzare le attività degli operatori fornendo informazioni e coordinandosi con il D.E.C.
- Manutentore: ha il compito di eseguire le lavorazioni

A seguito di aggiudicazione sarà fornita una formazione per esplicitare le attività, di seguito riportiamo i due workflow legati ai profili sopra menzionati (fig. 1 e 2, allegate al capitolato tecnico).

2.1.1.5 Canali di accesso

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso che saranno messi a disposizione in parte dall'Amministrazione ed in parte dal Fornitore (paragrafo 2.1.2.3).

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00: il dettaglio degli orari dei singoli servizi è specificato nei paragrafi precedenti.

È richiesta l'erogazione del servizio Inbound in modalità sincrona e asincrona attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso:

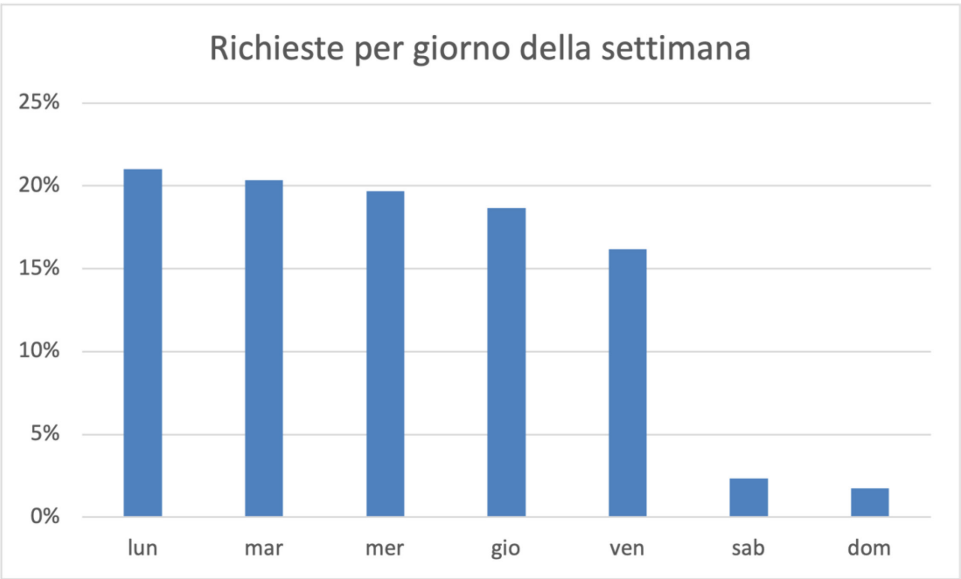
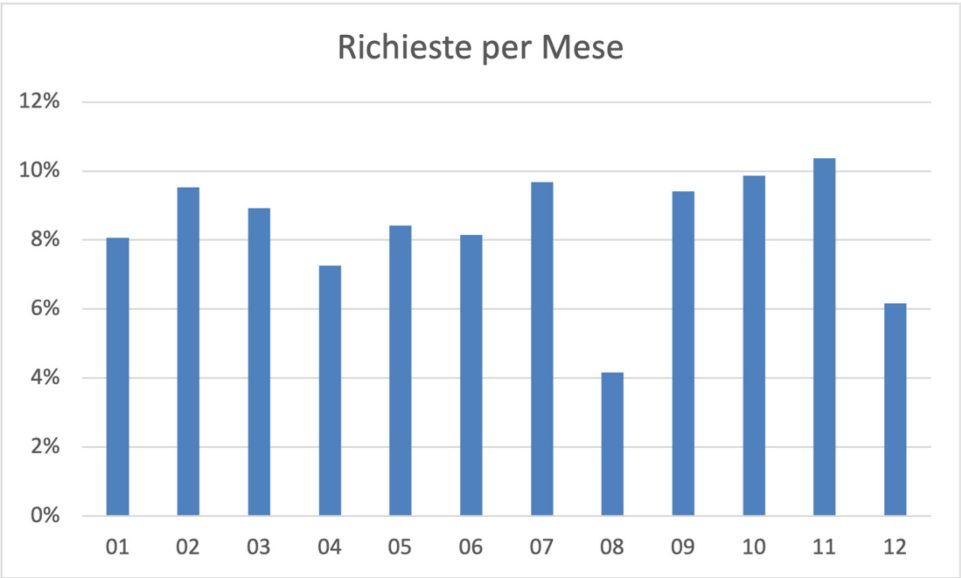
- canale telefonico (canale sincrono); Contact Center 800022399 HelpDesk 800779366
- email;
- web form messo a disposizione dall'Ateneo tramite i Servizi OnLine (sezione manutenzione immobili e servizi generali) e PoliMI App;
- Messaggistica istantanea (canale asincrono)

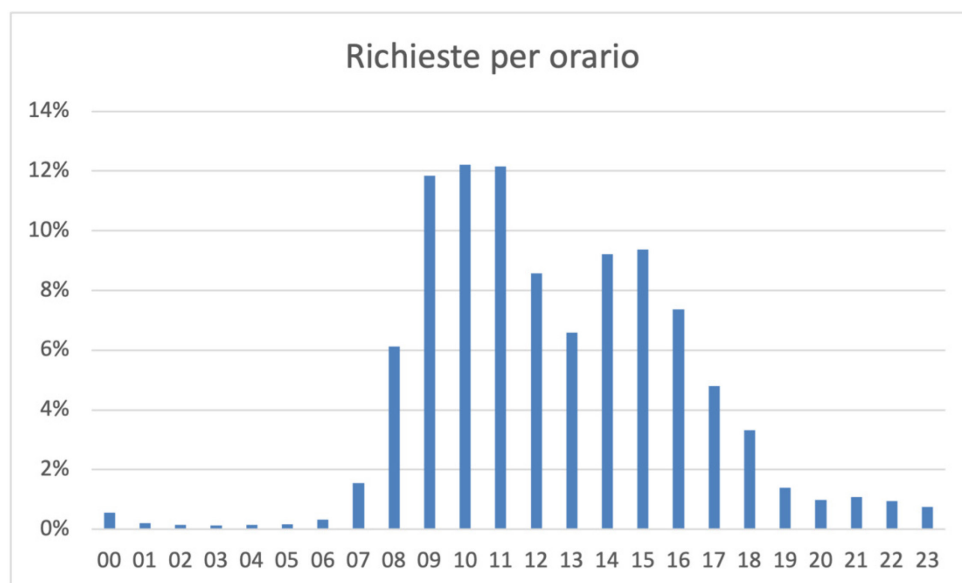
Si stima un volume annuale pari a:

- Canale telefonico: 15.500 contatti
- Canale email: 13.000 contatti
- Canale web form: 10.500 contatti
- Messaggistica istantanea: il canale è di recente introduzione e l'utilizzo è in crescita, sostituendo parzialmente il canale telefonico. Nel 2024 i ticket aperti su OTOBO con richieste provenienti dal canale di messaggistica istantanea sono stati in totale 1850 tra questi si considerano anche i ticket aperti ma spostati su altri helpdesk di Ateneo ad esempio per l'IT

Di seguito si riporta l'andamento orario, mensile e per giorno della settimana dei contatti. Sono presenti contatti fuori dall'orario di servizio per via dei ticket aperti autonomamente dagli utenti tramite web form, che devono essere lavorati nei successivi orari di apertura del servizio.

Il grafico sottostante rappresenta le percentuali di ticket/mese aperti sul totale annuo.





Canali telefonici

Il fornitore dovrà utilizzare per i servizi di Contact Center ed Help Desk i numeri verde di proprietà del Politecnico di Milano, che saranno trasferiti al fornitore per lo svolgimento del servizio e che a fine appalto dovranno essere restituiti all'amministrazione senza alcun onere. La connettività telefonica dovrà essere messa a disposizione dal Fornitore.

Sarà fornito un numero verde per il Contact Center e uno per l'Help desk. La gestione del numero verde e qualsiasi costo ad esso connesso sono ad esclusivo carico del fornitore fatto salvo il prezzo offerto in offerta economica di gara alla voce "Rimborso costi telefonici numero verde (a chiamata)"

Il servizio di Centralino è invece effettuato tramite numero del Politecnico di Milano, gestito dal centralino del Politecnico. Le chiamate che dovranno essere gestite dal fornitore saranno inoltrate ad un numero indicato dal fornitore, che non sarà conosciuto dall'utenza.

Comunicazioni tramite Messaggistica istantanea messa a disposizione dalla Stazione Appaltante

Il Politecnico di Milano ha attivato un canale Whatsapp legato a proprio numero telefonico e messo a disposizione pubblicamente.

Al canale Whatsapp risponde un chatbot con diversi workflow definiti dal Politecnico di Milano che richiedono all'utente di identificarsi, identificare il luogo della segnalazione, l'oggetto ed eventuali immagini.

Al termine dell'interazione con il chatbot, gli operatori di Contact Center dovranno interagire con l'utente per richiedere eventuali informazioni o chiarimenti necessari alla qualificazione ed apertura del ticket, quindi aprire il ticket e comunicare all'utente il numero del ticket aperto.

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore un sistema web di gestione delle conversazioni Whatsapp.

2.1.1.5.1 Figure professionali richieste

I servizi descritti saranno effettuati da operatori anche non dedicati esclusivamente all'appalto. Dovrà essere comunque individuato il team di operatori formati ed abilitati per l'esecuzione del servizio in appalto, che saranno i soli a rispondere alle chiamate per il servizio in appalto. Potranno essere formati ed abilitati un numero di operatori superiori al necessario per le normali operazioni, al fine ad esempio di sostituzioni per ferie o malattie.

La numerosità del personale formato e abilitato dovrà essere gestito dal fornitore in modo opportuno per garantire gli SLA di servizio richiesti, tenendo conto della distribuzione oraria, settimanale e stagionale dei picchi di richieste. Il personale formato e abilitato per il servizio del Politecnico non dovrà comunque essere dedicato esclusivamente a tale servizio, potrà quindi rispondere a chiamate anche di altri clienti, favorendo la flessibilità del servizio rispetto alle variabilità di richieste nel tempo.

Il personale impiegato dovrà essere in possesso dei requisiti professionali esplicitati al paragrafo 4.1.1.1. del Capitolato tecnico allegato al Bando Istitutivo.

Per tutti gli operatori sono richieste capacità di sintesi, attitudine al problem solving e capacità di lavoro in squadra.

A tutti gli operatori è richiesta capacità di mantenere una comunicazione assertiva, anche in caso di utenti agitati o poco educati.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor):

Team Leader

Oltre a poter svolgere le stesse attività in carico all'operatore ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto agli operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti e le informazioni ed i servizi da erogare. Il Team Leader può essere allo stesso tempo anche un Operatore.

Il Team Leader può operare come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime e può essere di ausilio per identificare eventuali necessità di tipo formativo. Ha inoltre un compito di collegamento con i Supervisor per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso.

Il Team Leader è referente per la Stazione Appaltante per gli aspetti operativi della gestione del servizio, compresa la definizione delle procedure in accordo con la committenza e la reportistica in merito ai servizi effettuati;

Il Team Leader deve avere capacità di discernere i ticket che vanno segnalati alla committenza per evidenziare problemi tecnici, mancanza di procedure o di chiarezza delle procedure, problemi di comportamento o qualsiasi altro caso che richieda l'attenzione del DEC del contratto.

Il Team Leader sarà dedicato esclusivamente all'appalto a tempo pieno e sarà remunerato con un apposito canone fisso oggetto di offerta economica.

Il Team Leader svolgerà per il 60% del suo tempo attività di ticketing e per la restante parte del tempo si occuperà di formazione e coordinamento del gruppo e si metterà a disposizione della Stazione appaltante per confronti periodici sull'andamento del servizio e per reportistica specifica a richiesta.

In caso di assenze superiori a due giorni (es. Per ferie o malattia) dovrà essere individuato un addetto con funzioni di Team Leader.

Il Team Leader dovrà essere una figura stabile nel corso del contratto e non dovrà essere cambiato, per garantire la continuità del servizio e delle competenze specifiche. In caso di inevitabile sostituzione, dovrà essere presentato al Politecnico di Milano il CV del sostituto proposto con profilo coerente con quanto proposto in sede di gara almeno 15 giorni prima del cambio. In caso di indisponibilità del Team Leader senza preavviso, il CV del sostituto proposto dovrà essere inviato al più tardi entro i successivi 15 giorni.

Supervisore

Il Supervisore usualmente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti, ma è deputato al corretto funzionamento del servizio assicurandosi che sia i Team Leader sia gli Operatori seguano le procedure operative in essere con un livello di qualità adeguato.

Ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto degli SLA.

Il Supervisore rappresenta l'interfaccia unica della Stazione Appaltante per la gestione del contratto e di eventuali problematiche di livello superiore a quelle gestite con il Team Leader o relative al Team Leader stesso.

Il Supervisore è una figura di supporto generale del fornitore, non dedicata esclusivamente al presente appalto, ed è remunerata nelle spese generali ed oneri di impresa.

2.1.1.6 Competenze linguistiche richieste

Tutti gli operatori dovranno possedere un livello di conoscenza della lingua certificata secondo i livelli definiti dal Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER) di italiano madrelingua o livello C2 e di inglese almeno a livello B2.

Per il personale non già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente o di nuova assunzione, per tutta la durata dell'appalto, deve essere immediatamente garantito un livello di conoscenza della lingua inglese, certificato QCER, pari almeno a B2.

Per il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, il fornitore dovrà prevedere un adeguato piano di formazione per garantire entro 1 anno dall'avvio dell'appalto il conseguimento del certificato di conoscenza della lingua inglese pari almeno al livello B1 ed entro 2 anni almeno B2.

2.1.1.7 Modalità di remunerazione

Il servizio sarà remunerato a consumo, riconoscendo un importo fisso offerto in sede di gara (token) per ogni contatto (telefonata, email, conversazione di messaggistica istantanea) e per ogni ticket aperto.

Il prezzo del token è forfettario e non dipende dalla durata della telefonata o dalla lunghezza dell'interazione tramite messaggistica istantanea.

Per la gestione di email, il token è riconosciuto per ciascuna email ricevuta (anche se a seguito di conversazioni precedenti) e comprende la risposta.

A titolo di esempio:

- se a seguito di 1 telefonata viene aperto 1 ticket saranno corrisposti 2 token (1 per la telefonata e 1 per il ticket);
- se a seguito di 1 telefonata vengono aperti 3 ticket saranno corrisposti 4 token (1 per la telefonata e 3 per i ticket);
- se a seguito di una telefonata non viene aperto nessun ticket sarà riconosciuto 1 token;
- se a seguito di una conversazione di messaggistica istantanea viene aperto un ticket saranno riconosciuti 2 token (1 per la conversazione e 1 per il ticket);
- per la gestione e risposta ad una email (es. email di richiesta informazioni su un ticket aperto) sarà riconosciuto 1 token.

Il servizio svolto dal Team Leader sarà remunerato a canone ed è comprensivo di 1000 token/mese. Nella fattura mensile, quindi, i primi 1.000 token non saranno fatturati in quanto ricompresi nella fatturazione del canone dovuto per il servizio svolto dal Team Leader.

Nel servizio principale è incluso "l'after work" il tempo di gestione del ticket successivo, l'infrastruttura, le spese generali ed ogni altra voce di spesa.

Il prezzo a base d'asta del token è stato stimato tenendo in considerazione il tempo di gestione medio stimato in 6 minuti, verificato in coerenza con il numero di chiamate gestite e con il costo della manodopera risultanti dall'appalto precedente, su uno storico di circa 28.000 ticket e circa 30.000 contatti, sommando tutti i canali (telefono, email, messaggistica istantanea).

Oltre al token, per ogni telefonata ricevuta tramite numero verde, sarà riconosciuto un prezzo a chiamata a titolo di rimborso per i costi telefonici. Il prezzo è da intendersi a chiamata, indipendentemente dalla durata della stessa.

L'importo posto a base d'asta è stato stimato sulla base dei volumi stimati, fermo restando che l'importo riconosciuto sarà determinato a misura sulla base dell'effettivo numero di ticket e contatti effettivamente gestiti.

Descrizione	ticket	telefonate o conversazioni di messaggistica *	mail	costo TOKEN	totale euro anno
Team Leader (remunerazione a canone)	12.000				63.195,63 €
Contact Center (remunerazione a token)	11.000	6.500	13.000	3,60 €	109.800,00 €
Primo livello Help Desk (remunerazione a token)	3.000	3.000		3,60 €	21.600,00 €
Centralino (remunerazione a token)	1000	6.000		3,60 €	25.200,00 €

Descrizione	Numero			costo a chiamata	totale euro anno
Rimborso costi telefonici numero verde (a chiamata)	15.500,00			0,22 €	3.410,00 €
				TOTALE / ANNO	223.205,63 €

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo € al netto dell'IVA
1	Servizio di Contact Center (36 mesi)	79511000-9 Servizi operatore telefonico	P	669.616,89 €
2	Servizio di Contact Center (proroga di ulteriori 36 mesi)			669.616,89 €
3	Servizio di Contact Center - Ulteriori servizi, art. 120, comma 1, lett. a) D.Lgs. 36/2023			401.770,13 €
4	Servizio di Contact Center – Quinto d'obbligo art. 120, comma 8 D.Lgs. 36/2023			267.846,75 €
5	Revisione prezzi – art. 60, comma 3 D.Lgs. 36/2023			200.885,06 €
6	Proroga tecnica – art. 120, comma 11 D.Lgs. 36/2023			111.603,00 €

7	Premialità - art. 126, comma 2-bis D.Lgs. 36/2023			66.961,69 €
A) Importo a base di gara				2.388.300,41 €
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				2.400,00 €
Importo complessivo dell'appalto				2.390.700,141 €

**comprese le chiamate outbound di approfondimento delle informazioni inserite in ticket già aperti dall'utenza, ad esempio tramite web form*

L'importo posto a base d'asta è stato stimato considerando il numero annuo (55.500) di richieste di assistenza tramite servizi di contact center per il costo €/token di 3.60€ oltre IVA.

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 154.916,00 € /anno oltre IVA.

Il costo della manodopera è stato calcolato sulla base del DD n. 53 del 12 agosto 2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Costo del lavoro medio al minuto di effettiva prestazione per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di call center, con aggiornamento dei costi medi a dicembre 2022, considerando il costo al minuto per addetto di terzo livello applicato al numero di token (2,76 €/token).

Per il Team Leader è stato considerato il quarto livello.

L'importo massimo stimato del costo della manodopera per i primi tre anni è pari ad € 464.748.00 oltre IVA.

L'importo massimo stimato del costo della manodopera per sei anni è pari ad € 929.496.00 oltre IVA.

<u>Descrizione</u>	<u>stima del costo manodopera / anno</u>
<u>Team Leader</u>	<u>34.856,00 €</u>
<u>Contact Center</u>	<u>84.180,00 €</u>
<u>Help Desk</u>	<u>24.840,00 €</u>
<u>Centralino</u>	<u>19.320,00 €</u>
<u>Totale</u>	<u>€ 154.916,00</u>

2.1.2 Servizi Opzionali

I servizi opzionali hanno l'obiettivo di completare il servizio principale della categoria merceologica "Servizi di contact center inbound".

2.1.2.1 Infrastruttura logistica

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, il personale impiegato lavorerà presso la/e sede/i del Fornitore secondo quanto previsto nel rispettivo paragrafo del Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

Il Politecnico di Milano potrà mettere a disposizione uno spazio fisico in grado di ospitare fino a quattro postazioni presso le sedi dell'Ateneo. In ogni caso, non è previsto obbligo di presenza presso l'Ateneo e il servizio potrà essere svolto anche interamente da remoto.

Gli operatori addetti al servizio potranno svolgere l'attività presso sedi del fornitore, salvo possibilità di lavoro in smart working nel rispetto della normativa italiana.

Per lo svolgimento del servizio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una sede posta all'interno del territorio nazionale, ciò al fine di agevolare e rendere sostenibili sia in termini logistici che economici le attività svolte dal personale dell'Amministrazione.

Gli applicativi messi a disposizione dalla Stazione Appaltante sono tutti web based ed accessibili senza necessità di installazioni particolari.

Tutti i server e le infrastrutture informatiche devono in ogni caso essere all'interno del territorio dell'Unione Europea e rispettare il regolamento UE 2016/679.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato nell'ambito del corrispettivo del servizio principale che include la quota parte relativa all'infrastruttura logistica.

2.1.2.2 Sistemi informativi a supporto

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, è richiesta al Fornitore la messa a disposizione dei sistemi informativi che forniscono delle caratteristiche funzionali utili a garantire:

- l'accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste, sia in modalità sincrona sia in modalità asincrona, che giungono al centro di contatto per mezzo dei diversi canali comunicativi previsti;
- la conservazione e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi. Tali funzionalità sono tipicamente fornite da sistemi che a livello commerciale sono definiti KMB.

Su ogni numero dovrà essere configurato l'Interactive Voice Response (IVR) come da indicazioni della Stazione appaltante ad avvio appalto.

Si specifica che il sistema di accesso e accoglienza, incluso di tutte le funzionalità ad esso attinenti tra cui la barra telefonica utilizzata sulle postazioni operatore per la gestione delle richieste di assistenza degli utenti e del risponditore automatico (IVR), deve essere messo a disposizione dal Fornitore secondo indicazioni dell'Amministrazione fornite in fase di avvio appalto.

Il sistema messo a disposizione dal Fornitore dovrà offrire anche le seguenti funzionalità:

- "Call me Back", che permette, in momenti di picchi di traffico e in orari di chiusura del servizio, l'attivazione di un meccanismo di raccolta del numero telefonico dell'utente chiamante, per il successivo ricontatto dello stesso in modalità outbound da parte degli operatori inbound del contact center. Inoltre, dovrà essere possibile prevedere la configurazione di un basket massimo

di chiamate per le quali attivare l'opzione "Call me back" attraverso la definizione di una soglia che tiene conto delle esigenze del servizio e di quanto concordato con la Stazione Appaltante. Questa funzione dovrà essere attivata sulle telefonate ricevute al Contact Center;

- Somministrazione di survey a fine chiamata che garantisca la possibilità per l'utente di rispondere, al termine della chiamata con l'operatore, ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato (rilevazione a caldo della Customer Satisfaction). Le risultanze saranno periodicamente rendicontate all'Amministrazione;
- IVR in funzione 24 ore al giorno compresi i festivi, indicando gli orari di apertura quando il servizio non è attivo. Il sistema IVR dovrà consentire all'utente di selezionare la tipologia di assistenza richiesta (coda) e tenere traccia di questo dato ai fini della reportistica interna, oltre a fornire informativa al trattamento dati. Le modalità di funzionamento dell'IVR saranno concordate al momento dell'avvio del servizio e potranno essere aggiornate nel corso dell'esecuzione.
- Disponibilità verso Politecnico dei dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza del Fornitore ai fini del monitoraggio del servizio offerto agli utenti: orario della chiamata, orario di risposta, orario di termine chiamata, chiamata abbandonata prima della risposta, ecc...

Gli operatori per svolgere le loro attività dovranno utilizzare software di gestione ticket e asset messi a disposizione dalla Stazione Appaltante.

Software di gestione ticket e asset messi a disposizione dalla Stazione Appaltante

Gli operatori per svolgere le loro attività dovranno utilizzare software di gestione ticket e asset messi a disposizione dalla Stazione Appaltante. Il Politecnico di Milano è dotato di un applicativo di ticketing (OTOBO) e di un sistema informativo di facility management completo di mappatura grafica degli spazi (INFOCAD), database impiantistico e sistema di gestione ticket manutentivi. I due applicativi sono integrati tra loro.

Gli applicativi di ticketing e facility management saranno utilizzati dal fornitore:

- Per aprire segnalazioni manutentive riscontrate nel corso del servizio verso altre ditte addette alla manutenzione (es. guasto ad un sensore antincendio, guasto ad una porta, ecc...)
- Per ricevere richieste da parte degli utenti (es. accesso agli spazi in orario di chiusura, richiesta di salvataggio immagini della videosorveglianza, ecc...)

I contatti via web form e app mobile del Politecnico di Milano vengono ricevuti tramite applicativo di ticketing (OTOBO).

Procedure, Wiki e KMB

In sede di avvio dell'appalto, il Politecnico metterà a disposizione un documento descrittivo (wiki) dei macroprocessi, processi e sottoprocessi, per le attività svolte direttamente dal Contact Center. Tale documento sarà costantemente aggiornato per tutta la durata dell'esecuzione e definirà le procedure di gestione da adottare per la gestione di tutte le richieste.

Per la gestione delle attività lavorative connesse al servizio di Contact Center gli operatori dovranno seguire procedure/protocolli che saranno definite congiuntamente con il Politecnico durante la fase di avvio. In aggiunta è richiesto che siano prodotti i relativi “manuali operativi” indispensabili affinché tutti gli operatori seguano le stesse modalità attuative e per ridurre al minimo la possibilità di errore.

Tali informazioni dovranno essere implementate nel sistema informativo KMB messo a disposizione dal fornitore.

In corso di esecuzione contrattuale, il Politecnico si riserva di svolgere attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio per i vari ambiti (ad esempio, modifiche relative a FAQ oppure al protocollo operativo dell'erogazione dei servizi) e darà apposita evidenza, attraverso comunicazione mail al Team Leader, delle attività di revisione/integrazione dei processi operativi richiedendone l'adeguamento.

Il Fornitore, espletate tutte le attività necessarie all'adeguamento dell'erogazione del servizio, tra cui l'informazione agli operatori e l'aggiornamento del sistema KMB, invia specifica comunicazione mail al referente Politecnico. Il tempo intercorrente tra le due comunicazioni è assoggettato al relativo Service Level Agreement.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevede un prezzo che include la quota parte relativa all'utilizzo dei sistemi informativi da parte dei propri operatori.

2.1.2.3 Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, è richiesta al Fornitore la messa a disposizione dell'infrastruttura relativa ai seguenti canali di contatto:

- Canale 1: linea telefonica con numero verde per Contact Center: il numero verde sarà messo a disposizione dalla Stazione Appaltante e al termine del servizio dovrà essere rimesso a disposizione della Stazione Appaltante senza oneri.
- Canale 2: linea telefonica con numero verde per Help Desk: il numero verde sarà messo a disposizione dalla Stazione Appaltante e al termine del servizio dovrà essere rimesso a disposizione della Stazione Appaltante senza oneri.
- Canale 3: linea telefonica per ricezione di chiamate inoltrate dal Centralino

Il Fornitore dovrà fornire:

- terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia
- infrastruttura necessaria per mettere a disposizione degli operatori i canali telefonici in tutte le possibili sedi di servizio (sede dell'operatore, smart working, sede messa a disposizione dal

Politecnico)

- supporto nelle attività amministrative per l'attività di voltura dei numeri verdi
- eventuali strumenti di carattere innovativo (ad es. strumenti di self-caring quali chat-bot, vocal-bot con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP, ...) proposti in offerta tecnica

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei SLA previsti.

È richiesto che i canali operino in maniera integrata, con l'obiettivo di realizzare un Contact Center di tipo *omnichannel*, in modo che, indipendentemente dalla specifica modalità di contatto, gli applicativi e gli strumenti a supporto per la gestione del contatto siano gli stessi, garantendo l'univocità dei dati forniti e la possibilità di condivisione tra i vari operatori e consentendo che un medesimo utente possa indistintamente contattare il CC attraverso canali differenti, anche per una medesima richiesta di servizio gestita in più interazioni successive.

Modalità di remunerazione

Il servizio è remunerato nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevedrà un prezzo che include la quota parte relativa alle infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati.

2.1.2.4 Servizi Operatori Outbound

Potrà essere richiesta al Fornitore, a completamento del servizio principale, la realizzazione di campagne informative/sondaggi/ricerche strettamente connessi al servizio Inbound.

Il presente servizio riguarderà i servizi di Facility Management offerti dal Politecnico di Milano e sarà rivolto esclusivamente ai propri utenti a fini informativi o di customer satisfaction.

A **mero titolo esemplificativo**, le campagne potranno essere effettuate in diverse modalità:

- tramite il contatto telefonico su dispositivo fisso (tecnica CATI - Computer Assisted Telephone Interview);
- tramite il contatto telefonico su dispositivo mobile (tecnica CAMI - Computer Assisted Mobile Interview);
- tramite web (tecnica CAWI - Computer Web Assisted Interview);
- tramite invio di sms o messaggistica istantanea.

I processi operativi, durata della campagna, fascia oraria del servizio, organizzazione del servizio, numerosità e caratteristiche del campione da contattare, ed ogni informazione utile alla corretta definizione del servizio richiesto saranno definiti in caso di attivazione del servizio opzionale.

Gli operatori dovranno, laddove necessario, ricontattare gli utenti per approfondire le richieste e indirizzare correttamente il ticket. A titolo informativo, in un anno solare le chiamate outbound di approfondimento informativo su ticket già aperti dall'utenza sono state circa 700.

I token per chiamate outbound per approfondimento ticket già aperti sono conteggiati nell'ambito del numero di contatti previsti per ciascun servizio, insieme ai contatti in entrata.

Per eventuali campagne outbound specifiche saranno invece attivati servizi opzionali ai sensi dell'art.120 c.1.a D.Lgs.36/23.

Modalità di remunerazione

Le chiamate outbound per la qualificazione, approfondimento delle richieste già aperte dall'utenza saranno remunerate con un token per ogni conversazione. In caso di interviste di qualità sul servizio, la remunerazione avverrà con uno o più token per ogni contatto effettuato e/o intervista utile.

Al momento della definizione puntuale del servizio sarà definito il numero di token per ogni contatto o intervista in misura di un token ogni 6 minuti medi stimati, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. Oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente per la divulgazione dell'informazione/somministrazione del questionario/raccolta di informazioni, sarà previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per l'avvio e la conclusione del contatto telefonico stesso.

2.2 SERVIZI DI GOVERNO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

2.2.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO

2.2.1.1 Programmazione

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato "Piano delle attività") che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione dei servizi, quali il cambio di una delle figure di supervisione e controllo o una modifica significativa dei volumi medi di contatti gestiti.

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo 2.2.1.2.

Il "Piano delle attività" deve essere consegnato entro la data di avvio dei servizi.

2.2.1.2 Controllo

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento "Piano delle attività":

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
 - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
 - processi di fatturazione;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
 - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- il **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in

accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo 2.3.2.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa
 - la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati
 - l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive
 - <eventuali altre attività richieste e/o dichiarate in Offerta Tecnica.>
- il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento
- valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisor)
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati
- <eventuali altre attività richieste e/o dichiarate in Offerta Tecnica>.

In considerazione della dimensione e della complessità del Contact Center che sarà realizzato, il

Responsabile della Formazione può coincidere con il **Quality Manager**.

I nominativi del Responsabile di Servizio, del Responsabile della Formazione e/o del Quality Manager dovranno essere comunicati entro la data di avvio del servizio.

Al fini dell'esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell'Amministrazione che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dal Fornitore:

- Il **Responsabile del Contratto** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

- Il **Responsabile Operativo** è l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il Responsabile Operativo supporterà il Responsabile del Contratto nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occupa di segnalare al Responsabile del Contratto tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
 - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
 - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
 - ogni altro elemento richiesto dal Responsabile del Contratto.

Il **Responsabile del Contratto** sarà il **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)** e potrà coincidere con il **Responsabile Operativo**.

2.2.1.3 Monitoraggio

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Dovranno essere disponibili:

- la raccolta dei dati grezzi ("raw") provenienti dai sistemi deputati all'erogazione dei servizi. A titolo di esempio saranno raccolte informazioni sulla numerosità delle richieste di accesso al servizio, il canale utilizzato, la loro durata, etc....;
- la possibilità di aggregare tali dati secondo differenti logiche, in modo da presentare risultati di sintesi a vari livelli, anche in funzione dell'utilizzatore finale (personale tecnico, personale dirigente);
- la possibilità di esportare i dati grezzi in vari formati dati visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l'ufficio;
- la possibilità di definire report periodici resi disponibili in formato elettronico;
- la possibilità di generare report on demand selezionando il layout desiderato, i metadati ed il periodo temporale di riferimento.

In particolare, dovranno essere messi a disposizione i dati relativi al dettaglio delle singole chiamate. A titolo non esaustivo, deve essere messo a disposizione il dato di dettaglio per ciascuna chiamata relativo a durata, tempo di risposta, abbandono prima della risposta, numero di telefono chiamante, numero di telefono chiamato, coda definita dalle scelte del risponditore automatico, chiamate trasferite ecc...

Periodicamente e/o su richiesta della Committenza, il fornitore dovrà produrre reportistica, con gli strumenti messi a disposizione e/o con proprie risorse, contenente dati analitici e aggregati di analisi dei ticket evidenziando anche eventuali dati da porre in risalto o su cui prestare attenzione, ad esempio aumenti o diminuzioni di richieste o diverse distribuzioni. A seconda dello scopo dell'analisi i dati potranno essere aggregati secondo vari criteri (es. Per tipologia di richiesta, struttura richiedente, ecc...).

E' necessario che siano evidenziate le valutazioni di customer sotto soglia e che sia fornita alla committenza un breve resoconto delle principali criticità evidenziate nei flussi di lavoro anche proponendo possibili soluzioni.

Almeno una volta al mese sarà previsto un incontro tra Team Leader e committenza per l'analisi dei ticket, per allineamento di procedure e per analizzare casistiche particolari.

2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative.

Annualmente deve essere comunicato al DEC il piano di formazione, in coerenza con quanto offerto in sede di gara, e il resoconto in merito alla formazione effettivamente erogata nell'anno precedente.

La formazione con il relativo calendario annuale prevederà anche un test di verifica per tutti gli operatori e il team leader, con evidenza delle valutazioni delle conoscenze acquisite dai singoli partecipanti.

Il programma di dettaglio dei singoli corsi relativi ai contenuti del Contact Center richiesto e le domande del test conclusivo dovranno essere concordate con il **Responsabile del Contratto**.

La formazione relativa agli applicativi OTOBO e INFOCAD, ai contratti manutentivi ed alle procedure in essere per la gestione delle richieste sarà erogata direttamente dal Politecnico di Milano.

In avvio appalto e per ciascun nuovo assunto dovrà essere previsto un periodo di formazione per operatori e Team Leader di almeno 16 ore complessive, esclusa la formazione relativa alla sicurezza sul lavoro e la formazione linguistica.

Ogni anno dovrà essere previsto un periodo di formazione per operatori e Team Leader di almeno 8 ore complessive.

La formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto deve consentire di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

- Conoscenza dell'organizzazione dell'amministrazione del Politecnico di Milano
- Conoscenza dei diversi contratti di servizi e manutenzione a cui devono essere indirizzate le richieste
- Conoscenza delle code di richiesta corrispondenti ai diversi ambiti di servizio o manutenzione
- Conoscenza delle specifiche procedure per la gestione delle richieste relative alle diverse code
- Conoscenza delle modalità di corretta apertura e chiusura dei ticket, con particolare riferimento alle informazioni che devono essere riportate ed al linguaggio e tono da utilizzare
- Conoscenza delle tipologie di informazione utili per qualificare correttamente la richiesta
- Essere in grado di interagire con l'utente in modo da qualificare correttamente la richiesta
- Essere in grado di interagire con i manutentori per ricevere le informazioni utili per chiudere il ticket
- Essere in grado di gestire solleciti e lamentele

- Capacità di utilizzo degli applicativi Otobo e INFOCAD (limitatamente a quanto relativo alla gestione del flusso di richieste manutentive)
- Capacità di utilizzo della piattaforma di messaggistica istantanea
- Capacità di utilizzo degli strumenti software ulteriori messi a disposizione dal Fornitore

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...)

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta
- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Sapere identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni"
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti

- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

Il Team Leader dovrà verificare l'applicazione delle conoscenze acquisite sul campo e il costante aggiornamento di tutti gli operatori in itinere, secondo disposizioni della Stazione Appaltante e tramite l'ausilio di sistemi di KMB proposti in fase di gara.

Il fornitore dovrà consentire alla Stazione Appaltante la possibilità, attraverso i propri sistemi informatici, di effettuare un training on the job con affiancamento in cuffia con l'obiettivo di trasferire velocemente le conoscenze operative e correggere eventuali errori e la possibilità di verificare la gestione delle chiamate. Sarà inoltre richiesto che il fornitore metta a disposizione momenti ad hoc concordati per un aggiornamento periodico di tutti gli operatori.

Compito del team leader oltre alla gestione di ticket come gli altri operatori sarà anche la verifica che tutti gli operatori mettano in campo le procedure acquisite e dovrà costantemente coordinarsi con la stazione appaltante in merito a criticità, aggiornamenti, procedure ecc...

2.2.3 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando essi sono rilevabili in fase di pianificazione dell'attività

consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reperimento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;

- aumenti di volumi non prevedibili, quando essi non sono rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico.

Il Fornitore deve produrre annualmente un report che dia evidenza delle modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc...).

3 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

Almeno 15 giorni prima del giorno di avvio dell'appalto e prima di ogni nuovo inserimento, il Fornitore dovrà presentare i Curricula Vitae in formato europeo del personale impegnato nel servizio al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti.

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

3.1.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro 30 giorni. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

3.1.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Fornitore sarà designato quale Responsabile del Trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679. In tal caso, a sua volta il Fornitore dovrà designare il

personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come “*autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018*”.

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

4 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

4.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Prima dell'avvio del servizio il Fornitore potrà concordare con il Responsabile Operativo sopralluoghi relativi sia allo spazio messo a disposizione per il personale del Contact Center che agli altri spazi del Politecnico, per favorire la comprensione dei servizi e dei luoghi per i quali dovranno essere gestite richieste di assistenza.

Il Team Leader potrà contattare il fornitore che attualmente gestisce i servizi oggetto dell'appalto per passaggio di consegne, relativo alle richieste aperte al momento del passaggio.

4.2 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 2.3.1.

Tutti i servizi previsti dal presente appalto non possono essere interrotti e devono funzionare in continuità per l'utenza, a piena capacità operativa.

La data di avvio del servizio sarà fissata entro 60 giorni dalla stipula del contratto, entro tale data il fornitore dovrà essere pienamente operativo per gestire tutti i servizi, sostituendo il precedente appalto senza alcuna interruzione del servizio.

Il Politecnico durante questo periodo metterà a disposizione dell'appaltatore:

- accesso nominativo agli applicativi dell'Ateneo utili per la gestione dei servizi (OTOBO, INFOCAD, ecc...)
- formazione da parte di personale del Politecnico
- incontri con il DEC per la definizione dei flussi di gestione dettagliati per ciascuna tipologia di richiesta

L'Appaltatore dovrà, entro 30 giorni dalla stipula del contratto, individuare il Team Leader e inviare il CV al Politecnico per verifica di coerenza con quanto previsto ed offerto in gara.

Il Team Leader, prima all'avvio dell'Appalto, sarà formato dal Politecnico di Milano relativamente a:

- utilizzo di OTOBO e INFOCAD
- procedure in essere per la gestione delle richieste
- utilizzo della piattaforma per comunicazioni Messaggistica istantanea e relativo chatbot
- contratti di servizio e manutenzione in essere e principali informazioni essenziali (es. tempi previsti

di presa in carico segnalazioni)

Tale formazione potrà successivamente essere ripetuta per gli operatori addetti al servizio e messa a disposizione periodicamente per eventuali nuovi inserimenti nel corso dell'appalto.

Il Team Leader potrà contattare il fornitore che attualmente gestisce i servizi oggetto dell'appalto per passaggio di consegne, relativo alle richieste aperte al momento del passaggio.

Al momento dell'avvio del servizio dovrà essere comunicato l'elenco nominativo degli operatori dedicati, anche non esclusivamente, all'appalto, con relativi livelli e contratti di lavoro e certificati di conoscenza delle lingue.

Per la conoscenza della lingua inglese e italiana (se non madrelingua) dovranno essere comunicati i certificati al momento dell'avvio del servizio e di ogni cambio di operatore.

Entro la data di avvio del servizio devono essere prodotti dal fornitore:

- Piano delle Attività
- Piano di formazione
- Nomina e CV di Team Leader, Responsabile del Servizio, Responsabile della Formazione e Quality Manager
- CV degli operatori abilitati
- Certificati di conoscenza delle lingue

Ai sensi dell'art. 116 del D.lgs. 36/2023, si procederà ad effettuare le verifiche di conformità relativamente ai documenti sopra indicati, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. par.5), attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

4.3 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore pari almeno a un mese.

In tale periodo, l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione. Inoltre l'Aggiudicatario dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un **"Verbale di cessazione delle attività"**, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti e che conterrà:

- documentazione resa disponibile dal Fornitore
- informazioni utili all'Amministrazione e/o all'eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi
- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Amministrazione.

5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Entro il 10 di ogni mese il Fornitore deve inviare al DEC una nota di fatturazione contenente:

- Il canone dovuto per il servizio del Team Leader nel mese precedente
- Il numero di token maturati nel mese precedente, esplicitando le attività sottostanti (es. numero di chiamate ricevute, numero di email, numero di ticket) ed eventuali dati di dettaglio a dimostrazione se non già disponibili al Politecnico nei sistemi informativi
- Il numero totale di token e relativo prezzo
- dati grezzi ("raw") relativi a tutte le chiamate
- ogni altro dato necessario per il calcolo degli SLA
- proposta di calcolo di tutti gli indicatori SLA: per periodicità superiori al mese, il calcolo sarà effettuato alla scadenza di ogni trimestre e saranno applicati premi o penali relativi al trimestre trascorso.

Il DEC procederà alla verifica di quanto ricevuto dal fornitore e, se tutti i dati sono completi e corretti, entro 15 giorni autorizzerà all'emissione della fattura, indicando gli importi autorizzati per la fatturazione ed eventuali premi o penali derivanti dal calcolo degli SLA.

In caso di incompletezza o incoerenza delle informazioni inviate, il DEC segnalerà le informazioni mancanti o incoerenti, che dovranno essere fornite entro 5 giorni.

Le fatture dovranno essere trasmesse in forma elettronica, secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del DM n. 55/2013, indirizzandola al Codice Univoco Ufficio **UFZCNJ**.

Oltre al “Codice Univoco Ufficio” che deve essere inserito obbligatoriamente nell’elemento “Codice Destinatario” del tracciato della fattura elettronica, dovranno altresì essere indicate nella fattura anche le seguenti informazioni.

Informazione	Elemento del tracciato fattura elettronica
Codice Unitario Progetto (se indicato in RDO)	< CodiceCUP >
Codice Identificativo Gara	< CodiceCIG >
ORDINE (se indicato): dovrà essere indicato l’identificativo ID_DG che verrà comunicato in sede di stipula	< Dati Generali > < DatiOrdineAcquisto >
CONTRATTO (se indicato): in caso di riferimento a contratto, dovrà essere indicato il numero di protocollo/repertorio che verrà comunicato in sede di stipula	< Dati Generali > < DatiContratto >
NOTE CREDITO (se indicato): dovrà essere indicato il numero della fattura trasmessa	< Dati Generali > < DatiFattureCollegate >

La compilazione e sottoscrizione dell’autocertificazione inerente la dichiarazione di regolarità del D.U.R.C. e la tracciabilità dei flussi finanziari dovrà precedere l’emissione della fattura.

La fattura sarà respinta tramite il Sistema di Interscambio in caso di mancato ricevimento della predetta documentazione.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, previo accertamento della prestazione da parte del direttore dell’esecuzione del contratto (DEC).

L’operatore economico può chiedere anticipazione del prezzo, come previsto dall’art. 125 D.Lgs. 36/2023. L’erogazione dell’anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all’anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell’anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione.

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio offerto dal Fornitore, Politecnico si riserva di definire e realizzare il programma di monitoraggio operativo per garantire la verifica costante della correttezza e dell’efficacia del servizio erogato all’utenza dal Fornitore.

Potranno essere richieste modalità di controllo del servizio attraverso: mystery call, ascolto in doppia cuffia, analisi dei ticket per la corretta gestione, richieste a caldo agli utenti di come l’utente si è trovato dopo aver parlato con l’operatore di contact center.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione i dati richiesti per il monitoraggio delle Service Level Agreement come da descrizione in tabella.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile all’Aggiudicataria, i servizi contemplati nel presente Appalto, non vengano forniti e/o espletati - anche solo per periodi di tempo limitato - o vengano espletati

in modo parziale o non conforme a quanto previsto dal presente Capitolato o a quanto offerto dall'Aggiudicataria in sede di gara, la Committente applicherà le penali nei confronti dell'Aggiudicataria commisurate al valore delle inadempienze, come di seguito indicato.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Ateneo a richiedere il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Le eventuali contestazioni saranno rilevate da apposito Verbale di contestazione.

Tutte le penali verranno applicate previo contraddittorio con l'Appaltatore, con la sola formalità della contestazione scritta dell'inadempienza all'Appaltatore, con termine di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte di quest'ultimo.

L'ammontare sarà detratto dal verbale di contabilità del mese oppure fatturato dal Politecnico di Milano all'Appaltatore e, qualora non liquidate a scadenza, l'importo verrà prelevato direttamente dalla cauzione, con conseguente obbligo di reintegro.

Il Committente si riserva, al raggiungimento di penali per un importo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto, indipendentemente da qualsiasi contestazione, di procedere alla risoluzione del rapporto, ai sensi dell'art. 1456 C.C., fatte salve le penali già stabilite e l'eventuale esecuzione in danno del gestore inadempiente, salvo il risarcimento per maggiori danni.

Nel sistema di Ticketing fornito dal Politecnico è presente un sistema di valutazione non obbligatorio per l'utente che vuole esprimere un parere sul servizio ricevuto. La scala di valutazione prevede una misura da 0 non soddisfatto a 6 molto soddisfatto. Tutti i ticket si riaprono in automatico con valutazioni insufficienti 1-2 o se l'utente risponde al messaggio di chiusura inviato dagli operatori di Contact Center.

La Stazione Appaltante riconosce al contraente una premialità legata al grado medio di soddisfazione degli utenti in esito alla gestione del ticket.

I livelli di servizio garantiti (Service Level Agreement – SLA) sono indicati nella seguente tabella:

ID	Service Level Agreement	Descrizione	Valore target (oppure migliorativo laddove offerto)	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	note	Penale
1	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al	>=95% dei casi entro 30 secondi	mensile	SLA 1 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico messo a disposizione dal Fornitore. Per la	Le telefonate non evase nei tempi richiesti, eccedenti la soglia di tolleranza, saranno remunerate la

	assistenza alla didattica	canale sincrono, da parte dell'operatore entro 30 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore tramite IVR.			dall'operatore entro 30 secondi K2: Numero richieste sincrone complessive ricevute	misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio per guasti/pulizie e assistenza alla didattica remoto e per richiesta di attivazione intervento in aula.	metà del prezzo contrattuale.
2	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per tutti i casi non compresi in ID1	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale sincrono, da parte dell'operatore entro 60 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	>= 80% dei casi entro 60 secondi	mensile	$SLA\ 2 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte dall'operatore entro 60 secondi K2: Numero richieste sincrone complessive ricevute	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico messo a disposizione dal Fornitore. Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio. Per il centralino si considerano solo le selezioni effettuate dall'utente che prevedano il	Le telefonate non evase nei tempi richiesti, eccedenti la soglia di tolleranza, saranno remunerate la metà del prezzo contrattuale

						contatto con l'operatore e non quelle con il risponditore automatico.	
3	Tempo per la presa in carico del ticket da web form	Valore che esprime il tempo massimo entro cui l'operatore deve prendere in carico una richiesta che arriva tramite web form.	Entro 2 minuti per guasti/pulizie Entro 5 minuti per tutte le altre richieste	mensile	SLA 3 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di prese in carico entro i tempi prestabiliti K2: Numero di ticket gestiti nel periodo di riferimento da web form	Sarà preso come riferimento la differenza oraria tra il campo data creazione ticket e data presa in carico ticket	I ticket che eccedono il valore target saranno remunerati la metà del prezzo contrattuale
4	Tempo di risposta dell'operatore alle richieste tramite Messaggistica istantanea	Valore che esprime il tempo massimo entro cui l'operatore prende in carico la conversazione al termine della conversazione gestita dal bot	Entro 1 minuto	mensile	SLA 4 = $K2-K1$ K1: orario di invio dell'ultimo messaggio Messaggistica istantanea da parte del BOT K2: orario di invio del primo messaggio da parte dell'operatore	Il metodo a campione sarà utilizzato salvo disponibilità di sistema informativo che permetta una analisi puntuale.	I ticket che eccedono il valore target saranno remunerati la metà del prezzo contrattuale
5	Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono mail	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale asincrono mail, da parte	entro 8 ore lavorative (intese con riferimento all'orario di servizio)	mensile	SLA 5 = $K2-K1$ K1: orario di invio mail dall'operatore K2: orario di ricezione mail	Lo SLA si misura nella finestra di servizio (orario del servizio). Per le richieste che pervengono fuori orario di servizio, lo SLA si misura dall'ora di inizio	Le mail non evase nei tempi richiesti saranno remunerate la metà del prezzo contrattuale

		dell'operatore entro 8 ore dopo che è arrivata la richiesta. Tale valore viene rilevato a campione sulle mail inviate dall'operatore.				della giornata di servizio successiva.	
6	Tempo medio di lavorazione del ticket da parte del Contact Center	Valore che esprime la durata media di gestione del ticket fino all'inserimento a sistema di tutte le informazioni per la sua gestione ed invio alla ditta incaricata	Tempo medio di invio entro 5 minuti per segnalazioni di livello emergenza o urgenza Tempo medio di invio entro 30 minuti per le segnalazioni programmabili	Trimestrale	SLA 6 = media (K1 - K2) K1: orario di invio del ticket sul sistema INFOCAD (assegnazione ditta) K2: orario di apertura della richiesta da parte dell'utente	si utilizzerà per il calcolo il campo "data ora creazione ticket" e il campo "data ora acquisizione INFOCAD"	500 euro in caso di superamento della media nel trimestre, calcolata separatamente per segnalazioni programmabili e di emergenza / urgenza
7	Procedure e wiki	Allineamento di tutti gli operatori alle procedure secondo wiki o richieste da parte della stazione appaltante	100% delle risposte, ticket, telefonate gestite con l'utenza Superamento del test di formazione in avvio e in itinere: 85% del personale che	Ad evento		A campione Dato rilevato al termine di ciascuna sessione formativa	100 euro per ogni contatto gestito in modo non allineato alle procedure. 500 euro per ogni sessione formativa in cui non sia stato raggiunto il target di superamento test

			ha seguito la formazione di avvio e aggiornamento				
8	Tasso di abbandono durante l'attesa per i canali sincroni	< = 5%	Trimestrale	<p>SLA 8 = $(K1 - K3) / (K2 - K3) \times 100$</p> <p>K1: Numero chiamate abbandonate prima di ricevere risposta dall'operatore</p> <p>Numero chiamate messe in attesa dopo aver risposto</p> <p>K2: Numero chiamate complessive distribuite verso operatore</p> <p>K3: Numero chiamate abbandonate entro 15 secondi o</p>	<p>Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per il numero di accesso al servizio a meno di quelle richieste abbandonate entro 15 secondi o messe in attesa dopo aver risposto.</p> <p>Lo SLA va misurato distintamente per ciascun ambito. (es. Guasti e pulizie, supporto didattico, centralino ecc..)</p>	<p>Se il fornitore supera il valore target si applicherà un euro per ogni chiamata abbandonata (sopra i 15 secondi di attesa) o messa in attesa dopo aver risposto</p>	
9	Tempo di attesa per la richiamata seguito dall'attivazione della richiamata tramite servizio "Call me back"	<p>Valore che esprime la percentuale minima di pari a 100% dei casi entro 8 ore lavorative (orario di servizio)</p> <p>(recall), seguito dalla richiesta di call me back, gestite entro il valore target, nell'ambito</p>	Trimestrale		<p>SLA11 = $K1 / K2 \times 100$</p> <p>K1: Numero recall gestite entro 8 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC</p> <p>K2: Numero complessivo recall attivate</p>	100 euro per ogni punto percentuale in meno del valore target	

		della finestra di erogazione del servizio di CC e centralino					
10	Grado di soddisfazione dell'Utenza (Customer Satisfaction) del canale sincrono rilevato "a caldo"	Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Utente (5 o 6 su scala 1 non soddisfatto - 6 molto soddisfatto) al sondaggio riguardante il grado di soddisfazione dell'utente nella relazione con l'operatore sincrono (cortesia, disponibilità all'ascolto e alla comprensione del problema, chiarezza espositiva). Si considera la rilevazione "a caldo" (emoticon)	>= 70% di valutazioni 5 o 6 < 10% Valutazioni 1 o 2	Trimestrale	SLA12 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di valutazioni positive/negative fornite dall'utente intervistato K2: Numero complessivo delle valutazioni rilasciate dall'utente	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le valutazioni complessive ricevute da tutti i numeri di accesso al canale sincrono di contact center, helpdesk e centralino	Penalità con azione correttiva: Sopra il valore target - < 10% Valutazioni 1 o 2 - si pagano il 20% in meno le telefonate servite con valutazione a caldo negativa 1 o 2 Si richiede anche un piano di formazione ad hoc con tempi prestabiliti per gli operatori Premialità: sopra il valore target - 70% di valutazioni 5 o 6 - si premieranno le telefonate servite con valutazione 5 o 6 con il 10% in più sul valore della singola telefonata

		della Customer Satisfaction a chiusura del contatto.					
11	Grado di soddisfazione dell'Utenza (Customer Satisfaction) del canale asincrono (ticket) alla chiusura	Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Utente (5 o 6 su scala 1 non soddisfatto - 6 molto soddisfatto) al sondaggio riguardante il grado di soddisfazione dell'utente nella relazione con l'operatore sincro (cortesia, disponibilità all'ascolto e alla comprensione del problema, chiarezza espositiva).	> = 70% > = 10%	Trimestrale	SLA12 = K1/K2 x 100 K1: Numero di valutazioni positive/negative fornite dall'utente intervistato K2: Numero complessivo delle valutazioni rilasciate dall'utente	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le valutazioni complessive ricevute da tutti i ticket di contact center, helpdesk e centralino	Penalità con azione correttiva: Sopra il valore target si pagano il 10% in meno i ticket con valutazione a caldo negativa 1 o 2 Si richiede anche un piano di formazione ad hoc con tempi prestabiliti per gli operatori Premialità: sopra il valore target - 70% di valutazioni 5 o 6 - si premieranno i ticket serviti con valutazione 5 o 6 con il 10% in più sul singolo ticket
12	Inserimento della causale di chiusura	Valore che esprime la percentuale di inserimento	> = 90%	Trimestrale	SLA 14 = K1/K2 x 100 K1: Numero casi con causale di	Il metodo al ticket (all'interno del campione sarà utilizzato salvorispettano la SLA come da valore target	

	corretta nei ticket	della motivazione di chiusura corretta del ticket come da wiki. Tale valore viene rilevato a campione sul totale dei ticket chiusi dall'operatore.			chiusura corretta K2: Numero di casi gestiti nel periodo di riferimento	sistema informativo che permetta una analisi puntuale.	saranno remunerati la metà del prezzo contrattuale
13	Ritardo nell'avvio del servizio						€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nell'avvio del servizio all'inizio del contratto.
14	Mancato aggiornamento delle risorse e rispetto piano formativo ivi inclusi la conoscenza richiesta dell'inglese						€ 500 (cinquecento/00) per ciascun evento rilevato
15	Mancato rispetto delle scadenze di pianificazione concordate.						€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo e per ciascuna scadenza.
16	Esecuzione del servizio con utilizzo di personale non					L'applicazione della penale non preclude altre azioni contrattuali o di denuncia alle	€. 1.500,00 (millecinquecento/00) / unità di personale irregolare

	regolarmente assunto.					autorità competenti.	
17	mancato rispetto regole di subappalto					L'applicazione della penale non preclude altre azioni contrattuali o di denuncia alle autorità competenti.	€. 1.500,00 (millecinquecento/00) per ogni subappalto non autorizzato e/o € 500,00 (cinquecento/00) per ogni inadempimento.
18	mancata o incompleta registrazione del ticket						€ 50,00 (cinquanta/00) per singolo ticket mancante o incompleto
19	Assenza o inadeguatezza (rispetto al profilo offerto in sede di gara) del Coordinatore dei servizi/team leader						€ 500,00 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità del Coordinatore del servizio/team leader

7 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.