

SORIS S.P.A.

Via Vigone N. 80 – TORINO

Capitolato Tecnico-Prestazionale

Servizi di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi e
extratributarie ed entrate patrimoniali riscosse dalla Soris spa – Società Riscossioni S.p.A. – C.T.P.
7715039B94 Rif.

MA

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – OGGETTO DEL CAPITOLATO

Oggetto del capitolato è lo svolgimento dei servizi di Contact Center per la Società Riscossioni S.p.A., siglabile Soris S.p.A. (di seguito e per brevità “Soris”), società *in house providing* del Comune di Torino e della Regione Piemonte.

Soris mette a servizio della cittadinanza il numero 848.800.141 e il sito internet www.soris.torino.it per agevolare e velocizzare i servizi di consulenza generale, assistenza e informazione in materia di riscossione bonaria e coattiva dei tributi locali, canoni, entrate patrimoniali e sanzioni della Città di Torino e per la riscossione coattiva della tassa automobilistica della Regione Piemonte.

L'elenco degli Enti e delle procedure oggetto dei servizi suddetti potrà essere soggetto a variazioni e non vincola in ogni caso Soris.

Il servizio in oggetto per la gestione in *outsourcing* dei servizi specifici di informazione e consulenza ai contribuenti (persone fisiche e persone giuridiche) dovrà essere in grado di fornire:

- una relazione efficace con il cittadino/impresa in termini di risposta alle loro richieste;
- la capacità di interagire anche con soggetti fragili o anziani;
- un orientamento al *problem solving* ed alla massimizzazione dell'informazione per il cittadino/impresa;
- la capacità di crescita in termini di soluzioni tecnologiche e canali di relazione;
- la capacità di fungere da punto unico di accesso per il cittadino o l'impresa per tutte le tematiche segnalate da Soris all'Appaltatore;
- il necessario livello di riservatezza nel trattamento dei dati ed un adeguato sistema di Data Protection.

Il servizio si declina in molteplici attività operative incentrate sull'uso del telefono, delle e-mail, ma dovrà anche essere pensato per offrire servizi aggiuntivi con canali innovativi.

Per il raggiungimento di questi obiettivi è necessario che l'Appaltatore, dotato di comprovata professionalità ed esperienza nelle tematiche sopra dettagliate, sia in grado di far vivere al cittadino o impresa che si avvicina a Soris un'esperienza positiva.

Le caratteristiche dell'azione che l'Appaltatore intende svolgere per raggiungere tali obiettivi andranno esplicitate nell'offerta tecnica.

E' facoltà per la Committente, ai sensi degli artt. 63 comma 5 e 106 comma 1 lett. b) D.lgs. 50/2016 e s.m.i., qualora se ne ravvisasse la necessità, di richiedere all'Appaltatore di eseguire altre attività, nei

limiti dell'importo contrattuale di cui al successivo articolo. Se per tali attività non fosse previsto un prezzo verrà definito un nuovo prezzo attenendosi a quelli di mercato, utilizzando, per quanto applicabile, la clausola di determinazione di cui all' art. 13 dello Schema di Contratto.

Art. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà fornire un servizio di risposta alle richieste dei Contribuenti che perverranno tramite chiamate al numero 848.800.141 (cfr. punto 2.1) e tramite e-mail veicolate dal modulo di contatto del sito www.soris.torino.it (cfr. punto 2.2).

Le informazioni da fornire tramite Contact Center riguarderanno, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Tassa Rifiuti
- Canone Occupazione Suolo e Aree Pubbliche (COSAP)
- Imposta Comunale sulla Pubblicità (CIMP)
- Imposta di soggiorno
- Servizi scolastici e all'infanzia
- Sanzioni comunali Codice della Strada (CdS)
- Violazioni ICI/IMU
- Fitti comunali
- Tassa automobilistica e altre imposte di servizio regionali
- Procedure coattive (fermi auto, pignoramenti presso terzi, ecc..)

Si precisa che in caso di inserimento di altri tributi e/o servizi oltre a quelli indicati, in seguito a modifica e/o implementazione delle tipologie di servizi a carico di Soris, nell'ambito dei volumi massimi gestiti ed a parità di requisiti di servizio, l'Appaltatore sarà tenuto a modificare a sua volta la tipologia di consulenza erogata, implementando le eventuali nuove tipologie di tributi/servizi, e adeguando il servizio di contact - center offerto, senza che vengano prodotti costi aggiuntivi per il Committente, salva l'applicabilità della clausola di revisione prezzi, di cui all' art. 106 comma 1, lett. a) D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., come prevista all' art. 13 dello Schema di Contratto.

Il servizio di Contact Center sarà erogato su 3 (tre) livelli.

Il primo livello sarà costituito da consulenza/risposta immediata al cittadino da parte del personale del Contact Center (*inbound*). Detto livello sarà eseguito in autonomia dal personale del Contact Center, anche attraverso la consultazione immediata *on line* di banche dati e documenti informativi.

Il secondo livello, eseguito da personale del Contact Center, gestirà le richieste non di immediata risoluzione telefonica, acquisendo i dati principali del contribuente sull'apposita piattaforma (nome e cognome, codice fiscale, numero di telefono, e-mail e oggetto della richiesta) e ricontatterà il medesimo a risoluzione dell'oggetto della richiesta (*outbound*).

Il terzo livello sarà di competenza del personale di Soris, formato per gestire richieste complesse, di tipo specialistico, le cui risposte non sono disponibili nella documentazione messa a disposizione dell' Appaltatore da Soris stessa, salvi gli obblighi del Appaltatore relativi alle attività di segnalazione e trasmissione dei quesiti/problematiche ai competenti uffici della Soris e di tracciatura e registrazione della pratica.

L'Operatore di primo Livello dovrà lavorare la richiesta e registrare la chiusura del ticket sull'apposita piattaforma.

Nel caso di impossibilità a reperire nella documentazione una soluzione, l'Operatore di primo Livello, procederà alla gestione dell'assegnazione del ticket; sarà cura del secondo livello procedere alla lavorazione della richiesta, provvedendo a ricontattare il Contribuente per la comunicazione dell'esito ed alla chiusura del ticket. Analogamente procederà l'operatore di secondo livello coinvolgendo il personale di Soris di terzo livello.

Salva diversa indicazione di Soris, le risposte relative agli interventi di III livello saranno fornite su precisa indicazione dei competenti uffici di Soris dal personale operatore di I o II livello.

Il Direttore dell'Esecuzione potrà trasmettere all'avvio o durante l'esecuzione del servizio, con efficacia prescrittiva per il fornitore:

- Linee guida/tipologie di quesiti/problematiche, individuabili come I, II o III livello;
- Risposte standard a domande frequenti;
- Altre linee guida/procedure operative.

2.1 Attività di Contact Center

Le chiamate dovranno essere accolte da un sistema IVR (Interactive Voice Response) con messaggio di benvenuto e capacità di ruotare la chiamata a più servizi. I messaggi vocali e musicali ed i testi impiegati nell'IVR dovranno essere concordati dall'Appaltatore con Soris e sempre soggetti all'approvazione finale di quest'ultima.

Il sistema proposto dovrà possedere la gestione delle registrazioni delle conversazioni (con adeguata gestione della privacy dei chiamanti) e loro conservazione per almeno 60 (sessanta) giorni.

Soris, quando ne rilevi la necessità, potrà richiedere in qualsiasi momento l'ascolto di una o più chiamate in caso di lamentele del cliente. In tal senso, si avverte che le doglianze del contribuente saranno da presentarsi entro 30 (trenta) giorni dall'ultimo contatto anche attraverso apposita modulistica messa a disposizione del medesimo. In ogni caso, l'Appaltatore dovrà rendere immediatamente disponibili a Soris le registrazioni richieste da detta Società ai fini delle verifiche conseguenti.

L'Appaltatore dovrà essere in grado di operare upgrade e modifiche alla struttura dell'IVR anche in seguito a successive richieste di Soris.

Il messaggio di benvenuto dovrà rendere edotto il Contribuente dell'informativa sulla Privacy e del fatto che la conversazione verrà registrata ai fini del controllo qualità.

L'IVR dovrà prevedere un meccanismo di selezione da tastiera telefonica o tramite riconoscimento vocale del servizio desiderato da parte del chiamante in modo da indirizzare l'utente alla categoria di risposte desiderate, fino ad eventuale contatto con l'operatore, il quale dovrà dichiarare a inizio chiamata il proprio identificativo.

Il sistema dovrà essere "*user friendly*" e di facile utilizzo, minimizzando le attese ed i passaggi superflui, acquisendo al più presto, ove possibile, i dati identificativi della pratica o del contribuente attraverso sistemi di riconoscimento vocale di sicura affidabilità e controllo con ripetizione vocale all'utente, eventualmente avvisando inoltre l'utente di preparare, durante, l'attesa, i dati che gli saranno richiesti dall'operatore.

In attesa di contatto con l'operatore il sistema, dovrà avvisare il chiamante del numero di utenti in coda e dei minuti di attesa prevista.

Tutta l'attività dovrà basarsi sulla sicura identificazione dell'utente (C.F./P.IVA e codice pratica).

Gli operatori saranno chiamati a svolgere le seguenti attività:

- informare il Contribuente sull'ammontare e la natura del debito, sulle modalità di pagamento o rateazione presentate e sulle modalità di presentazione online;
- informare il Contribuente sullo stato delle richieste di rateazione presentate;

- supportare il Contribuente nell'attivazione dell'applicativo web Estratto Conto;
- supportare il Contribuente nell'attività di pagamento online tramite il sito Soris;
- supportare il Contribuente nella presentazione di richieste tramite le forme di contatto presenti sul sito web Soris;
- a fronte di richieste cui non è possibile dare riscontro immediato, prendere nota dei contatti del Contribuente ed effettuare in seguito chiamate informative a chiusura dell'attività.

Gli Operatori saranno tenuti alla tracciatura sull'apposita piattaforma di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di Contact Center (dati anagrafici e Codice Fiscale del Contribuente, classificazione delle richieste, priorità, etc).

Ai fini di cui sopra, gli operatori, oltre ad avere ricevuto una specifica formazione sulle procedure, le normative e gli aspetti tecnici relativi alle problematiche di primo e secondo livello definite dal Committente, dovranno disporre, a cura della organizzazione dell' Appaltatore, attraverso il sistema *software* di gestione dallo stesso dedicato al servizio e la connessione agli applicativi di Soris, di una pronta visualizzazione della situazione del contribuente e di ogni altro prospetto tecnico necessario ad una rapida ed efficiente trattazione della problematica. Il sistema dovrà consentire, al più presto possibile, attraverso l'identificazione del codice della pratica o del contribuente, l'immediato reperimento di tutti i dati utili.

2.2 Attività di risposta alle E-mail

Le e-mail dovranno essere riscontrate su piattaforma web messa a disposizione da Soris; tali e-mail saranno raggruppate per tematiche predefinite a seconda della selezione attuata dal Contribuente attraverso l'apposito modulo di contatto sul sito Soris.

Le risposte dovranno essere fornite tramite la medesima piattaforma di cloud ed utilizzando gli indirizzi e-mail appartenenti al dominio Soris.

Tutte le attività dovranno essere registrate sull'apposito sistema di tracciatura, analogamente a quanto previsto per i contatti telefonici.

2.3 Altre attività: servizi aggiuntivi

In aggiunta ai canali tradizionali, telefono ed e-mail, l'Appaltatore potrà offrire servizi innovativi e migliorativi della gestione tradizionale, per determinare un miglioramento nella fruizione del servizio quali, a titolo di esempio:

- contatto tramite live chat e/o *videochat* con operatore;
- supporto alle attività tramite *smart advisor*, con condivisione di schermi ed *e-signing*;
- supporto tramite chatbot e/o assistente virtuale in grado di guidare alla risoluzione dei problemi o alla presentazione online di alcune pratiche quali ad esempio le pratiche di rateazione degli importi.

TITOLO II- DISPOSIZIONI TECNICHE OGGETTO DI VERIFICA PRELIMINARE

ALL'AVVIO DEL CONTRATTO

Art. 3 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ATTESO

L'Appaltatore svolgerà il servizio in sede propria. Ai fini dello svolgimento del servizio:

- la sede operativa dovrà essere adeguata in base alle vigenti leggi e normative, munita di postazioni debitamente equipaggiate per gli operatori;
- la sede operativa dovrà essere logisticamente idonea ed ubicata sul territorio della Città Metropolitana di Torino;

- dovrà essere presente presso la sede operativa dedicata un numero di operatori in linea confacente alle necessità del servizio durante il suo intero orario - almeno 6 operatori effettivamente attivi - con la possibilità di aumentare dinamicamente il numero medio di operatori in linea in presenza di picchi di accesso al servizio, ovvero con una proiezione di oltre 440 chiamate/giorno;
- dovrà essere presente un coordinatore di turno sempre operativo durante gli orari di effettuazione del servizio e sempre reperibile telefonicamente per gli operatori Soris negli stessi orari.

A tal fine l'Appaltatore dovrà utilizzare risorse dedicate esclusivamente al servizio di Contact Center di Soris, fatta salva la possibilità di integrare risorse non esclusivamente dedicate durante i periodi di picco, al fine di rispettare gli SLA.

Gli operatori dovranno rispondere alle caratteristiche presenti nel Titolo III del presente Capitolato.

Art.4 OBBLIGO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

Considerato che la gestione del servizio esige delle conoscenze specifiche in materia tributaria, nonché l'utilizzo di appositi applicativi, l'Appaltatore è tenuto a proporre il piano formativo per i propri addetti, differenziando tra formazione iniziale per ciascun operatore del Contact Center e formazione addizionale da svolgersi in occasione di variazione delle normative o modalità implementative dei tributi gestiti.

Prima della partenza delle attività, l'Appaltatore dovrà, a sua cura e spese, mettere a disposizione il personale che intende impiegare per lo svolgimento del servizio per la frequenza ai corsi di formazione iniziale che verranno erogati dalla Committente presso la propria sede.

I tempi necessari per la formazione di avvio sono i seguenti:

- 10 giornate lavorative consecutive, di cui 5 in affiancamento al personale di Front Office e di Back Office di Soris (per giornata lavorativa si intende una giornata non festiva, dal lunedì al venerdì con orario 8.45 – 16.45);

Le giornate di formazione indicate per ciascuna attività sono indicative e potranno essere modificate a discrezione della Committente.

Al termine di ciascuna sessione di formazione, verrà somministrato a ciascuna risorsa un questionario per la valutazione di apprendimento e saranno ammesse al servizio solo le risorse che avranno raggiunto un punteggio superiore al 70%.

La valutazione dovrà avere ad oggetto, oltre le conoscenze tecniche e normative inerenti la materia del servizio, le capacità di comunicazione e la buona conoscenza della lingua italiana.

La formazione delle risorse in sostituzione sarà a carico dell'Appaltatore.

Qualora una risorsa non presenziasse per almeno il 95% del tempo totale alla formazione non sarà ritenuta idonea e l'Appaltatore dovrà proporle una alternativa e farsi carico della formazione.

Se nel corso della formazione si evidenziasse che una o più risorse non sono idonee, la Committente invierà una comunicazione all'Appaltatore richiedendone la sostituzione. L'Appaltatore dovrà farsi carico di portare la nuova risorsa al livello delle altre in formazione.

La Committente supporterà tale attività di formazione con propri esperti e potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, sessioni speciali di formazione presso la propria sede a fronte di cambiamenti significativi (ad esempio in caso di modifiche organizzative) o per migliorare la qualità delle risposte fornite dall'operatore.

Le attività formative sono da articolare in diverse tipologie delle quali alcune sono periodiche, altre sono svolte qualora se ne verifichi la necessità:

- formazione sulla normativa e sulle procedure di riscossione;
- formazione sull'utilizzo degli applicativi;
- aggiornamenti su servizi informativi esistenti;
- formazione per l'erogazione di nuovi servizi informativi;

- formazione istituzionale per l'entrata di nuovi Enti nel capitale sociale di Soris;
- formazione tecnico-specialistica su processi, procedure operative e sulla gestione di applicativi;
- formazione comportamentale;
- capacità comunicativa;
- verifiche periodiche sul *work in progress*;

La Committente comunicherà al Referente responsabile dell'Appaltatore le modifiche delle procedure e\o degli applicativi in uso attraverso la casella di posta elettronica.

Sarà responsabilità dell'Appaltatore trasmettere le informazioni ed aggiornare gli operatori sulle nuove modalità e\o procedure operative tramite apposite riunioni di sala di cui dovrà essere data evidenza alla Committente inviando il verbale con gli argomenti trattati e le firme dei presenti. L'attuazione delle nuove modalità operative dovrà avvenire entro 2 (due) giorni lavorativi dalla comunicazione da parte della Committente. Qualora si rilevino ritardi, la Committente invierà contestazione formale.

Gli oneri relativi al personale impegnato nelle riunioni di sala saranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore.

4.1 Riunione preliminare e riunioni operative e di aggiornamento

Prima dell'avvio dei lavori sarà convocata una riunione nel corso della quale verranno stabiliti tempi e modalità per l'avvio.

Fase di avvio: Caratteristica della fase di avviamento è la presa in carico dei servizi erogati dall'attuale Contact Center verso la soluzione organizzativa proposta dall'Appaltatore. Tutte le prestazioni oggetto del Contratto saranno da sottoporre a verifica da parte della Committente. A seguire, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto redige il "*Verbale di avvio della esecuzione del Contratto*" che dovrà contenere l'indicazione degli ambienti interni ed esterni in cui l'Appaltatore svolgerà l'attività e la descrizione dei mezzi e degli strumenti messi a disposizione per l'esecuzione del servizio.

Contestualmente l'Appaltatore si impegna a formare il personale di Soris sull'adeguato utilizzo del proprio sistema di tracciatura delle chiamate.

Regolarmente, con frequenza mensile, sarà convocata una riunione presso la sede dell'Appaltatore alla quale dovranno partecipare il referente responsabile (o persona da questi delegata) dell'Appaltatore ed i responsabili della Committente.

La finalità di tali incontri è l'aggiornamento delle procedure operative, l'illustrazione delle criticità rilevate e la consegna di un documento con il dettaglio degli errori rilevati per ciascun operatore.

Entro 3 (tre) giorni lavorativi l'Appaltatore dovrà inviare alla Committente una relazione scritta con le azioni correttive previste e la data di realizzazione. Qualora la relazione non sia inviata nei tempi previsti, la Committente invierà contestazione formale.

Il verbale sarà redatto nel corso della riunione e sottoscritto dalle parti per accettazione di quanto in esso riportato.

TITOLO III - DISPOSIZIONI TECNICHE RELATIVE ALL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 5 – TEMPI, LUOGHI E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto in via principale nella sede di cui al precedente art. 3.

Il numero telefonico indicato da Soris dovrà essere attivo:

- Per i servizi senza operatore 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica;
- Per i servizi con operatore dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00, con esclusione dei giorni Festivi, del sabato e della domenica;

Soris si riserva di richiedere nel corso del biennio all'Appaltatore la modifica di tali orari, estendendoli fino alle ore 20 e al sabato qualora analisi organizzative indicassero questa necessità.

Si avverte che il concorrente potrà proporre che detta modifica avvenga a titolo gratuito. Detta opzione sarà valutata in sede di attribuzione del punteggio tecnico/qualitativo.

Soris fornirà all'Appaltatore l'accesso ai seguenti sistemi:

- servizio web per la consultazione dell'Estratto Conto e dei dettagli di pagamenti, consumi e ricariche del Borsellino Elettronico;
- servizio web per la consultazione delle procedure coattive e cautelari;
- servizio web per la gestione della posta elettronica;

L'Appaltatore dovrà fornire a Soris l'accesso e l'utilizzo dei seguenti sistemi:

- servizio web per la gestione del sistema di tracciatura.

Le chiamate (nonché i contatti eventualmente provenienti all'Appaltatore da altri canali) dovranno essere tracciate dettagliatamente e con lo stato di lavorazione su una apposita piattaforma messa a disposizione dall'Appaltatore. Soris dovrà avere accesso, sia in consultazione che in arricchimento, con utenze a privilegi differenziati per livello di responsabilità, dei dati raccolti nel sistema di tracciatura.

Sarà facoltà di Soris chiedere eventuali successivi *upgrade*, anche sostanziali, del sistema di tracciatura in funzione delle necessità o della crescita di complessità del servizio, con possibili future integrazioni dirette ai propri sistemi informativi.

I contatti registrati ed i dati raccolti dovranno essere aggregati per cittadino o impresa.

Alla scadenza del contratto oggetto della presente gara i dati raccolti dall'Appaltatore nell'ambito del sistema di tracciatura dovranno essere resi disponibili a Soris S.p.A. in un formato aperto, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per la stessa. L'Appaltatore del servizio dovrà garantire la totale e definitiva eliminazione di tutti i dati dal proprio sistema, al termine dell'esecuzione dell'appalto.

Le e-mail dovranno essere lette sui sistemi cloud messi a disposizione dall'Appaltatore.

Le modalità di risposta dovranno essere concordate dall'Appaltatore con la Soris che potrà verificare in qualsiasi momento le risposte fornite ai contribuenti.

Le e-mail (nonché i contatti eventualmente provenienti all'Appaltatore da altri canali) dovranno essere tracciati dettagliatamente e con lo stato di lavorazione sulla medesima piattaforma dedicata.

La tracciatura dovrà consentire sempre l'identificazione univoca dell'operatore interessato.

Art. 6 – REQUISITI TECNICI E FUNZIONI MINIME

Per lo svolgimento del servizio oggetto di gara l'Appaltatore dovrà disporre di propria attrezzatura hardware e software. L'Appaltatore dovrà predisporre gli allacciamenti esterni ai sistemi ed alle reti richieste da Soris.

L'Appaltatore dovrà disporre di:

- linea telefonica di appoggio dell'Appaltatore che dovrà essere adeguatamente dimensionata in modo da non costituire mai il limite tecnico al numero di chiamate in entrata;
- postazioni di lavoro per gli operatori dotate di Personal Computer con prestazioni sufficienti per utilizzare i sistemi dell'Appaltatore e a garantire i normali servizi di navigazione in Internet e accesso ad applicazioni disponibili in cloud: le postazioni dovranno essere necessariamente collegate a Internet con accesso a risorse o servizi remoti, al fine di essere in grado di gestire efficacemente i contatti;
- server farm ospitante il sistema informatico che gestisce i flussi fonia nonché le informazioni raccolte ed elaborate nell'espletamento del servizio che disponga delle seguenti caratteristiche: controllo fisico degli accessi, sistema di videosorveglianza e anti-intrusione, sistema antincendio, sistema anti-allagamento;
- sistema di tracciatura con front-end specifico e ottimizzato per gli operatori telefonici, condivisibile con personale Soris tramite comuni collegamenti Internet e interfacce web;

Tale sistema dovrà offrire funzionalità di ricerca e reportistica.

In particolare, dovranno essere previste le seguenti funzioni minime:

- rilevazione di indicatore n. chiamate risolte al I livello /n. chiamate ricevute;
- rilevazione di indicatore n. chiamate risolte al II livello /n. chiamate ricevute;
- tempo medio di risposta per chiamata;
- tempo medio di soluzione I livello;
- tempo medio di soluzione II livello;
- tempo medio di segnalazione III livello;
- percentuali punteggi Customer Care (con apposito sistema di rilevazione della soddisfazione utente sms post chiamata);
- numero di sforamenti dai tempi minimi per risposta/ numero di chiamate;
- numero di sforamenti dai tempi minimi per la soluzione I livello/ numero di chiamate;
- numero di sforamenti dai tempi minimi per la soluzione I livello/ numero di chiamate; la periodizzazione dei dati sopra indicati dovrà essere almeno mensile.
- sistema di continuità dell'erogazione di energia elettrica, sia per la Server Farm che per le postazioni operatore adibite al servizio, assicurante la copertura di interruzioni di almeno due ore.

In sede di valutazione della qualità della proposta tecnica, si terrà conto di soluzioni architetture migliorative rispetto a tali requisiti minimi. Tali soluzioni dovranno essere presentate e descritte all'interno della proposta tecnica e saranno in particolare valorizzate quelle che forniscano concreti vantaggi in termini di sicurezza dei dati trattati e di continuità del servizio.

Art. 7 – LIVELLI DI SERVIZIO

L'Appaltatore si impegna a rispettare i livelli minimi di servizio così identificati:

- tempo medio di risposta delle telefonate (durata attesa senza risposta di un operatore, a partire dal termine della selezione dell'IVR): minore di 3 minuti per il 90% delle chiamate;
- tempo massimo inoltro al III° livello (Sorix) delle e-mail minore di 3 giorni per il 100% delle mail assegnate;
- tempo massimo di risposta alle e-mail minore di 4 giorni, per il 100% delle e-mail assegnate;
- numero massimo di telefonate o e-mail verificate fuori standard, cioè non conformi alla documentazione fornita da Sorix 5/100 .

Art. 8 – QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE: REQUISITI MINIMI.

Il numero di operatori telefonici da mettere a disposizione per lo svolgimento del servizio dovrà essere dimensionato tenendo conto dei dati forniti circa l'andamento delle chiamate dello scorso anno nonché alla durata delle chiamate, il tutto in coerenza con i livelli di servizio richiesti.

Con riferimento all'esecuzione dell'appalto, dovrà essere reso disponibile un team – di almeno 6 operatori adibiti al contatto con il contribuente - necessariamente dedicato in via esclusiva al presente Contratto. Oltre ai suddetti operatori di Contact Center, dovranno essere previsti un Rappresentante dell'Appaltatore, un referente IT, un Team Leader ed un supervisore dei controlli di qualità.

8.1 Profilo: rappresentante dell'Appaltatore

E' l'interlocutore della Committente ed ha contatti con le strutture interne preposte alla gestione dei servizi e con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto di Sorix.

Il rappresentante è il referente unico per ogni problematica riscontrata dal Committente. Il rappresentante dell'Appaltatore dovrà assicurare pronta reperibilità almeno in orario 8-20, per ogni problematica inerente al servizio ed avere adeguati poteri di immediato intervento all'interno dell'organizzazione dedicata dell'Appaltatore.

Il Rappresentante dell'Appaltatore si occupa:

- del monitoraggio "real time" del Contact Center ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro, del soddisfacimento dei livelli di servizio, attraverso il monitoraggio continuo degli SLA, così da poter individuare immediatamente le azioni risolutive per fronteggiare eventuali

difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico e i disservizi tecnici;

- del reporting per la Committente al fine di verificare tutti gli indicatori di performance previsti;
- della pianificazione e dell'organizzazione in termine di *staffing*, individuando il numero di operatori da applicare ai servizi, tenendo conto delle diverse attività da effettuare, dai momenti di maggior traffico telefonico e dei diversi Skill Group; organizzazione in termine di *scheduling*, pianificando i turni degli operatori ai fini del soddisfacimento dello staffing previsto; organizzazione in termini di *formazione, verifica e controllo* costante del livello di conoscenze e capacità degli operatori nell'ottica della pianificazione di corsi formativi e di aggiornamento da concordare con l'Appaltatore;
- della valutazione delle competenze e delle prestazioni del team di operatori affidato, al fine di supportarli nel superamento delle criticità e nella crescita professionale;
- dalla standardizzazione dei risultati;
- di fornire una risposta scritta entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione delle contestazioni da parte dell'Appaltante. Se la risposta non perverrà nei tempi l'Appaltante invierà una contestazione formale.

Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà avere almeno 5 (cinque) anni di esperienza con responsabilità consolidata in servizi analoghi a quelli oggetto della gara; dovrà avere una buona conoscenza dei sistemi di Office Automation e di tutti i processi dedicati, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie.

8.2 Profilo: Team leader

La posizione del Team Leader ha contatti con il Rappresentante dell'Appaltatore e personale appartenente al Contact Center ed ha la responsabilità gerarchica e funzionale del team assegnato.

Il Team Leader si occupa di:

- coordinare, controllare, affiancare e supportare gli operatori assegnati al proprio gruppo;
- richiedere lavoro straordinario o dilatazione di orario e prendere tempestivamente le decisioni necessarie per garantire il rispetto dei livelli di servizio telefonici e di processo, secondo le linee direttive del Rappresentante dell'Appaltatore.
- garantire l'omogeneità della comunicazione telefonica, verificare la correttezza delle azioni e del risultato per il proprio gruppo. Infine, disimpegnare, in prima persona, le attività ove sia richiesta assunzione di maggiori responsabilità o competenze specifiche e interfacciarsi operativamente con il Contact Center di terzo livello.
- valutare le competenze e le prestazioni del team di operatori affidato, al fine di supportarli nel superamento delle criticità e nella crescita professionale.

Il Team Leader dovrà avere almeno 3 (tre) anni di esperienza con responsabilità consolidata in analoghi servizi nell'ambito di utilities e/o di servizi pubblici, dovrà avere una buona conoscenza dei sistemi di Office Automation e di tutti i processi dedicati, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie. Il Team Leader dovrà avere ottime capacità relazionali, una buona conoscenza delle tecniche di comunicazione orale, telefonica e scritta e capacità di analisi, approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.

8.3 Profilo: Operatore di Contact Center

L'operatore del Contact Center ha contatti con il Team Leader.

Si occupa di:

- gestire le richieste attraverso le modalità multicanale previste (telefono, internet, e-mail) per mezzo del sistema dedicato;
- erogare i servizi on-line;
- risolvere le richieste.

L'operatore di Contact Center dovrà avere almeno 2 (due) anni di esperienza in analoghi servizi nell'ambito di utilities e/o di servizi pubblici e grado di istruzione superiore. L'operatore dovrà avere

una buona conoscenza dei sistemi di Office Automation e di tutti i processi dedicati, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie.

L'operatore di Contact Center dovrà avere ottime capacità relazionali, una buona conoscenza delle tecniche di comunicazione orale, telefonica e scritta, conoscenza della lingua inglese ed ottima conoscenza della lingua italiana opportunamente verificata secondo le procedure di cui all'art. 4 del presente capitolato e in ogni caso, se non di madre lingua italiana, dotati di certificazione linguistica C1.

8.4 Profilo: Referente IT

Il Referente IT della Committente, in possesso di adeguata e comprovata professionalità in ambito informatico, si occupa di problematiche di tipo tecnico, in tempi stabiliti dai livelli di servizio.

8.5. Profilo: Supervisore controlli qualità.

Il Supervisore è responsabile dei controlli di qualità del servizio di contact center, nel rispetto degli SLA e dei requisiti di qualità previsti dal disciplinare e dagli altri documenti di gara.

Il Supervisore sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative, individua eventuali criticità nel funzionamento del servizio, effettua un monitoraggio ed un reporting periodico degli esiti raggiunti, individua e propone soluzione o interventi per la rapida soluzione delle problematiche.

E' fatto espresso divieto di assegnare una risorsa al servizio senza autorizzazione scritta da parte della Committente. Qualora si riscontrasse che il divieto non è stato rispettato, la Committente invierà una contestazione formale. La Committente si riserva di esaminare le risorse per valutarne l'idoneità prima di procedere con l'eventuale autorizzazione.

A seguito di dimissioni, allontanamenti richiesti dalla Committente o incremento del servizio l'Appaltatore ha il dovere di erogare la formazione alle nuove risorse a proprio carico.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare tempestivamente alla Committente l'allontanamento di una risorsa dal servizio per consentire la revoca di tutte le abilitazioni. Qualora ciò non avvenga la Committente invierà una contestazione formale.

Se dall'ascolto delle registrazioni delle chiamate o da reclami si evidenziasse il comportamento non consono o risposte non conformi alle procedure da parte di un operatore, la Committente invierà una contestazione formale e si riserva la facoltà di richiederne l'allontanamento dal servizio, senza che ciò sollevi l'Appaltatore dall'obbligo di rispettare gli SLA.

Art. 9 MODALITA' ESECUZIONE CONTROLLI E AUTOCONTROLLI

Le attività affidate saranno svolte dall'Appaltatore in completa autonomia organizzativa ma garantendo gli standard qualitativi concordati con la Committente e il rispetto delle regole e delle procedure di gestione condivise.

L'Appaltatore nello svolgimento del Servizio si impegna a:

- eseguire le operazioni richieste dai clienti finali in tempo reale in conformità alle procedure aziendali ed alle istruzioni operative fornite dalla Committente;
- osservare e rispettare puntualmente le specifiche e le prescrizioni tecniche necessarie per la fruizione degli applicativi, che saranno trasmesse o comunicate attraverso i referenti della Committente;
- eseguire il controllo delle attività gestite nella percentuale prevista per ciascuna attività.

Le tipologie di controlli da eseguire per le singole attività saranno concordati con la Committente.

Sistema di gestione delle chiamate.

L'Appaltatore dovrà garantire l'utilizzo di un sistema di gestione e tracciatura delle chiamate con le seguenti caratteristiche minime:

- acquisizione dei dati essenziali della chiamata (id personale operatore, id utente, id pratica o documento, tipologia richiesta, data/orario chiamata, data aggiornamento, data esito);
- acquisizione immediata, tramite C.F./P.Iva utente, richiesta ad inizio chiamata e tramite gli applicativi messi a disposizione di Soris di tutti i dati utili per la trattazione della problematica e per la completa visualizzazione della situazione utente;
- sistema di rapido smistamento della scheda ad altro operatore con tracciatura dei diversi interventi (id operatore, data e orario).

Autocontrollo mensile: Fatte salve le altre modalità di controllo e verifica previste dal Contratto, l'Appaltatore dovrà effettuare l'autocontrollo mensile su almeno il 2% delle chiamate (affiancamento o ascolto della registrazione) con compilazione della scheda concordata con la Committente.

In caso di guasto o malfunzionamento che impedisca il regolare svolgimento del servizio, l'Appaltatore dovrà darne immediata informazione secondo quanto previsto nella riunione di avvio lavori e nelle Procedure di emergenza della Committente. Qualora non vengano rispettati i tempi e le modalità indicati, la Committente applicherà le penali previste dal Contratto.

Art. 10 VERIFICHE PERFORMANCE SUL CAMPO E PRESIDIO OPERATIVO

I controlli saranno eseguiti dalla Committente e dai Responsabili dei servizi con le seguenti modalità:

- ascolto delle registrazioni delle chiamate gestite;
- mystery calls;
- analisi transazioni eseguite sugli applicativi dal personale dell'Appaltatore;
- verifica orale sulla conoscenza delle procedure da parte degli operatori;
- indagini di Customer Satisfaction anche sulla base del sistema di valutazione dell'utente attraverso sistemi di votazione con sms inviato al termine del contatto (per i contatti su cellulare).

La Committente si riserva la facoltà, per lo svolgimento delle prestazioni elencate, di utilizzare società esterne, senza facoltà di obiezione da parte dell'Appaltatore, nel rispetto delle normative vigenti. La Committente si riserva inoltre la facoltà di effettuare periodicamente visite presso la sede dell'Appaltatore per valutare che la prestazione affidata sia eseguita secondo gli standard richiesti.

L'Appaltatore dovrà garantire che la Committente abbia accesso ai locali dell'Appaltatore, alle informazioni e alle documentazioni utili, per poter effettuare le valutazioni necessarie.

Qualora dai controlli si evidenzia un livello di qualità non idoneo, la Committente invierà una contestazione formale all'Appaltatore dettagliando quanto riscontrato. L'Appaltatore dovrà mettere in atto azioni correttive e darne evidenza alla Committente mediante apposite relazioni scritte da presentarsi entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla contestazione. L'assenza di risposta darà origine ad una contestazione formale.

Art. 11 INDICATORI DI QUALITA' ED INCENTIVI

L'Appaltatore che abbia riportato i seguenti indici di qualità otterrà un sistema incentivi/penali su tutte le chiamate che superino la soglia di applicazione dell'incentivo come dalla seguente tabella:

n. SLA	Indicatore	Valore minimo SLA	Percentuale minima chiamate	Penale (per mancato raggiungimento)	Valore di eccellenza	Percentuale minima chiamate	incentivo
1	Tempo di attesa (escluso IVR)	< 180 s	90%	-2%	<120s.	90%	1%
2	Tempo massimo di risposta mail	< 4 gg.	100%	-2%	<2 gg.	90%	1%
3	Tempo massimo di inoltro III Livello	< 3 gg.	100%	-2%	<1g.	90%	1%
4	percentuale massima risposte non conformi	<= 5%	100%	-3%	<1%	100%	2%
5	Livelli di soddisfazione utente (punteggio minimo)	>50% del punteggio	80%	-2%	>80% del punteggio	70%	2%

La verifica sarà effettuata su base trimestrale o con altra periodicità stabilita dal Responsabile Unico del Procedimento di concerto con il Direttore dell'Esecuzione e comunicata all'Appaltatore in sede di avvio dell'appalto. Eventuali variazioni saranno comunicate 30 (trenta) giorni prima della scadenza dell'ultimo periodo di riferimento in corso in base alla periodizzazione precedente.

Sia la penale in caso di mancato raggiungimento, che l'incentivo in caso di raggiungimento dello standard, saranno applicate sul corrispettivo complessivo del periodo di riferimento.

I dati relativi agli SLA da 1 a 4 saranno estratti dal sistema di tracciatura. I dati di cui allo SLA 5 saranno derivati da sistema di verifica soddisfazione dell'utente implementato dalla Soris.

L'incentivo, ove riscontrato, sarà liquidato in unica soluzione previa emissione del certificato di regolare esecuzione, nel periodo di pagamento successivo a quello di riferimento. La penalità sarà trattenuta dalle fatture in pagamento o in mancanza, dalla cauzione definitiva.

Art. 12 SICUREZZA DEI DATI

L'accesso agli applicativi della Committente prevede l'utilizzo di un identificativo univoco (User-ID) e di una password necessari a dimostrare la propria identità al sistema o all'applicazione a cui si sta effettuando l'accesso. L'User-ID e la password sono strettamente personali e non devono essere ceduti o comunicati a terzi. Qualora la Committente accertasse che la disposizione non è stata rispettata invierà contestazione formale.

Durante l'espletamento della propria attività lavorativa il personale dell'Appaltatore deve prestare attenzione a non divulgare accidentalmente informazioni aziendali a personale non autorizzato, eventualmente presente nelle immediate vicinanze.

In caso di assenza dalla propria postazione il personale dell'Appaltatore deve bloccarla utilizzando la password dello screen saver (funzionalità del sistema operativo Windows); alla fine del proprio turno deve eseguire la chiusura degli applicativi della Committente.

Il personale dell'Appaltatore deve tenere un comportamento corretto nell'utilizzo degli applicativi della Committente: a tal riguardo non deve eseguire nessun tipo di attività volta ad eludere o compromettere i meccanismi di protezione dei sistemi informatici.

Per motivi di riservatezza dei dati trattati, per questa specifica attività, non è ammesso lo *smart working*. Si applicano le norme di cui all' art. 3 dello Schema di Contratto.

oooooooo

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE