



CAPITOLATO TECNICO

Contact Center 055055

Servizio Multicanale Integrato del
Territorio Fiorentino

Indice

1	Contesto di riferimento	3
1.1	Il Contact Center 055055 oggi	4
2	Oggetto dell'appalto	8
2.1	Obiettivi	8
2.2	Funzioni e attività richieste	9
2.3	Processi di gestione del contatto	11
3	Specifiche di dettaglio del servizio	12
3.1	Caratteristiche del servizio	12
3.2	Personale e formazione	15
3.3	Infrastrutture	17
3.3.1	Infrastrutture messe a disposizione dal Committente	18
3.3.2	Infrastrutture messe a disposizione del Fornitore	20
3.3.3	Integrazioni delle infrastrutture tecniche.....	24
3.4	Estensioni del servizio/servizi a richiesta.....	25
3.5	Monitoraggio del servizio	26
3.5.1	Rispetto degli SLA.....	26
3.5.2	Reporting	30
4	Piano delle attività	32
4.1	Attività e risultati attesi	32
4.2	Elementi di organizzazione della fornitura	32
4.3	Gestione delle interazioni con il Fornitore	33

1 Contesto di riferimento

055055 è il Centro unico di contatto multiente e multicanale della Provincia di Firenze, del Comune di Firenze e di 22 enti locali del territorio fiorentino.

Con lo 055055 cittadini, professionisti e imprese hanno la possibilità di utilizzare i servizi informativi e dispositivi messi a disposizione degli Enti aderenti in modalità multicanale (telefono, web, email, fax, sms) direttamente da casa, dall'ufficio o per strada senza recarsi in Comune e/o in Provincia.

Grazie allo 055055, è possibile gestire via web o via telefono molti servizi legati alla vita quotidiana come ad esempio richiedere certificati anagrafici, iscrivere i bambini a scuola, pagare le multe, prenotare un servizio e/o un appuntamento, segnalare un guasto o un problema, dare suggerimenti all'Amministrazione, avere informazioni su una pratica, ecc.

Alcuni servizi sono accessibili liberamente; altri invece, richiedono l'impiego delle credenziali di accesso. Per riceverle basta recarsi una sola volta ad uno degli sportelli abilitati nelle sedi delle amministrazioni aderenti (elenco su www.055055.it), presentare un documento di identità e il proprio codice fiscale, per avere, in una busta chiusa e sicura, i dati per gestire online molte pratiche. Le credenziali sono personali, gratuite e possono essere utilizzate per tutti i servizi on line attivi messi a disposizione da tutti gli Enti aderenti.

055055 è una delle componenti del Centro Servizi territoriale dell'area fiorentina gestito da Linea Comune spa una società partecipata degli Enti del territorio fiorentino nata nel 2005 per realizzare e governare la piattaforma multicanale per l'erogazione dei servizi e-Government sul territorio, mettendo a fattor comune tra gli Enti federati esperienze, risorse e tecnologie.

Sul portale dei servizi www.055055.it è possibile visualizzare l'elenco degli Enti aderenti a Linea Comune e accedere ai servizi on line messi a disposizione da ciascuno.

Le aree servizio degli Enti aderenti sono omogenee nella struttura e nell'accesso alle informazioni e ai servizi on line ma diversi nei contenuti informativi e nel numero dei servizi on line attivi.

1.1 Il Contact Center 055055 oggi

Il contact center 055055 rappresenta il canale voce (ed email) del Centro Servizi territoriale attraverso il quale il Cittadino può accedere agli Enti che vi aderiscono ed ottenerne informazioni e servizi; si tratta di una struttura multiente ma con un unico punto di accesso per la gestione diretta ed efficace delle interazioni con gli utenti. Il servizio è operativo dal 2003 con una fase di sperimentazione su 4 Comuni (Bagno a Ripoli, Empoli, Sesto Fiorentino, e Firenze), ha subito una serie di evoluzioni ed estensioni ed è a regime dal 2005, raggiungendo nel 2011 l'adesione di 8 Enti (Comune di Firenze, Provincia di Firenze, Comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Pelago, Rufina, Sesto Fiorentino e Vaglia).

Linea Comune S.p.A. gestisce ed eroga il contact center da agosto 2007 integrandolo nella piattaforma multicanale e svolgendo la necessaria attività di coordinamento e controllo (in raccordo con le strutture tecniche e amministrative degli Enti interessati ai servizi di Contact Center), in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione attraverso specifica procedura di gara.

LINEA COMUNE S.p.A. sarà quindi il Committente di questa fornitura, operando per conto degli Enti ed in collaborazione con questi.

Caratteristiche dell'attuale servizio:

- **Accesso unico** dal numero **055.055** per chi chiama da telefono fisso (al costo di una chiamata urbana) o mobile (costo secondo il piano tariffario del proprio gestore telefonico) per la gestione delle interazioni con gli utenti delle Amministrazioni aderenti.
- **Accesso** tramite indirizzo **e-mail dedicato**.
- **Accesso dal numero verde 800 855855** solo per l'area formazione e lavoro della Provincia di Firenze.
- **Service time:** dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato.

-
- **Lingue coperte: italiano** su tutti i servizi degli Enti aderenti e inglese solo su alcuni ambiti.

 - Il servizio è strutturato su **due livelli**:
 - **Livello I** (operatori di Contact Center) per richieste informative di tipo generico sui servizi (chi, dove, quando e come), per il servizio di centralino e per la gestione di prenotazioni, segnalazioni, reclami e lamentele da parte dell'utenza.
 - **Livello II** (operatori degli Enti): per richieste approfondite, di tipo personalizzato e specialistico, trasferite in fonia o assegnate tramite il sistema collaborativo di gestione, con il coinvolgimento diretto delle strutture di competenza degli Enti.

Attività svolte:

- **Erogazione Informazioni** su orari, sedi e servizi degli uffici degli Enti aderenti :
 - **Chi ...** può soddisfare l'esigenza
 - **Dove ...** soddisfarla
 - **Quando ...** in quali orari
 - **Come far per ...** soddisfarla
- **Trasferimento/ Assegnazione** della chiamata agli uffici competenti dell'Ente per esigenze specialistiche
- **Raccolta di lamentele, reclami, segnalazioni e suggerimenti** da parte dei cittadini
- **Informazioni sullo stato di avanzamento di una richiesta trasferita agli uffici competenti;**
- **Erogazione del servizio di centralino dell'Ente** (su richiesta)
- **Gestione prenotazioni per alcuni servizi specifici**
- **Conduzione "campagne" ad hoc** per informazioni e rilevare il gradimento degli utenti in merito a iniziative dell'Ente;

Alcuni dati sull'attuale servizio:

- Il volume medio annuo di contatti gestiti è stato di circa 265.000 nel 2009, 301.000 nel 2010 e 300.000 nel 2011.
- La media mensile dei contatti gestiti è di circa 25.000.
- Il tempo medio di conversazione si attesta intorno ai 110 secondi.
- Il maggior numero delle chiamate si ha nella mattinata, in particolare tra le 9.00 e le 13.00, con un picco tra le 10.00 e le 12.00.
- Il servizio viene utilizzato in modo pressoché uniforme dal martedì al venerdì (media giornaliera di circa 1000 contatti gestiti) con un picco il lunedì (circa 1300 contatti gestiti) e una flessione il sabato (circa 500 contatti gestiti).
- Oltre il 90% dei casi è risolto al I livello contestualmente al contatto, il restante 10% dei casi viene assegnato al II livello.
- Le chiamate di centralino rappresentano il 40% del totale dei contatti gestiti.
- L'88% dei contatti è caratterizzato da richieste di informazioni, il 10% da prenotazioni, l'1% da segnalazioni e il restante 1% dagli altri motivi di contatto.

I suddetti dati sono forniti a titolo storico- indicativo e non sono vincolanti per il Committente.

La qualità del servizio è attualmente percepita come molto buona da parte degli utenti. Periodicamente, strutture esterne al Contact Center svolgono analisi sulla qualità delle risposte tramite *'mystery calling'* (chiamate anonime al contact center per verificare la cortesia, la professionalità, la correttezza e la completezza delle informazioni fornite).

Le Infrastrutture utilizzate:

- 1) **Sistemi di gestione integrata dei canali di contatto (CTI/ACD/IVR)**, messi a disposizione e interamente gestiti dal fornitore.
- 2) **Sistema di CRM** (Citizen Relationship Management), integrato e condiviso dagli Enti aderenti, che consente di tracciare tutte le interazioni tra cittadini ed Enti e di gestire i casi in maniera collaborativa tra il I e il II livello.

-
- 3) **Sistema di KM** (Knowledge Management), basato su un sistema CMS, per la gestione e consultazione di contenuti informativi certificati sui servizi offerti dagli Enti aderenti, utili a soddisfare le richieste dell'utenza. Il sistema è omogeneo nella struttura di accesso alle informazioni tra i diversi Enti ma diverso per ciascun Ente nei contenuti informativi di dettaglio.
 - 4) **Applicativi per la gestione delle prenotazioni e le segnalazioni.**
 - 5) **Rubrica telefonica multiente** per il servizio di centralino.
 - 6) **Sistema di reportistica**, basato su una base dati che integra le informazioni provenienti dall'infrastruttura telefonica del Contact Center e dal sistema di CRM multicanale. Il sistema permette la verifica continua dei livelli di servizio e la produzione periodica di report, aggregati per tipologia e per ente.

Le componenti dell'infrastruttura telefonica e quelle relative alla reportistica, sistema della conoscenza e gestione dei contatti sono dispiegate presso due sedi diverse, con collegamento di rete dedicato e ad alta velocità.

Le infrastrutture di cui ai punti 2, 3, 5 e 6 sono dispiegate presso il Centro Servizi Territoriale "Linea Comune" che ne cura anche la gestione e manutenzione.

2 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto comprende la gestione ed erogazione del servizio di contact center 055055 e la progettazione di eventuali estensioni del servizio, sulla base di nuove esigenze degli Enti aderenti e/o modifiche/integrazioni alle infrastrutture tecnologiche.

2.1 Obiettivi

La mission dello 055055 è di diventare per i cittadini di tutto il territorio fiorentino (44 Comuni e la Provincia di Firenze), il punto di riferimento unico da contattare per avere informazioni, orientamento e assistenza su servizi e pratiche amministrative comunali e/o provinciali .

La strategia di realizzazione dello 055055 è sostenuta dalla scelta federativa di fornire un servizio di front end unico e omogeneo nella gestione, nelle infrastrutture, nei processi e nelle procedure, mantenendo l'individualità e la specificità di tutti gli attori coinvolti:

- Le richieste degli utenti e la relativa gestione delle interazioni vengono raccolte da un front end unico che rappresenta il singolo Ente.
- Le richieste e le informazioni di tipo generalizzato sui servizi comunali e provinciali sono prese in carico ed evase dagli operatori di I livello con il supporto di un sistema della conoscenza, alimentata e aggiornata dalle amministrazioni locali (KMS - Knowledge Management System).
- Le richieste specialistiche e non risolvibili al I livello operativo sono assegnate agli uffici competenti degli Enti e poi gestite direttamente da questi fino alla chiusura del caso.
- La multicanalità permette al cittadino di accedere ai servizi utilizzando il canale a lui più congeniale.
- La governance del sistema è assicurata da un tavolo politico e tecnico comune.

2.2 Funzioni e attività richieste

Il Contact Center 055055 ha il compito di realizzare tre funzioni principali:

- **Funzione 1 – Gestione interazioni con l’utenza con accesso dallo 055055:** il Contact Center accoglie, informa, ascolta, indirizza e orienta l’utente su uffici e servizi degli Enti aderenti, prende in carico la richiesta per risolverla al I livello contestualmente al contatto o per assegnarla all’ufficio competente. Il trasferimento delle richieste verso gli Enti, per eventuali approfondimenti, avviene tramite il passaggio in fonia e/o per via telematica, con la presentazione del caso al II livello di competenza degli Enti. Il Contact Center gestisce anche richieste che non possono essere risolte nell’ambito del singolo contatto, e/o che richiedono il coinvolgimento degli esperti degli Enti.

- **Funzione 2 – Centralino:** il Contact Center fornisce il servizio di centralino telefonico agli Enti che ne fanno richiesta, durante l’orario di attività degli uffici e/o in fasce orarie specifiche (p. es. quando il centralino dell’Ente non è disponibile). Si tratta di un servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata verso i numeri interni degli Enti, sulla base di processi e procedure definite, che richiedono all’operatore di fare da filtro intelligente rispetto alla richiesta dell’utente, valutando se si tratta di una richiesta di informazioni risolvibile al I livello oppure una richiesta esplicita di parlare con un dipendente e/o un ufficio specifico.

- **Funzione 3 – Gestione interazioni con l’utenza con accesso dal Numero Verde Lavoro della Provincia di Firenze 800 855855 :** il Contact Center accoglie, informa, ascolta, indirizza e orienta l’utente su uffici e servizi dell’area formazione e lavoro della Provincia di Firenze, con particolare attenzione ai servizi riguardanti le politiche attive del lavoro erogati dai Centri per l’Impiego. Prende in carico la richiesta per risolverla al I livello contestualmente al contatto o per assegnarla all’ufficio competente. Il trasferimento delle richieste al II

livello, per eventuali approfondimenti, avviene tramite il passaggio in fonia e/o per via telematica.

La gestione delle *richieste*, in particolare per le Funzioni 1 e 3, si svolge in modo collaborativo, utilizzando la piattaforma software integrata di CRM del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", accessibile agli operatori del Contact Center e agli operatori degli Enti, che permette a tutti i soggetti autorizzati di contribuire al ciclo di vita, definito e tracciabile, dei *casì*. Il trasferimento delle chiamate e lo scambio di messaggi di posta elettronica si affianca alle funzioni della piattaforma.

Le Funzioni 1, 2 e 3 dovranno essere espletate attraverso le seguenti attività:

- **Erogazione Informazioni** su orari, sedi e servizi degli uffici degli Enti aderenti :
 - **Chi ...** può soddisfare l'esigenza
 - **Dove ...** soddisfarla
 - **Quando ...** in quali orari
 - **Come far per ...** soddisfarla;
- **Trasferimento/ Assegnazione** della chiamata agli uffici competenti dell'Ente per esigenze specialistiche;
- **Raccolta di lamentele, reclami, segnalazioni e suggerimenti** da parte dei cittadini;
- **Informazioni sullo stato di avanzamento di una richiesta** trasferita agli uffici competenti;
- **Trasferimento della chiamata ai numeri diretti degli Enti aderenti** che hanno richiesto il servizio di centralino;
- **Gestione prenotazioni** per alcuni servizi specifici;
- **Gestione delle esigenze informative;**
- **Gestione aggiornamenti procedure e script.**

2.3 Processi di gestione del contatto

La gestione del contatto con l'utente si basa su processi e procedure standardizzate e condivise tra gli Enti aderenti

Il servizio è strutturato su due livelli:

- un primo livello di accoglienza che informa, ascolta, indirizza, orienta e risolve le richieste più semplici;
- un secondo livello costituito dagli uffici degli Enti che fornisce informazioni di tipo specialistico e risolve le richieste più complesse.

L'Operatore di I livello accoglie e soddisfa le esigenze dell'Utente attraverso i seguenti strumenti:

- Il CRM sul quale viene mappata la richiesta del Cittadino attraverso la creazione di un nuovo Caso (descrizione del contatto, motivo del contatto, stato del case e anagrafica qualora prevista da processo);
- Il KMS - sistema della conoscenza sul quale ricerca le informazioni da erogare relative ai servizi degli Enti interessati.

L'integrazione tra CRM e KMS viene garantita dalla tripletta (*Ente/Macrostruttura Organizzativa/Servizio*), variabile a seconda dell'Ente, che ha una valenza organizzativa e consente di associare in maniera univoca i casi tracciati dall'operatore sul CRM su un determinato servizio di un Ente con le informazioni contenute su quel servizio nel KMS.

Alla ricezione del contatto l'operatore analizza la richiesta e a seconda della tipologia (informazione, prenotazione, segnalazione, richiesta esplicita di parlare con un dipendente di un Ente, ecc) e della possibilità di risolverla al I livello o assegnarla ad un II livello esegue azioni diverse previste dai processi e dalle procedure di gestione dei contatti, allegati al presente capitolato (Allegato A-Processi di gestione del CRM multicanale integrato).

Una volta individuata la soluzione la comunica all'utente e traccia il caso sul CRM, descrivendo la richiesta e la risposta fornita, l'anagrafica (qualora prevista da processo), lo stato del case (es. risolto al I livello, assegnato, ecc) e il motivo del contatto (es. informazioni, segnalazioni, reclami, solleciti, informazione su un caso).

3 Specifiche di dettaglio del servizio

Nel presente capitolo sono riportate le specifiche di dettaglio dell'oggetto dell'appalto.

3.1 Caratteristiche del servizio

Il servizio di contact center 055055 (Funzioni 1, 2, 3 descritte nel par. 2.2) dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- **Gestione interazioni tramite canale telefonico in ingresso ed in modalità multicanale in uscita:** il servizio di Contact Center dovrà essere svolto da operatori professionali formati per la gestione delle interazioni con gli utenti sui canali previsti e le procedure prestabilite (vedi oltre).
- **Modalità di erogazione:** gli operatori del Contact Center dovranno essere in grado di utilizzare al meglio gli strumenti messi a disposizione dal Committente (CRM, KMS, applicativi per la gestione delle prenotazioni e segnalazioni, la rubrica telefonica e altri che si dovessero rendere necessari).
- **Evoluzione del servizio:** il servizio di Contact Center dovrà includere l'evoluzione concordata delle procedure e l'aggiornamento degli operatori del Contact Center qualora ci fosse un'estensione del servizio.
- **Service time:** dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.
- **Lingue coperte:** italiano
- **Durata:** 36 mesi solari con eventuale rinnovo per ulteriori periodi di 12 mesi fino ad un massimo di altri 36 mesi solari.
- **Sede:** la sede operativa del contact center dovrà essere ubicata nella Provincia di Firenze o, in alternativa, ad una distanza massima di 30 KM in linea d'aria dalla sede del Committente; ciò al fine di permettere un'agevole interazione e interventi formativi da parte degli Enti aderenti al servizio.
- **Tempo medio di conversazione:** 2 minuti

-
- **Volume stimato di contatti gestiti** (ricevuti dal sistema e gestiti dall'operatore) in ingresso: 350.000 contatti nel primo anno (a seguito dell'attivazione per l'intera fascia oraria della funzione Centralino per il Comune di Firenze), 365.000 nel secondo anno e 380.000 nel terzo anno. Di questi, si stima che circa il 40% derivino da chiamate di centralino. Massimo di 1/10 delle chiamate annue previste al mese (1/150 delle chiamate annue previste al giorno); gli eventuali contatti in surplus e le giornate oggetto di sovraccarico saranno valutate di volta in volta e non saranno oggetto di applicazione delle relative penali per il mancato rispetto degli SLA, che saranno tuttavia monitorati normalmente. Solo nel caso in cui il numero di contatti dovesse subire una variazione in positivo o in negativo di oltre il 30% annuo, potranno essere valutate e ridefinite le condizioni del seguente contratto e gli eventuali oneri aggiuntivi.

L'Infrastruttura tecnica di Contact Center, integrata con la piattaforma software di CRM di LINEA COMUNE dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- **Gestione canali in ingresso e in uscita:** il Fornitore dovrà mettere a disposizione le infrastrutture tecniche per la gestione dei canali in ingresso (telefono) ed in uscita (telefono, email, sms), con gli opportuni collegamenti ai sistemi e con i fornitori terzi indicati dal Committente.
- **Funzioni di accesso ai canali per gli operatori:** l'infrastruttura tecnica del Fornitore dovrà provvedere anche alle funzioni di CTI e ACD.
- **Funzioni di gestione delle chiamate:** l'infrastruttura tecnica del Fornitore dovrà provvedere alla gestione delle chiamate e alle funzioni IVR
- **Integrazione con la piattaforma software di CRM di LINEA COMUNE:** l'infrastruttura tecnica del Fornitore dovrà essere integrata con i sistemi della piattaforma software di CRM, dispiegata presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". In particolare, dovranno essere integrate le funzioni di CRM, KMS e reportistica.

Il Fornitore, inoltre, dovrà:

- 1) Assicurare il rispetto di Livelli di Servizio prestabiliti (di seguito anche **SLA**, acronimo di *Service Level Agreement*).

-
- 2) Garantire la continuità del servizio, secondo modalità definite, a fronte del verificarsi di "stati di crisi" (procedure operative di *Business Continuity*).
 - 3) Rendere disponibili al Committente i dati e le informazioni relative al servizio raccolte sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione della reportistica.
 - 4) Aderire agli standard ISO9001 e ISO27000 per tutta la durata dell'appalto.

Il Committente si riserva la facoltà di richiedere anche il progetto e la messa in esercizio di funzioni e servizi che estendono quanto previsto dall'appalto.

3.2 Personale e formazione

Operatori. Il Fornitore si impegna a rendere disponibili, per il servizio di Contact Center 055055, un numero di operatori professionali adeguato a gestire il volume di contatti stimati secondo gli SLA definiti, anche distribuiti su turni diversi. Tutto il personale, complessivamente impiegato nel servizio di Contact Center oggetto del presente bando, dovrà essere regolarmente assunto con contratto nazionale: almeno il 50% a tempo indeterminato e il restante personale regolato con rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato. Per questi ultimi dovrà essere garantita la continuità del rapporto di lavoro per un periodo non inferiore alla durata del presente appalto, come meglio descritto nel capitolato d'appalto. E' richiesta un'istruzione superiore, propensione all'ascolto e alla gestione delle relazioni umane. Tutti gli operatori, inoltre, dovranno essere in grado di utilizzare agevolmente gli strumenti informatici messi a disposizione dal Committente. Sarà titolo preferenziale se almeno una percentuale del personale impiegato conosca oltre all'italiano anche l'inglese.

Tutor

E' richiesto un diploma di scuola superiore, propensione al *problem solving*, esperienza nel coordinamento di gruppi di operatori durante il servizio, conoscenza delle procedure di gestione operativa del contatto, delle corrette procedure di comportamento per la gestione dei contatti telefonici. E' responsabile di gruppi di operatori durante il servizio, assiste e supporta il proprio gruppo assicurando il rispetto delle procedure di comportamento, di gestione operativa del contatto e rilevando eventuali fabbisogni informativi e formativi.

Formazione degli operatori. Sono a carico del Fornitore le attività di progettazione, erogazione e valutazione della formazione del proprio personale, sia in fase di avvio del servizio, che durante l'erogazione per eventuali aggiornamenti periodici. Il Committente supporterà tale attività con propri esperti e potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, sessioni speciali di formazione a fronte di cambiamenti significativi (ad esempio in caso di modifiche organizzative di un ente) o per migliorare la qualità delle risposte fornite dall'operatore.

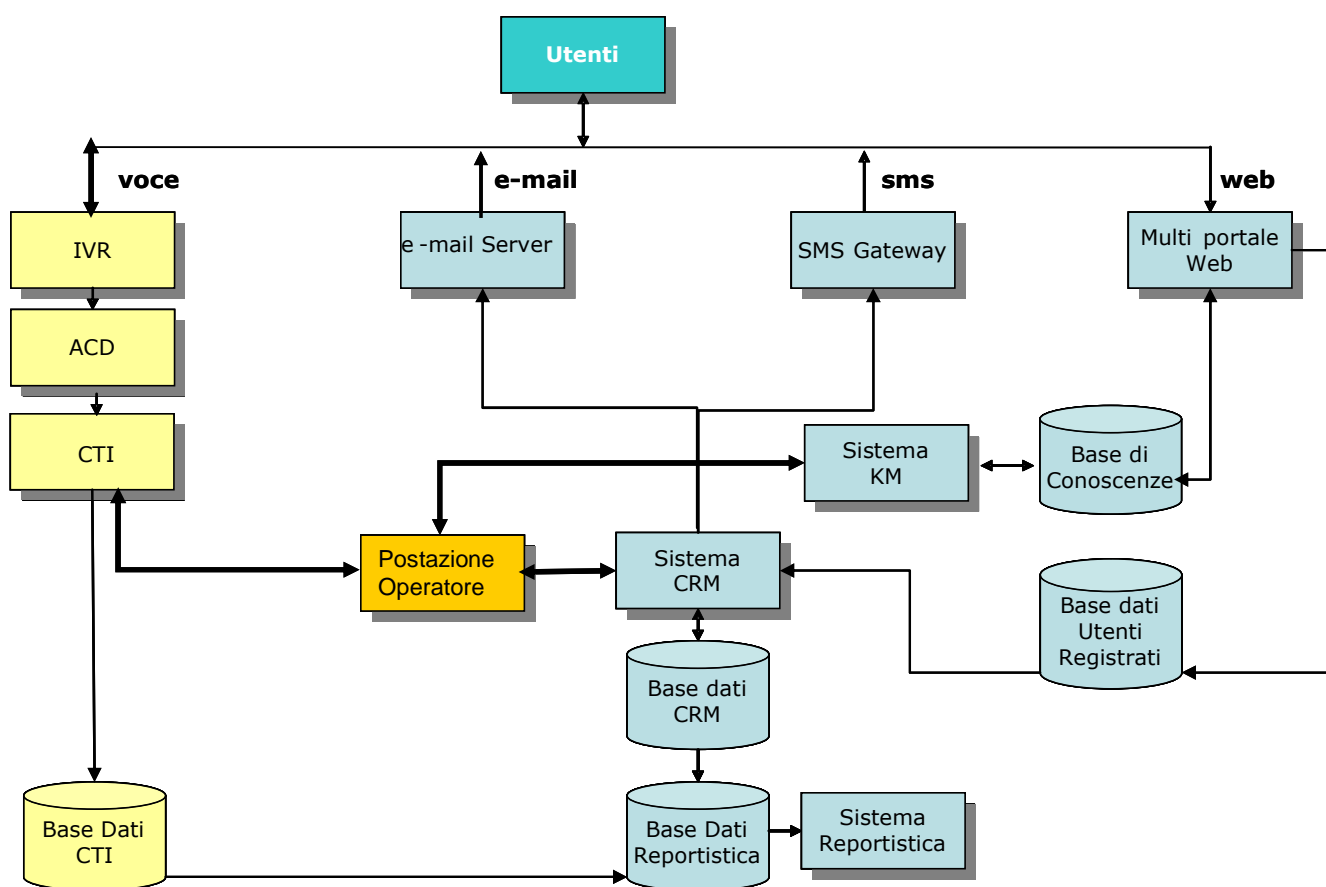
Le attività formative sono articolate in diverse tipologie delle quali alcune sono periodiche, altre vengono svolte qualora se ne verifichi la necessità:

- a. Aggiornamenti su servizi informativi esistenti;
- b. Formazione per l'erogazione di nuovi servizi informativi;
- c. Formazione istituzionale per l'entrata di nuovi Enti nel servizio di contact center
- d. Formazione tecnico-specialistica su processi, procedure operative e sulla gestione di applicativi;
- e. Formazione comportamentale;
- f. Verifiche periodiche sul work in progress.

La formazione agli operatori dovrà essere erogata al di fuori dell'orario di servizio presso lo 055055 e sarà svolta nella sede di Linea Comune o in alternativa presso la sede operativa del contact center se raggiungibile con trasporti pubblici in max 60 minuti.

3.3 Infrastrutture

Il diagramma che segue descrive, in forma sintetica, il complesso delle infrastrutture tecniche utilizzate per il servizio di Contact Center 055055. In giallo le infrastrutture che devono essere messe a disposizione e gestite dal Fornitore. In azzurro le infrastrutture dispiegate presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", con cui le infrastrutture del Fornitore devono essere integrate.



3.3.1 Infrastrutture messe a disposizione dal Committente

Il presente paragrafo descrive gli strumenti messi a disposizione dal Committente, tramite l'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" sito nel Comune di Sesto Fiorentino (FI).

- **Sistema KM.** Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso e l'utilizzo del proprio sistema di KM, realizzato con tecnologia OpenCMS e dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Il sistema KM è integrato con il sistema CRM, in base alle specifiche dei processi e delle procedure di gestione delle interazioni, al fine di facilitare l'identificazione delle esigenze ed il reperimento delle informazioni necessarie al servizio.
- **Sistema CRM Integrato.** Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso e l'utilizzo del proprio sistema di CRM, realizzato con tecnologia ARS Remedy e dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Sarà compito del Fornitore integrare i suoi sistemi di front end (CTI/ACD/IVR) con il sistema CRM del Committente, in modo da collegare le funzioni di smistamento delle chiamate e delle interazioni multicanali con l'apertura automatica dei casi sul client del sistema CRM, in base ai requisiti espressi e in modo tale da garantire i livelli di servizio attesi. Per ulteriori specifiche e approfondimenti, si rinvia alla documentazione in allegato.
- **Sistema di reportistica.** Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso alla base dati del proprio sistema di reportistica, realizzato su database Oracle con modellazione ROLAP, dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Il Fornitore dovrà realizzare le procedure di aggiornamento automatico al fine di trasferire su base giornaliera nella base dati del sistema di reportistica tutte le informazioni relative ai contatti e statistiche sull'andamento del servizio custodite nelle basi dati delle proprie infrastrutture, secondo le specifiche definite in allegato.

-
- **Base dati degli utenti registrati.** I cittadini, professionisti ed imprese vengono registrati tramite una procedura gestita dal Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". Il Committente potrà rendere disponibile, qualora fosse necessario, al Fornitore l'accesso alla base dati degli utenti registrati dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", e la relativa documentazione tecnica di supporto. Si precisa che i dati contenuti nella base dati degli utenti registrati non possono essere in alcun modo memorizzati sui sistemi del Fornitore, se non per il tempo strettamente necessario alle funzioni tecniche di servizio.
 - **Server e-mail.** Il Committente metterà a disposizione un server SMPT per la gestione del dominio di posta elettronica del Contact Center 055055, dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", col quale verranno spedite le e-mail dal Contact Center, attraverso il sistema CRM.
 - **SMS Gateway.** Il Committente renderà disponibile al Fornitore l'accesso al sistema SMS Gateway, dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", per l'invio di messaggi SMS attraverso il sistema CRM.
 - **Collegamenti telefonici e di rete.** Sono a carico del Committente i collegamenti di rete dati tra gli Enti e il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", così come i contratti ed i costi di gestione delle linee telefoniche per l'erogazione del servizio di Contact Center che saranno rese disponibili al Fornitore, mentre sarà a carico del Fornitore il collegamento di rete dati tra Contact Center e il Centro Servizi Territoriale (vedi oltre). Sarà inoltre a carico del Fornitore l'adozione di soluzioni tecniche e/o contrattuali atte a far sì che i contatti telefonici provenienti dalla Provincia di Firenze vengano addebitati al chiamante con tariffa urbana/locale, limitatamente al caso in cui la sede del Contact Center sia al di fuori della Provincia di Firenze, senza oneri a carico del Committente.
 - **Rubrica telefonica online.** Il Committente metterà a disposizione nel Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" una rubrica telefonica interna degli Enti a cui viene erogato il servizio di centralino, accessibile dal Fornitore tramite browser web. La gestione della rubrica sarà a carico degli Enti.

-
- **Gestione prenotazioni e segnalazioni online.** Il Committente metterà a disposizione del Fornitore applicativi per la gestione online di prenotazioni e segnalazioni, entrambi accessibili tramite browser web.

3.3.2 Infrastrutture messe a disposizione del Fornitore

Il presente paragrafo descrive gli strumenti che il Fornitore dovrà mettere a disposizione per l'erogazione del servizio.

- **Sede operativa.** Il Fornitore si impegna a rendere disponibile una sede operativa opportunamente dimensionata, adeguata in tutti gli aspetti alle norme vigenti in materia, e collocata all'interno del territorio della Provincia di Firenze o, in alternativa, ad una distanza massima di 30 Km in linea d'aria dalla sede del Committente; ciò al fine di permettere un'agevole interazione e interventi formativi da parte degli Enti aderenti al servizio.
- **Sistema per la gestione dei canali in ingresso e in uscita.** Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'infrastruttura tecnica completa per la gestione dei canali in ingresso e in uscita. In particolare, dovranno essere predisposte e messe a disposizione le seguenti componenti, da descrivere dettagliatamente in offerta in termini di fornitura e di soluzioni adottate:
 - **ACD** (*Automatic Call Distribution*): la chiamata dovrà essere smistata in modo automatico agli operatori secondo strategie adeguate (per competenza, per maggior tempo di inattività, ecc.).
 - **IVR** (*Interactive Voice Response*): il sistema dovrà essere opportunamente configurato, per la gestione del messaggio di benvenuto, del messaggio di attesa (se il tempo di attesa stimato è inferiore a quello massimo predefinito), dell'invito a richiamare successivamente (se il tempo di attesa stimato è superiore a quello massimo predefinito), e del messaggio per la gestione del fuori orario di servizio del Contact Center.

-
- **CTI** (*Computer Telephony Integration*): l'integrazione del sistema con il tool di front end (postazione di lavoro – operatore) può permettere l'apertura automatica del ticket relativo alla chiamata sul sistema CRM con valorizzazione di alcuni campi in base alle informazioni già disponibili (provenienza contatto, ecc). Il sistema di CTI dovrà essere integrato con l'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" (vedi oltre).

Nel complesso, i sistemi per la gestione dei canali devono essere adeguatamente configurati per realizzare le procedure prestabilite, secondo quanto previsto dalla documentazione in allegato.

- **Sistemi per il servizio di centralino.** I sistemi hardware e software necessari a questa funzione devono essere messi a disposizione dal Fornitore. Preferibilmente, il sistema per il servizio di centralino dovrebbe essere integrato nel sistema complessivo di gestione dei canali (vedi sopra). Si precisa che l'infrastruttura tecnica del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" non include alcuna funzione di supporto per il servizio di centralino ad eccezione della rubrica online precedentemente descritta. Committente e Fornitore possono concordare procedure collaborative di gestione ed aggiornamento dei dati e delle informazioni.
- **Postazioni per gli operatori.** Il Fornitore deve rendere disponibili un numero adeguato di postazioni per gli operatori. Le postazioni devono avere la seguente dotazione minima:
 - Personal computer opportunamente configurato, completo di sistema operativo aggiornato, con connessione di rete e su cui sia operante un servizio di assistenza tecnica hardware e software.
 - Cuffie dotate di microfono, idonee all'attività di operatore di Contact Center e in linea con gli standard normativi vigenti.
 - Efficace sistema anti-virus, mantenuto costantemente aggiornato.
 - Strumenti software adeguati per l'accesso a documenti nei formati più diffusi (p.es. Microsoft Office™, Open Office™, PS, PDF) e nei formati immagine più comuni (p.es. PDF, JPEG, TIFF, PNG).
 - Connessione ad internet protetta e con capacità di banda adeguata.

➤ Client del sistema CRM: Software client Remedy nella versione fornita dal Committente (per sistema operativo Windows) o, previa verifica tecnica di analogo funzionalità, client http browser (per sistema operativo generico). Le licenze d'uso del client CRM si intendono a carico del Committente, mentre al fornitore spetta l'installazione del software sulle postazioni e l'eventuale sostituzione dello stesso con una versione più recente a richiesta del Committente

- **Connessione alle linee telefoniche in ingresso e in uscita.** L'infrastruttura tecnica messa a disposizione dal Fornitore dovrà essere in grado di collegare un numero adeguato di linee telefoniche, al fine di coprire le esigenze di servizio e di *business continuity* (vedi oltre). Il Fornitore dovrà indicare in offerta il numero di linee effettivamente collegabili e le possibili estensioni. Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore di collegare ulteriori linee, senza oneri aggiuntivi, qualora non siano rispettati i livelli di servizio prestabiliti, nell'ambito dei volumi previsti.
- **Gestione multi-numero.** L'infrastruttura tecnica messa a disposizione dal Fornitore dovrà essere in grado di gestire separatamente chiamate a numeri distinti legati a distinti servizi (es. Contact Center 055055 e Numero Verde del Lavoro). In particolare per ogni servizio dovrà essere possibile una configurazione dedicata dell'IVR (es. specifico messaggio di benvenuto), lo smistamento dedicato dei contatti (es. ad un gruppo specifico di operatori) e la distinguibilità a livello della base dati al fine della produzione di una reportistica separata, registrando tra l'altro il numero (servizio) chiamato dall'utente. Il Fornitore deve indicare in offerta quanti numeri potrà gestire nella suddetta modalità e le possibili estensioni.
- **Connessione di rete con il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE".** Il Fornitore dovrà prevedere una linea di rete IP dedicata, a banda garantita, con larghezza di banda non inferiore a 2 Mbit/sec e comunque adeguata all'erogazione dei servizi messi a disposizione dall'infrastruttura del Committente, verso la sede del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". La responsabilità del buon funzionamento, della sicurezza informatica dei dati trasmessi e dei costi di

installazione e di gestione della connessione di rete verso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" sono a carico del Fornitore. Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore il potenziamento a proprie spese di tale connessione, qualora le caratteristiche di questa costituiscano una limitazione alla qualità del servizio. Il Fornitore si impegna a dare accesso, su richiesta del Committente, ai dati sull'occupazione di banda della rete IP dedicata.

- **Connessioni telefoniche verso gli Enti.** Inizialmente il servizio di centralino verrà effettuato tramite trasferimento di chiamata da e verso i numeri degli Enti e del Contact Center 055055, a carico delle linee telefoniche messe a disposizione dal Committente e quelle proprie degli Enti. E' tuttavia previsto che successivamente il trasferimento possa essere effettuato attraverso linee telefoniche dedicate PSTN o ISDN, o su linee dati con tecnologia VoIP. Fermo restando che i costi di installazione e di gestione delle linee dedicate sono a carico degli Enti e del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", il Fornitore dovrà adeguare le interfacce di connessione alla propria infrastruttura telefonica in base alle indicazioni del Committente. Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore il potenziamento a proprie spese delle connessioni alle linee telefoniche, qualora le caratteristiche di queste costituiscano una limitazione all'intercomunicabilità con gli Enti o alla qualità del servizio. Sono comunque esclusi oneri a carico del Fornitore per l'eventuale adozione di connessioni VoIP con protocolli "proprietary" (non "open").
- **Accesso remoto ai sistemi del Contact Center.** Il Fornitore dovrà offrire una soluzione per consentire a Linea Comune S.p.A. l'accesso remoto in sola lettura ai sistemi di gestione dell'infrastruttura CTI/IVR/ACD, limitatamente a quanto necessario per monitorare in real time l'andamento e la gestione delle chiamate.
- **Business continuity**
In considerazione della criticità del servizio erogato dal Contact Center, destinata a crescere nel tempo e all'aumentare del numero di contatti, il Fornitore dovrà indicare le misure che intende adottare per garantire la continuità del servizio.
Tali misure dovranno necessariamente includere:

-
- **accorgimenti organizzativi** per l'affidabilità delle infrastrutture.
 - **azioni preventive di protezione di infrastrutture** software, hardware e di rete, sia dati che telefonica.
 - **piano di ripristino delle funzioni essenziali del servizio** (business continuity) in caso di malfunzionamenti o guasti.

Al fine di garantire l'effettiva adozione delle misure di prevenzione indicate, il Fornitore dovrà consentire al Committente di effettuare ispezioni anche senza preavviso.

Il piano di ripristino delle funzioni essenziali (*business continuity*) dovrà tenere presente il livello di criticità delle diverse funzioni e prevedere quindi procedure diversificate a seconda di tale livello.

In linea di principio, si distinguono due livelli di disastro:

- livello 1 (parziale ma non completa distruzione delle operazioni di routine, con possibilità di ripristino mediante personale interno, con eventuale ri-allocazione);
- livello 2 (distruzione completa delle operazioni di routine, con necessità di intervento di personale esterno e/o di esecuzione di processi off-site).

Il Fornitore è tenuto al rispetto degli SLA previsti per i disastri di livello 1 come descritto più avanti.

Il Fornitore, inoltre, dovrà produrre un report trimestrale nel quale darà evidenza delle eventuali problematiche riscontrate, lo stato di risoluzione e l'eventuale gap con lo SLA atteso.

3.3.3 Integrazioni delle infrastrutture tecniche

Il presente capitolo descrive le integrazioni necessarie tra l'infrastruttura messa a disposizione dal Fornitore e l'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE".

- **Integrazione del sistema CTI con il sistema CRM.** il sistema CTI messo a disposizione dal Fornitore deve permettere agli operatori di I Livello l'efficace creazione dei casi sul sistema CRM dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". In particolare, dalle postazioni degli operatori di I Livello deve

essere possibile l'apertura automatica dei *casì* sul client del sistema CRM all'atto della ricezione del contatto, con precompilazione di alcuni campi con dati relativi al contatto provenienti dal sistema CTI del Fornitore (vedi l'Allegato B-Integrazione CTI-CRM);

- **Funzioni di aggiornamento della base dati per la reportistica.** I dati dei contatti e le informazioni statistiche relative al servizio contenute nella base dati del sistema CTI del Fornitore devono essere trasferite in modo interamente automatico e su base giornaliera nella base dati del sistema di reportistica dispiegato presso il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", entro le ore 4:00 del giorno successivo alla data dei contatti. I dati da trasferire e le modalità tecniche del trasferimento sono descritti nell'Allegato C-Tabella dati contatto per reportistica).

3.4 Estensioni del servizio/servizi a richiesta

Nel corso del presente appalto potrà essere richiesto al Fornitore un'estensione del servizio e/o un servizio a richiesta in relazione ai seguenti parametri:

1. **Servizio di informazione turistica** in italiano e inglese da erogare nella stessa fascia oraria prevista per il servizio standard (dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00) e stimando un numero di contatti annui pari a 30.000 nel primo anno, 40.000 nel secondo anno e 50.000 nel terzo anno;
2. **Ampliamento dell'orario di servizio** – anche su richiesta specifica del singolo Ente – oltre la fascia oraria prevista dalla presente commessa (dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00) fino a 24 ore su 24, 7 giorni su 7, secondo modalità e costi da definire.
3. **Incremento del volume dei contatti gestiti.**
4. **Aumento del numero di lingue utilizzate** per la gestione di servizi specifici (es.turismo, assistenza immigrati, ecc). Potranno essere descritte eventuali altre esperienze relative alla gestione di Contact Center multi-lingue.
5. **Campagne outbound:** Il Committente potrà richiedere l'attivazione di campagne outbound su ambiti specifici.

A tal fine, il Fornitore dovrà indicare in dettaglio, nell'offerta tecnica, la fattibilità delle estensioni/servizi a richiesta e in quale modo intenda gestirli e, nell'offerta economica, solo per le richieste 1, 2 e 3, dovrà indicare il costo annuo per l'erogazione del servizio di informazioni turistiche, il costo orario per estendere il servizio nei giorni feriali, oltre il *service time* previsto, e il costo orario per estendere il servizio nei giorni festivi come specificato nel disciplinare di gara.

Dovrà essere inoltre prevista e garantita la possibilità di estendere il servizio di Contact Center, previa progettazione e pianificazione da concordare in itinere, in relazione a:

- inserimento di nuovi Enti con esigenze particolari;
- attivazione di nuovi servizi informativi, amministrativi e/o dispositivi.

Anche per quest'ultimo aspetto potranno essere descritte, nell'offerta tecnica, eventuali esperienze di gestione di servizi complessi e/o con caratteristiche particolari.

In quest'ottica, si suggerisce al Fornitore di proporre anche eventuali soluzioni alternative alle normali funzioni di Contact Center (p. es. risponditore automatico, reperibilità di referente, etc).

3.5 Monitoraggio del servizio

3.5.1 Rispetto degli SLA

Il fornitore è chiamato al rispetto di SLA (Service Level Agreement) di tipo quantitativo e qualitativo.

Il rispetto degli SLA di natura quantitativa viene misurato con un monitoraggio operativo costante che verifica l'andamento del canale e l'attività degli operatori del Contact Center.

Il rispetto degli SLA di natura qualitativa, invece, viene misurato con un monitoraggio qualitativo che verifica la qualità del servizio e la soddisfazione dei cittadini attraverso strumenti quali:

- “Mystery call” (chiamate anonime) semestrali condotte dal Committente o da suoi delegati al fine di verificare la correttezza delle informazioni erogate, l’accoglienza, la cortesia e professionalità degli operatori, eventuali lacune sui contenuti presenti nel sistema della conoscenza e, in genere, la qualità del servizio
- Analisi delle segnalazioni dei cittadini, imprese e professionisti
- Audit periodici con gli operatori del contact center sul sistema di gestione del servizio
- Indagini qualitative di customer satisfaction annuali al fine di verificare il rispetto degli SLA di natura qualitativa descritti sopra, la qualità del servizio erogato percepita dai cittadini che hanno utilizzato il servizio e i livelli di soddisfacimento dello stesso.

Gli **SLA di natura quantitativa** sono stati raggruppati in 3 categorie:

1. SLA sul servizio di I livello
2. SLA su infrastrutture telefoniche e tecniche utilizzate dal I livello
3. SLA su business continuity

1. SLA sul Servizio di I Livello 055055:

ID	Descrizione	Valore atteso	Periodo di rilevazione
SLA.1.1	Percentuale di chiamate gestite rispetto a quelle entrate in ACD (Assunto che il numero di linee in ingresso sia superiore al numero di operatori disponibili)	≥96%	giornaliero

SLA.1.2	Percentuale di chiamate per le quali il tempo medio di risposta dell'operatore < 25 secondi	≥ 90%	giornaliero
SLA.1.3	Percentuale di chiamate abbandonate in attesa di risposta	<5%	giornaliero
SLA.1.4	Percentuale di chiamate che vengono risolte al primo contatto.	≥ 80%	Settimanale

2. SLA su infrastrutture telefoniche e tecniche utilizzate dal I Livello 055055:

ID	Sistema di riferimento	Valore	Descrizione	Periodo di rilevazione
SLA.2.1	ACD	>99%	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	Settimanale
SLA.2.2	IVR	>98%	Percentuale di funzionamento della componente IVR	Settimanale
SLA.2.3	CTI	>95%	Percentuale di funzionamento della componente CTI	Settimanale
SLA.2.4	Postazioni di lavoro, telefoni, cuffie.	>95%	Percentuale di casi di sostituzione dei dispositivi in caso di rottura < 2 giorni lavorativi	Settimanale

3. SLA su business continuity

Si intende che gli SLA di seguito indicati si riferiscono unicamente a disastri di livello 1. Il Fornitore potrà comunque descrivere le eventuali capacità di gestione di disastri di livello 2.

Il piano di ripristino delle funzioni essenziali dovrà garantire gli SLA, di seguito riportati:

ID	Descrizione	Periodo di rilevazione
SLA.3.1	La ripresa delle funzioni di smistamento verso gli Enti delle chiamate telefoniche entranti entro un intervallo temporale da un minimo di due a un massimo di quattro ore dal verificarsi del disastro.	Al verificarsi dello stato di crisi
SLA.3.2	La ripresa delle funzioni per l'erogazione del servizio informativo entro un intervallo temporale da un minimo di due a un massimo di quattro ore dal verificarsi del disastro.	Al verificarsi dello stato di crisi
SLA.3.4	Le responsabilità del Fornitore in termini di ripristino delle funzioni essenziali si estendono anche alle infrastrutture fornite o messe a disposizione da terzi direttamente al Fornitore. Le responsabilità del Fornitore non si estendono invece alle infrastrutture del Centro Servizi o comunque gestite o messe a disposizione dal Committente.	Al verificarsi dello stato di crisi

Il fornitore dovrà rendere disponibili al Committente i dati utili e un accesso da remoto per monitorare in tempo reale gli SLA quantitativi indicati.

Per quanto attiene gli **SLA di natura qualitativa**, in questi rientrano:

ID	Descrizione	Valore atteso
SLA.4.1	Percentuale di utenti che considerano buono o ottimo il valore relativo a cortesia, professionalità, disponibilità (Valore medio) da parte degli operatori	>80%
SLA.4.2	Percentuale di utenti che ritiene il linguaggio da parte degli operatori comprensibile e chiaro sempre o quasi sempre	>80%
SLA.4.3	Percentuale di utenti che ritiene di avere avuto esito positivo dalla propria richiesta di informazioni attraverso il servizio 055055	>80%

SLA.4.4	Percentuale di utenti che ritiene che le informazioni ricevute dallo 055055 siano talvolta contraddittorie	< 5%
SLA.4.5	Percentuale di utenti che valuta il servizio 055055 complessivamente ottimo o buono	>90%

Gli SLA qualitativi saranno misurati dal Committente attraverso questionari somministrati telefonicamente da parte di rilevatori professionali iscritti ad apposito albo e selezionati, e con periodicità definita autonomamente da parte del Committente.

Sulla base degli SLA individuati sono individuate le regole di calcolo delle penali definite all'interno del Capitolato di Appalto.

Il Committente si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso chiamate anonime (Mystery Call) gestite dal Committente o da suoi delegati.

Gli SLA di entrambi i tipi, quantitativi e qualitativi, si intendono riferiti a un volume di contatti come definito nel paragrafo 3.1

Gli eventuali contatti in surplus e le giornate oggetto di sovraccarico saranno valutate di volta in volta e non saranno oggetto di applicazione delle relative penali per il mancato rispetto degli SLA, che saranno tuttavia monitorati normalmente.

Nel calcolo dei contatti stimati sono inclusi quelli relativi alla funzione centralino.

3.5.2 Reporting

- **Fornitura dei dati per la reportistica.** I dati statistici dei sistemi CTI/ACD/IVR dovranno essere esportati periodicamente, a cura del Fornitore, in base alle modalità di integrazione dei sistemi di reportistica del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". La consistenza dei dati statistici necessari deve essere concordata con il Committente e comunque non inferiore a quanto necessario a

produrre la reportistica nei formati attualmente utilizzati. I dati statistici devono essere resi disponibili dal Fornitore:

- Per il report settimanale: ogni lunedì entro le 8.00
- Per il report mensile: ogni giorno 1 del mese successivo
- Per il report trimestrale: ogni giorno 1 del mese successivo al trimestre
- Per il report annuale: ogni 1 gennaio dell'anno successivo.

Il Fornitore dovrà consentire a Linea Comune S.p.A. l'accesso remoto in sola lettura ai sistemi di gestione dell'infrastruttura CTI/IVR/ACD, limitatamente a quanto necessario per monitorare in real time l'andamento e la gestione delle chiamate.

4 Piano delle attività

4.1 Attività e risultati attesi

Si richiede al Fornitore di predisporre in offerta un dettagliato piano delle attività propedeutiche e/o funzionali all'avvio del servizio di Contact Center nel più breve tempo possibile, nel rispetto dei requisiti indicati nel presente documento.

Il piano sarà uno degli aspetti di valutazione delle attività.

Il Fornitore dovrà includere e dettagliare nell'offerta la soluzione che intende adottare per gestire in maniera ottimale e senza interruzione del servizio il passaggio dal vecchio al nuovo fornitore.

4.2 Elementi di organizzazione della fornitura

Il Fornitore dovrà definire e rendere operativo per tutta la durata dell'appalto il gruppo di lavoro, specificando i livelli di responsabilità, le competenze e capacità.

Per quanto concerne il Committente sarà nominato un Responsabile di Progetto lato Committente, il quale si occuperà di:

- curare le relazioni tra i diversi Enti aderenti a 055055, integrandone le richieste.
- monitorare l'esercizio del servizio di 055055, verificando il rispetto degli SLA, rappresentando l'interfaccia nei confronti del Fornitore.
- supervisionare il corretto avanzamento dei lavori del Fornitore valutandone gli scostamenti rispetto alle attività pianificate in fase di avvio del servizio e/o in itinere.

Nell'organizzazione del Fornitore dovranno essere previste le seguenti figure professionali:

Attori	Responsabilità
Responsabile progetto lato Fornitore	<ul style="list-style-type: none">• Esperto di gestione di Contact Center, cura la pianificazione e l'organizzazione delle attività e ne coordina lo svolgimento.• Ha responsabilità di coordinamento delle diverse attività progettuali (integrazione del sistema CTI con il CRM, avvio in esercizio del servizio di Contact Center, qualità e gestione del progetto e del servizio nel suo complesso, piano operativo).• Partecipa ai comitati per la gestione del servizio.• Si interfaccia con il Responsabile progetto lato Committente.• Supervisiona il piano delle attività e dei rilasci del Responsabile Integrazione sistemi.
Referente Tecnico	<ul style="list-style-type: none">• Cura lo svolgimento delle attività progettuali assegnate e la realizzazione dei relativi deliverable nell'ambito della system integration.

Il Committente, nel rispetto della normativa vigente, si riserva ampia e insindacabile facoltà di indicare modalità di organizzazione propria, alternative a quella indicata. Il Committente, inoltre, si riserva la facoltà di creare un Comitato di controllo costituito dai rappresentanti degli Enti aderenti allo 055055, con il compito di supervisionare il buon andamento del servizio e l'avanzamento delle attività di progetto.

4.3 Gestione delle interazioni con il Fornitore

Nella fase iniziale del progetto sarà onere del Fornitore proporre le modalità di interazione Committente - Fornitore, che saranno oggetto di integrazione - validazione da parte del Committente.