



ALLEGATO 1-BIS AL CONTRATTO

Servizi di Assistenza

Indice dei contenuti

Requisiti del Servizio di Assistenza	3
Fruitori del Servizio di Assistenza	4
Obiettivi del Servizio di Assistenza	4
Canali di contatto del Servizio di Assistenza	5
Oggetto della fornitura	5
Disponibilità del servizio IVR	6
Disponibilità del Sistema di Trouble Ticketing	7
Dimensionamento del servizio di Help Desk di 1° e 2° Livello	7
Strumenti a supporto del servizio di assistenza	8
Descrizione del processo di gestione delle segnalazioni	9
Tipologie di Segnalazioni	9
Attività Specialistiche	14
Gestione operativa delle segnalazioni	14

Scopo del documento

Il documento descrive le caratteristiche del Servizio di Assistenza che dovrà essere erogato nell'ambito del Contratto ("**Servizio di Assistenza**").

1. Requisiti del Servizio di Assistenza

PagoPA S.p.A. intende offrire il Servizio di Assistenza agli Enti Creditori, agli Intermediari/Partner tecnologici, ai Prestatori di Servizi di Pagamento, ai cittadini e alle imprese.

Il Servizio di Assistenza dovrà essere adeguato alla numerosità dei fruitori previsti e tener conto che i volumi di traffico aumenteranno considerevolmente nel prossimo triennio.

Ne consegue che il modello di erogazione del servizio dovrà essere industrializzato e standardizzato al fine di massimizzare l'efficacia e l'efficienza di tutte le risorse impegnate.

A tal fine il servizio dovrà essere erogato tenendo conto dei seguenti requisiti:

- deve essere disponibile un unico strumento di trouble ticketing che, indipendentemente dalla modalità di contatto, accenti la gestione di tutte le segnalazioni;
- deve essere disponibile un sistema di risposta automatico (IVR) in grado di soddisfare le esigenze del servizio al momento individuate e in grado di adeguarsi a variazioni sostanziali che potranno verificarsi nel corso dell'erogazione del servizio stesso;
- le risorse impiegate devono avere competenze adeguate ai compiti che saranno chiamate a svolgere, con forti capacità di interazione con i fruitori del servizio (in particolare con i cittadini) e con i componenti del team di assistenza, nonché capacità di analisi e autonomia nella risoluzione delle problematiche;
- devono essere resi disponibili strumenti che consentano di effettuare tutte le analisi ed indagini utili alla risoluzione delle segnalazioni, consentendo la massima autonomia possibile alle risorse dedicate al servizio, soprattutto a quelle che rappresentano il primo contatto nei confronti dei fruitori del servizio stesso;
- devono essere previsti tutti gli strumenti necessari a valutare le performance del servizio, anche al fine di valutare la necessità di rafforzare lo stesso all'aumentare dei volumi di traffico;
- deve essere coordinato da una o più figure con capacità di team leading, che si occuperanno di coordinare tutte le risorse e governare eventuali situazioni di criticità dovute a picchi di segnalazioni riportando al Responsabile PagoPA del servizio di assistenza;

- deve essere prevista l'introduzione e l'utilizzo di uno strumento di knowledge base che consenta di recuperare rapidamente tutte le nozioni e informazioni necessarie a risolvere con immediatezza le segnalazioni che si presentano con maggior frequenza.

1.1. FRUITORI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Servizio di Assistenza è rivolto a:

- utenti finali del sistema pagoPA (cittadini e imprese);
- Enti Creditori, Prestatori di Servizi di Pagamento, Intermediari tecnologici, Partner tecnologici.

1.2. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Servizio di Assistenza, tenendo conto delle tipologie di segnalazioni e responsabilità riportate alla tabella del §2.1, dovrà essere in grado di:

- fornire informazioni amministrative e tecniche, ovvero:
 - informazioni di natura amministrativa e normativo-giuridica sul sistema pagoPA e sull'utilizzo del sistema stesso;
 - informazioni di natura tecnica relativa ai processi di pagamento e all'interpretazione della documentazione tecnica;
- fornire supporto a tutti i soggetti che:
 - intendono aderire a pagoPA o devono aderire in quanto soggetti obbligati;
 - intendono far pervenire la dichiarazione di esenzione;
- fornire supporto in fase di attivazione sul sistema pagoPA a:
 - soggetti che intendono connettersi direttamente al sistema pagoPA (interpretazione delle specifiche tecniche del sistema, definizione delle configurazioni sul NodoSPC, fasi di test, ecc.)
 - soggetti che si avvalgono di Intermediari/Partner tecnologici
- fornire supporto a soggetti già attivi sul sistema pagoPA nelle attività di:
 - aggiornamento delle configurazioni;
 - attivazione di soggetti intermediati;
- fornire supporto agli utenti finali e a tutti i soggetti attivi sul sistema pagoPA in merito a:
 - ciclo di vita del pagamento;
 - segnalazioni eventualmente riconducibili ad anomalie avvenute in fase di pagamento o a valle dello stesso
 - segnalazioni eventualmente riconducibili a malfunzionamenti degli applicativi utilizzati in ambito pagoPA (Portale delle Adesioni, WISP, ecc.)
- fornire supporto ai soggetti attivi sul sistema pagoPA a seguito dell'introduzione di cambiamenti infrastrutturali e/o applicativi dovuti ad evoluzioni del NodoSPC.

CANALI DI CONTATTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Servizio di Assistenza dovrà essere ingaggiato utilizzando diversi canali:

- un sistema di risposta automatica (IVR) reso disponibile agli utenti finali, agli Enti Creditori, ai Prestatori di Servizi di Pagamento, agli Intermediari tecnologici e ai Partner tecnologici;
- un sistema di trouble ticketing ad uso del personale che fornisce il servizio di assistenza e del personale specialistico di pagoPA S.p.A.;
- una casella o più caselle di posta elettronica dedicate, collegate all'utilizzo del sistema di trouble ticketing;
- il Portale delle Adesioni, interfacciato opportunamente con il sistema di trouble ticketing.

OGGETTO DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, come oggetto della presente fornitura:

- il sistema di risposta automatica (IVR);
- il sistema di trouble ticketing;
- le integrazioni necessarie a far colloquiare il Portale delle Adesioni e il sistema di trouble ticketing allo scopo di fornire agli utenti del Portale delle Adesioni uno strumento per aprire segnalazioni e seguirne l'andamento fino alla chiusura del ticket;
- le integrazioni necessarie a consentire l'apertura di un ticket a partire da una mail pervenuta alle caselle di posta elettronica dedicate al servizio di assistenza;
- un help-desk di 1° livello che comprenda figure di tipo:
 - *Generalista*: figura in grado di gestire una chiamata pervenuta tramite IVR, procedendo all'apertura e classificazione del ticket. Deve essere in grado di lavorare ticket riguardanti informazioni generiche sul servizio, anomalie di bassa complessità e attività basiche concernenti il processo di adesione e attivazione di un Ente Creditore;
 - *Specialista funzionale*: figura in grado di gestire i ticket generati per effetto di chiamate su IVR o aperti da Portale delle Adesioni. Provvede inoltre a lavorare ticket creati a partire da email pervenute alle caselle di posta elettronica dedicate. Deve essere in grado di gestire anomalie di media complessità anche relative al ciclo di vita di un pagamento;
- un help-desk di 2° livello che comprenda figure di tipo:
 - *Specialista Nodo*: figura in grado di fornire assistenza specialistica e di gestire anomalie di medio-alta complessità anche relative al ciclo di vita di un pagamento. Deve essere in grado di svolgere attività tecniche di configurazione sul NodoSPC;
 - *Tecnico*: figura in grado di assicurare assistenza tecnica/funzionale specialistica di alta complessità.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili gli oggetti della fornitura secondo il seguente calendario:

Oggetto della fornitura	Data disponibilità
Sistema IVR, dedicato a Enti Creditori e PSP e occasionalmente agli utenti finali	1° Gennaio 2020
Sistema IVR con estensione agli utenti finali	01 Aprile 2020
Sistema di trouble ticketing (CA Service Desk) e relativa configurazione per la gestione operativa delle segnalazioni (§2.1)	1° Gennaio 2020
Sistema di trouble ticketing (Service Now) e relativa configurazione per la gestione operativa delle segnalazioni con integrazione sul Portale delle Adesioni	01 Aprile 2020
Help-desk 1° e 2° Livello	1° Gennaio 2020
Help-desk di 1° Livello con apertura al cittadino	01 Aprile 2020

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO IVR

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un sistema di risposta automatica (IVR), per le richieste di assistenza da parte di utenti finali, Enti Creditori e Prestatori di Servizi di Pagamento. A tale scopo il Fornitore dovrà predisporre un n° telefonico a pagamento dedicato, attivo h24 7x7.

Dal 1° gennaio al 31 marzo 2020 il sistema IVR sarà contattato da Enti Creditori e Prestatori di Servizi di Pagamento; dal 1° aprile 2020 è prevista l'apertura dell'IVR anche agli utenti finali.

Dal 1° gennaio 2020 il servizio IVR dovrà essere adeguato per recepire gli aggiornamenti resi necessari dal passaggio da AgID a PagoPA S.p.A. (aggiornamento dei messaggi vocali, semplificazione delle regole di instradamento, sostituzione dei numeri telefonici AgID con numeri del Fornitore).

A seguito dell'apertura del servizio di assistenza agli utenti finali, la struttura e la messaggistica dell'IVR dovranno essere nuovamente rivisti.

Il personale che eroga il servizio di help-desk dovrà rispondere alle chiamate che pervengono all'IVR nei seguenti orari:

- lunedì - venerdì dalle ore 8:30 alle 20:00 e sabato 8:30 - 14:00 per le chiamate provenienti dagli utenti finali;
- lunedì - venerdì dalle ore 8:30 alle 18:00 per le chiamate provenienti da Enti Creditori e Prestatori di Servizi di Pagamento.

Alle chiamate pervenute dopo tali orari l'IVR risponderà con apposito messaggio che indica gli orari di disponibilità del servizio.

DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA DI TROUBLE TICKETING

Nel periodo dal 1° gennaio al 31 marzo 2020 il Fornitore dovrà continuare a garantire la disponibilità del sistema di Trouble Ticketing CA Service Desk, strumento utilizzato dal personale che svolge il servizio di assistenza pagoPA per la gestione delle segnalazioni nel periodo antecedente al 1° gennaio 2020. Detto sistema dovrà consentire la rilevazione dei Livelli di Servizio previsti per il periodo di riferimento.

Le Parti concordano che provvederanno a predisporre un documento descrittivo di tutte le personalizzazioni necessarie per adeguare il sistema di Trouble Ticketing Service Now offerto dal Fornitore al modello operativo proposto dalla Società per la gestione delle segnalazioni.

Ferme restando le personalizzazioni che saranno individuate nel documento di cui sopra, le Parti concordano che il sistema di Trouble Ticketing Service Now dovrà essere in grado di interfacciarsi con il Portale delle Adesioni e di permettere la rilevazione dei Livelli di Servizio previsti nel presente documento.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, a partire dal 1° aprile 2020, il sistema di Trouble Ticketing Service Now corredato da tutte le personalizzazioni preventivamente concordate.

A partire dal 1° aprile 2020 e fino al 31 dicembre 2020 il Fornitore renderà disponibile in sola consultazione il sistema di Trouble Ticketing CA Service Desk secondo le consuete modalità di erogazione.

Per il periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 31 marzo 2021 il Fornitore si impegna a garantire l'accesso ai dati contenuto nel suddetto sistema.

1.7. DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI HELP DESK DI 1° E 2° LIVELLO

Il servizio erogato dal Fornitore dovrà essere in grado di gestire i volumi di segnalazioni di cui ai valori riportati nella tabella sottostante:

anno	volume mensile stimato	incremento volume mensile max gestibile
2020	10.833	20 %
2021	18.333	20 %

2022	25.000	20 %
------	--------	------

Dimensionamento triennale delle segnalazioni

In coerenza con la tabella sopra riportata, per ogni anno di riferimento, il Fornitore si impegna a gestire mensilmente il *volume mensile stimato* di segnalazioni, nonché un incremento dello stesso secondo la percentuale riportata nella colonna *incremento volume mensile max gestibile* e a rispettare i Livelli di Servizio per entrambi i volumi mensili.

E' riconosciuta alla Società la facoltà di aumentare il *volume mensile stimato* di segnalazioni, mantenendo inalterato l'incremento percentuale mensile indicato nella tabella "Dimensione triennale delle segnalazioni".

In particolare, la Società tramite comunicazione a mezzo pec, potrà esercitare tale facoltà con le seguenti modalità:

- aumento del *volume mensile stimato* sino a un max del 10% con preavviso di n. 1 mese;
- aumento del *volume mensile stimato* sino a un max del 20% con preavviso di n. 2 mesi;
- aumento del *volume mensile stimato* sino a un max del 30% con preavviso di n. 3 mesi.

Laddove la Società abbia rispettato i parametri e le tempistiche di preavviso di cui sopra, il Fornitore, senza necessità di accettazione alcuna della modifica richiesta, dovrà gestire il volume di segnalazioni risultante dalla modifica e rispettare i relativi Livelli di Servizio.

Resta comunque possibile, previo accordo tra le Parti, aumentare il *volume mensile stimato* senza il rispetto dei parametri e delle tempistiche di preavviso già indicati.

Le segnalazioni in eccesso saranno gestite a best effort.

1.8. STRUMENTI A SUPPORTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Le risorse che svolgono il servizio di help-desk di 1° e 2° livello devono essere in grado di utilizzare, a supporto del servizio di assistenza, gli strumenti indicati nella tabella sottostante che il Fornitore si impegna ad erogare con disponibilità non inferiore al 99% rispetto gli orari di attività del servizio:

Acronimo	Strumento	Descrizione
----------	-----------	-------------

PdA	Portale delle Adesioni	Applicativo web (in fase di evoluzione) a supporto della gestione dei processi di adesione, attivazione e assistenza all'esercizio.
STT	Sistema di trouble ticketing	Applicativo web (attualmente CA Service Desk, in fase di dismissione a vantaggio di Service Now) erogato da SIA per le attività di service desk
ADP	Admin Panel	Applicativo web erogato da SIA per le attività di indagine sui pagamenti effettuati mediante il WISP.
WBO	Web-BO-Nodo	Applicativo web non pubblico erogato da SIA per svolgere attività di indagine sui principali oggetti gestiti dal NodoSPC (in ambiente di Test ed Esercizio) nell'ambito del ciclo di vita di un pagamento
CRU	Cruscotto pagoPA	Applicativo web erogato da SIA che rende disponibili alcuni indicatori relativi a pagoPA e dati di dettaglio su transazioni e pagamenti
MOCK	Mock PagoPA	Applicativo web non pubblico erogato da PagoPA S.p.A. per la verifica delle funzionalità del NodoSPC in ambiente di Test e per l'esecuzione delle attività di verifica dei Piani di Test con i soggetti direttamente connessi.

2. Descrizione del processo di gestione delle segnalazioni

2.1. TIPOLOGIE DI SEGNALAZIONI

Le segnalazioni al servizio di assistenza rappresentate da richieste di carattere informativo devono essere classificate come QUESTION.

Le segnalazioni al servizio di assistenza rappresentate da richieste di esecuzione di processi tecnico/amministrativi devono essere classificate come ACTIVITY.

Le segnalazioni di eventi percepiti da coloro che si rivolgono al servizio di assistenza come potenziali anomalie del sistema pagoPA devono essere classificate come ISSUE.

La lavorazione di una segnalazione, può coinvolgere figure appartenenti al servizio di assistenza (help desk di 1° e di 2° livello), personale specialistico di PagoPA S.p.A. e figure di riferimento di Enti Creditori, Intermediari e Partner tecnologici, Prestatori di Servizi di Pagamento.

La tabella sottostante riporta, a titolo non esaustivo, per ciascuna categoria di segnalazione (QUESTION, ACTIVITY o ISSUE), il dettaglio della stessa, nonché i livelli di assistenza ed eventuali altri attori coinvolti, con l'indicazione delle azioni richieste (C = presa in carico; L = lavorazione; S = supporto all'analisi e alla risoluzione).

Categoria	Segnalazione	I Liv. Gener.	I Liv. Spec. funz.	II Liv. Spec. Nodo	II Liv. Tecnico	pagoPA SpA	EC/PSP
QUESTION	informazioni generali o legali su pagoPA	C, L				S	
QUESTION	supporto utilizzo del PdA	C, L					
QUESTION	informazioni per attivazione Ente Creditore e PSP	C, L					
QUESTION	interpretazione specifiche tecniche pagoPA	C, L				S	
ACTIVITY	Registrazione accordo servizio PSP	C, L					
ACTIVITY	credenziali primo accesso	C, L					

ACTIVITY	censimento su PdA EC non presente su IPA	C, L					
ACTIVITY	caricamento massivo su PdA adesioni EC	C	L			S	
ACTIVITY	censimento Partner tecnologico	C	L			S	
ACTIVITY	creazione Piano Attivazione per EC	C	L			S	
ACTIVITY	creazione Piano Attivazione per PSP	C	L			S	
ACTIVITY	gestione Manleva EC/PSP	C	L				
ACTIVITY	verifica template Avviso di Pagamento EC	C	L			S	
ACTIVITY	caricamento massivo attivazioni EC intermediati	C	L				
ACTIVITY	revoca connessione EC	C	L				
QUESTION	richiesta inerente certificato SSL	C	L			S	

ACTIVITY	sostituzione Referente Servizi del PSP	C	L				
ACTIVITY	caricamento massivo IBAN EC	C	L			S	
ACTIVITY	caricamento IBAN EC extra PdA	C		L		S	
ACTIVITY	attribuzione codice interbancario Ente Creditore	C	L				
ACTIVITY	attribuzione aux digit 1 e 2	C	L			S	
ACTIVITY	migrazione stazioni/associazioni EC	C		L			
ACTIVITY	revoca adesione Ente Creditore	C	L				
ACTIVITY	caricamento Tabella Controparti EC	C		L			
ACTIVITY	caricamento Catalogo Dati Informativi PSP	C		L			
ACTIVITY	supporto utente finale per esecuzione pagamento con WISP	C	L				

ACTIVITY	supporto utente finale per gestione credenziali WISP	C, L					
QUESTION	stato del pagamento pagoPA	C, L					
QUESTION	richiesta inerente lo stato di un ticket	C, L					
ISSUE	l'utente è stato addebitato ma non ha ricevuto RT da parte dell'EC	C	L				S
ISSUE	l'EC segnala mancanza di RT	C	L				S
ISSUE	l'EC segnala mancanza flusso di rendicontazione	C	L				S
ISSUE	l'EC segnala un errore di riconciliazione	C	L				S
ISSUE	segnalazione indisponibilità sistema pagoPA	C			L		
ISSUE	segnalazione degrado prestazioni pagoPA	C			L		
ISSUE	il PSP segnala che il Nodo non accetta/recupera le RT	C			L		

ISSUE	segnalazione indisponibilità PdA	C			L		
ISSUE	segnalazione malfunzionamento pagoPA	C			L		
ISSUE	si allerta il tavolo operativo di EC/PSP a seguito di segnalazione di indisponibilità di EC/PSP da parte del sistema di monitoraggio		C, L				S
ISSUE	si allerta il tavolo operativo di EC/PSP a seguito di segnalazione di prestazioni degradate di EC/PSP da parte del sistema di monitoraggio		C; L				S

Catalogo delle segnalazioni

2.2. ATTIVITÀ SPECIALISTICHE

Il Fornitore renderà disponibile, per i primi due anni, una specifica figura professionale, individuata di comune accordo con la PagoPA S.p.A., per operare presso e su coordinamento della PagoPA S.p.A., le cui attività dovranno essere tracciate nel sistema di trouble ticketing ma non saranno soggette a rilevazione di Livelli di Servizio. Resta inteso che una volta individuata tale figura, non verrà dal Fornitore sostituita in caso in cui la stessa cessi il proprio rapporto con il Fornitore stesso prima della scadenza dei due anni.

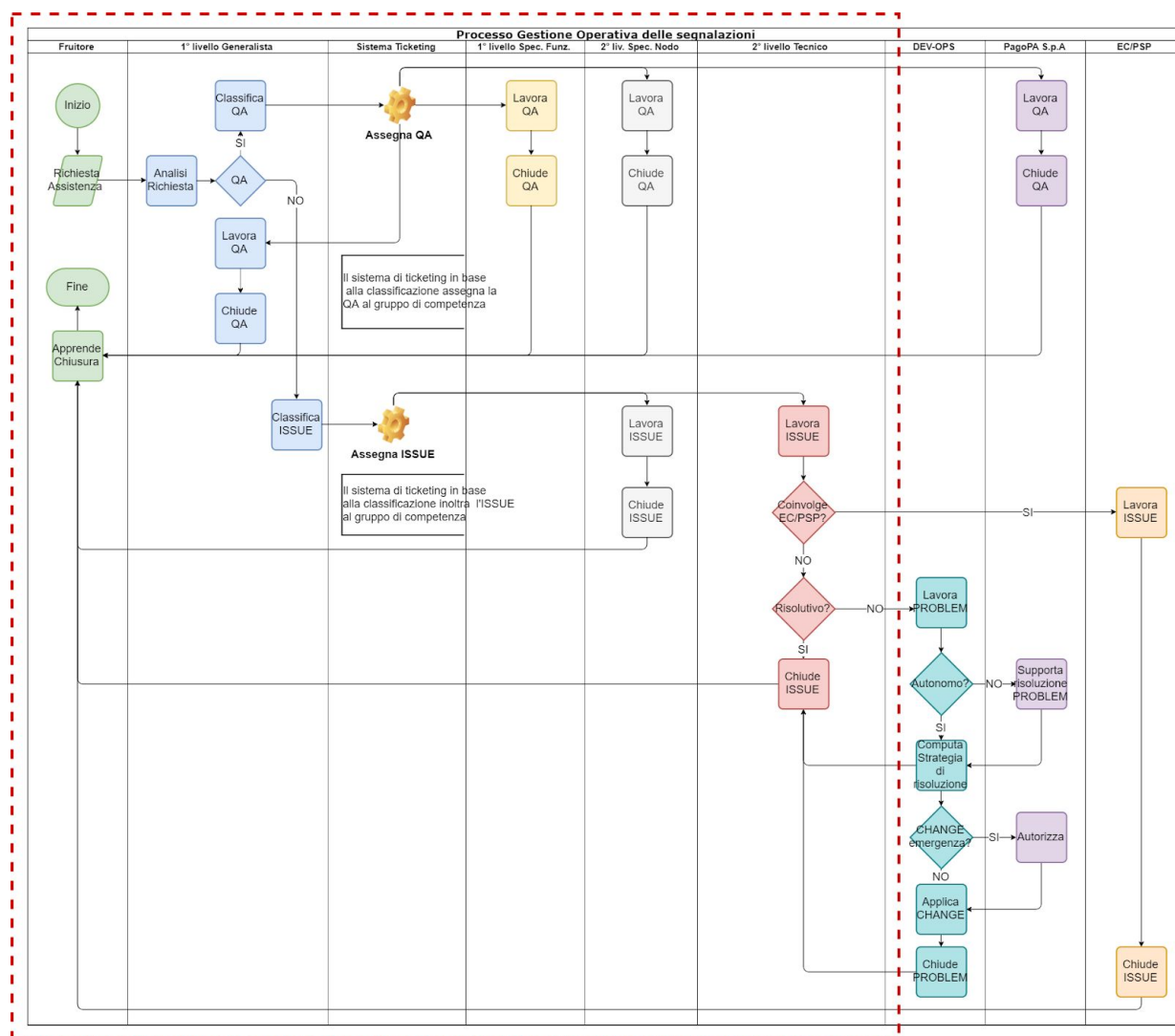
2.3. GESTIONE OPERATIVA DELLE SEGNALAZIONI

La figura sotto riportata illustra sinteticamente il processo di gestione operativa delle segnalazioni che devono essere gestite nell'ambito del servizio di assistenza (l'ambito è quello tratteggiato).

Le segnalazioni pervenute al servizio di assistenza dovranno sempre essere prese in carico dall'help-desk di 1° livello.

Al di fuori del perimetro del servizio di assistenza, sono rappresentati gli altri attori che interagiscono con il personale deputato all'assistenza:

- il gruppo di sviluppo SIA (DEV-OPS);
- gli specialisti PagoPA SPA;
- i referenti di EC e PSP che possono essere coinvolti nella risoluzione delle segnalazioni.



Processo di gestione operativa delle segnalazioni

Indipendentemente dal canale di ingresso, ogni segnalazione dà luogo all'apertura di un ticket da parte dell'help-desk di 1° livello. Nella maggior parte dei casi, come rappresentato nella tabella *Catalogo delle segnalazioni*, il ticket è creato dal 1° livello - *Generalista*.

All'atto dell'apertura del ticket, l'operatore classifica il ticket in base a quanto indicato nella tabella *Catalogo delle segnalazioni*.

In funzione di tali attributi, il sistema di trouble ticketing assegna il ticket al gruppo di competenza che procederà con la lavorazione in maniera autonoma o chiedendo eventualmente il supporto di altri gruppi.

Contestualmente alla chiusura del ticket, viene notificata a chi ha effettuato la segnalazione la risoluzione della problematica.

Nel caso in cui una ISSUE non possa essere risolto a livello di help-desk, la segnalazione esce dal perimetro dell'assistenza (trasformandosi in INCIDENT), dovendo essere presa in carico da altri gruppi.

L'help-desk di 1° livello riprenderà in carico il ticket dopo aver ricevuto dai vari gruppi specialistici di riferimento le indicazioni su come rispondere (direttamente all'interno della sezione privata del ticket).

Tutti i ticket in stato "resolved", nel caso in cui l'utente non proceda con la chiusura, verranno entro 24 ore chiusi automaticamente attraverso un processo che verrà implementato sul sistema di trouble ticketing.

FINE DOCUMENTO
