

CAPITOLATO TECNICO

**Gara per il conferimento del servizio di gestione delle chiamate inbound
del Contact Center dello Sportello per il consumatore Energia e
Ambiente di Acquirente Unico S.p.A. e
per la fornitura di una piattaforma tecnologica integrata in modalità ASP
sempre presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente
CIG: 7468127D59**

PREMESSA	5
1 SERVIZIO DI CALL CENTER CON OPERATORI DEL FORNITORE	6
1.1 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	7
1.2 AFFIANCAMENTO E VERIFICA	8
1.3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	9
1.4 ONERI ECONOMICI A CARICO DEL FORNITORE	11
2 SERVIZI DI PIATTAFORMA E CONNETTIVITÀ.....	13
2.1 SERVIZI DI CONNETTIVITÀ E GESTIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO INBOUND	13
2.2 SERVIZI DI PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DELLE CHIAMATE TELEFONICHE	14
2.2.1 Servizio ACD/IVR.....	15
2.2.2 Servizio di Postazione Operatore.....	17
2.2.2.1 Fornitura di Postazioni operatore in modalità ASP presso la sede di AU	18
2.2.3 Servizi di Monitoraggio e Reporting.....	19
2.2.3.1 Funzioni di Reporting	20
2.2.3.2 Cruscotto di monitoraggio	22
2.2.3.3 Postazioni di Supervisione e Monitoraggio	22
2.2.3.4 Formato dei file da inviare giornalmente.....	22
2.2.4 Servizi di Voice Recording	25
2.2.5 Servizi di supporto.....	26
2.2.5.1 Servizi di configurazione, conduzione, manutenzione e assistenza	26
2.2.5.2 Servizi di Help Desk.....	27
2.2.5.3 Formazione e addestramento	28
2.3 INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DEL FORNITORE CON I SISTEMI DI AU.....	29
2.4 PERIODO TRANSITORIO TRA IL PRECEDENTE FORNITORE E IL NUOVO FORNITORE	31
3 DIMENSIONAMENTO E CONFIGURAZIONE DELLA FORNITURA	32
3.1 FINESTRA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	32
3.2 FORNITURA BASE.....	32
3.3 FORNITURA OPZIONALE.....	33
3.4 VALUTAZIONE DIMENSIONALE DEI SERVIZI DI FORNITURA.....	34
3.4.1 Servizio di Call Center con operatori del Fornitore.....	35
3.4.1.1 Determinazione di NC1	35
3.4.2 Servizi di Postazione Operatore in modalità ASP.....	36
4 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	37
4.1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER CON OPERATORI DEL FORNITORE	38
4.1.1 Indicatore di Qualità Finale - IQF.....	40
4.2 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER I SERVIZI DI PIATTAFORMA E CONNETTIVITÀ	40
5 IMPLEMENTAZIONE, COLLAUDO E GESTIONE DELLA FORNITURA	44
5.1 INSTALLAZIONE DI APPARATI E APPLICAZIONI.....	44
5.2 COLLAUDO E AVVIO DEI SERVIZI	45
5.3 GESTIONE DELLA FORNITURA	46
5.3.1 Incontri tra il Fornitore e il Committente.....	47
5.3.2 Trattamento dei dati.....	48
6 FORMATO DELL'OFFERTA	49

6.1	FORMATO OFFERTA TECNICA	50
	L'OFFERTA TECNICA, COME SU SPECIFICATA, DOVRÀ ESSERE INSERITA IN UNA BUSTA CHIUSA NOMINATA OFFERTA TECNICA.	52
6.2	FORMATO OFFERTA ECONOMICA	52
7	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	54
7.1	DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO: CRITERI DISCREZIONALI	54
7.2	DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO	57
8	PREVENZIONE E PROTEZIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	59
9	CLAUSOLA SOCIALE.....	60

Allegato 1: Albero fonico attualmente utilizzato

Allegato 2: Formato di comunicazione dei dati del protocollo Mettiamoci la Faccia

Allegato 3: Specifiche CRM *

Allegato 4: Caratteristiche hardware/software della postazione operatore presso AU e della cuffia attualmente in uso

Allegato 5: Descrizione nodi IVR *

Allegato 6: Dati storici (anche in formato digitale)

Allegato 7: DUVRI Generale

Allegato 8: DUVRI Specifico

Allegato 9: Dati relativi agli operatori attualmente operanti nel Call Center di AU

* In esercizio alla data di redazione del presente documento

Definizioni ed Acronimi

ACD	Automatic Call Distributor
ACW	After Call Work
ARERA	Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente
AS	Accessibilità Servizio
ASP	Application Service Provider
AU	Acquirente Unico S.p.A.
Committente	Acquirente Unico S.p.A.
CRM	Customer relationship management
CTI	Computer Telephony Integration
CUS	Customer Satisfaction
DB	Data Base
DTMF	Dual Tone Multy Frequency
Fornitore	Impresa, o raggruppamento di imprese, concorrente
FTE	Full Time Equivalent
IQF	Indicatore di Qualità Finale
IVR	Interactive Voice Response
LAN	Local Area Network
LS	Livello Servizio
NC	Numero Chiamate Conversate
PC	Personal computer
POD	Punto di Domanda
PDR	Punto di Riconsegna
SGate	Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche
SICA	Sistema Integrato Carta Acquisti
SLA	Service Level Agreement
Sportello	Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente dell' Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente gestito da Acquirente Unico S.p.A.
TMA	Tempo Medio Attesa
TMC	Tempo Medio di Conversazione

Premessa

Il presente Capitolato descrive i contenuti e i requisiti tecnici cui deve riferirsi l'Impresa Concorrente (nel seguito Fornitore) per la formulazione dell'offerta progettuale relativa alla erogazione dei seguenti servizi oggetto di gara:

- A. **Servizio di Call Center con operatori del Fornitore** – riguardante la gestione delle chiamate pervenute al Numero Verde dello *Sportello per il consumatore Energia e Ambiente* (nel seguito Sportello) gestito da Acquirente Unico S.p.A. (nel seguito AU o Committente) con operatori del Fornitore, descritto al Capitolo 1.
- B. **Servizi di piattaforma e connettività** – riguardanti la disponibilità di una piattaforma per l'erogazione di servizi di Call Center, la gestione del traffico telefonico inbound e servizi di connettività finalizzati al funzionamento del Numero Verde dello Sportello, descritti al Capitolo 2.

I *Servizi di piattaforma*, descritti nel Capitolo 2, sono utilizzati sia dalle risorse interne di AU sia dagli operatori del Fornitore per la gestione delle chiamate in ingresso di cui al punto A).

Entrambi i servizi si riferiscono all'unità Contact Center dello Sportello, la cui gestione è stata affidata in avvalimento ad AU dall'ARERA, che rappresenta il canale di accesso immediato alle informazioni, all'assistenza ed alla tutela dei clienti finali del settore energetico (energia elettrica e gas), idrico e dei produttori-consumatori di energia elettrica (cd. prosumers).

Il Numero Verde per raggiungere il Call Center da telefono fisso e mobile per tutto il territorio nazionale è **800.166.654**, la chiamata è **sempre gratuita**. Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi locali (Roma, 29 giugno) e nazionali. Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 12.00 nelle giornate del 2 novembre e del 24 e 31 dicembre.

Indipendentemente dalla data di attivazione, il servizio terminerà il **31 dicembre 2019** o con l'esaurimento dell'importo contrattuale. AU, al verificarsi di uno dei due eventi su citati, potrà esercitare a suo insindacabile giudizio l'opzione contrattuale di cui al paragrafo 3.3 rinnovando il servizio per i successivi tre anni.

1 Servizio di Call Center con operatori del Fornitore

Il Servizio di Call Center con operatori del Fornitore è relativo alla gestione delle chiamate in ingresso al Numero Verde 800.166.654: alcuni servizi sono interamente affidati al Fornitore, altri sono gestiti in condivisione con operatori AU ovvero gestiti interamente da operatori AU.

Allo stato attuale, l'albero fonico (IVR) del Numero Verde 800.166.654 prevede l'erogazione dei servizi informativi relativamente ai seguenti argomenti, con relative politiche di ripartizione delle chiamate:

1. **Bonus Sociale** (la gestione è affidata interamente al fornitore).
2. **Strumenti per la risoluzione delle controversie con il proprio fornitore** (le chiamate da rete mobile sono gestite dal Fornitore, le chiamate da rete fissa sono gestite da operatori AU).
3. **Informazioni sulla regolazione e diritti dei consumatori** (la gestione è affidata interamente ad operatori AU).
4. **Informazioni sullo stato delle pratiche aperte presso lo Sportello** (le chiamate da rete mobile sono gestite dal Fornitore, le chiamate da rete fissa sono gestite da operatori AU).
5. **Tutela Simile e Offerte Placet** (le chiamate da rete mobile sono gestite dal Fornitore, le chiamate da rete fissa sono gestite da operatori AU).

Si precisa che l'ARERA potrà affidare al Contact Center il servizio informativo / di assistenza ai consumatori **anche su ulteriori tematiche** (es. Bonus e controversie del Settore Idrico, Superamento del mercato tutelato/di maggior tutela, ecc.) e che quindi AU potrà richiedere al Fornitore di ampliare l'ambito dei servizi di Call Center nel periodo di vigenza contrattuale. Gli specifici argomenti oggetto del servizio di Call Center con operatori del Fornitore saranno comunicati da AU nei termini e con le modalità previste nel Contratto.

Per la gestione della chiamata l'operatore, utilizzando la piattaforma descritta nel Capitolo 2, provvede ad acquisire e memorizzare i dati della telefonata integrati con le informazioni descrittive ed i parametri di classificazione, supportato da materiale distribuito per i corsi di formazione.

Inoltre, poiché AU acquisisce il livello di soddisfazione dei consumatori che utilizzano i servizi del Numero Verde, al termine della chiamata, è registrata l'eventuale valutazione del servizio da parte dell'utente **senza alcuna possibilità**, per l'operatore che ha gestito il contatto, di chiudere la conversazione con apposita funzionalità della barra telefonica.

Nel corso del contatto con l'utente, per quesiti *multi argomento* (es. per chiamate contenenti quesiti parte di competenza di operatori AU e parte di competenza di operatori del Fornitore) gli operatori non devono mai invitare il consumatore a richiamare ma devono procedere, mediante apposita funzionalità della barra telefonica, con il trasferimento della chiamata ad operatore AU, o viceversa.

Tutti gli eventi devono essere dettagliatamente tracciati nei LOG di sistema (vedi par. 2.2.3.2 Cruscotto di monitoraggio).

Il Fornitore s'impegna a mettere a disposizione un numero adeguato di risorse e gli strumenti informatici e telematici necessari all'erogazione del servizio nel rispetto dei livelli di servizio dettagliati al Capitolo 4. In particolare deve essere utilizzata la medesima piattaforma di gestione delle chiamate e il sistema di Monitoraggio e Reporting offerti per le Postazioni Operatore installate presso AU, descritti nel Capitolo 2.

Potrà essere richiesto al Fornitore di mettere a disposizione alcune delle risorse formate per lavorazioni in back office, per le quali è sufficiente la formazione di base erogata da AU. Potrà inoltre essere richiesto di effettuare delle chiamate in outbound, per fornire informazioni a ristretti gruppi di utenti.

1.1 Formazione degli operatori

AU doterà il Fornitore del materiale formativo funzionale all'espletamento del servizio e curerà la formazione, nonché il relativo aggiornamento periodico, dei Team Leader del Fornitore, i quali hanno l'impegno di curare a loro volta la formazione degli operatori.

La formazione erogata da AU è organizzata in moduli, in funzione di servizi ed argomenti affidati al Fornitore.

Nella fase di avvio del servizio è prevista la somministrazione di moduli di formazione, fino a circa 30 ore per singolo servizio (es. Bonus Sociale, Pratiche aperte presso lo Sportello, Servizi di Conciliazione, Tutela Simile, etc.) da svolgersi sia in aula, sia in affiancamento. E' previsto anche un periodo di formazione per l'utilizzo dei sistemi informatici in uso presso AU (es. CRM Oracle on Demand, Sito web dello Sportello per il consumatore e Portale Unico).

La formazione in aula è effettuata presso la sede di AU. L'affiancamento potrà essere svolto presso la sede di AU e/o presso la sede operativa del Fornitore (cfr paragrafo 1.2).

La formazione di tutti gli operatori, erogata dai propri Team Leader, verrà completata presso la sede operativa del Fornitore, eventualmente anche tramite la gestione di alcune chiamate in ingresso.

Potrà essere presente nella sede del Fornitore un formatore del Committente per l'intero periodo indicato, sia durante la formazione in aula che durante la gestione dei contatti durante la fase di startup delle attività, in modo da verificare l'efficacia della formazione somministrata.

Questo periodo verrà considerato come formazione e non verrà fatturato dal Fornitore come servizio svolto.

In caso di avvicendamento o turn-over, la formazione dei nuovi Team Leader sarà a pieno carico del Fornitore. La loro sostituzione dovrà essere comunicata ad AU con congruo anticipo ed AU si riserva la facoltà di verificare la preparazione dei nuovi Team Leader, anche mediante questionari scritti.

Nel corso del periodo contrattuale, AU si riserva la possibilità di richiedere al Fornitore di rispondere su altri argomenti, anche in funzione di particolari campagne o iniziative dell'ARERA o del Committente stesso. In tale caso AU provvederà ad organizzare adeguati moduli formativi, qualora necessari, per i Team Leader del Fornitore.

Sono sempre a carico del Fornitore tutti i costi del proprio personale per attività di formazione svolte sia presso la propria sede, sia presso la sede di AU, pianificate o che dovessero emergere sia nella fase di avvio della commessa, sia nel corso del servizio.

1.2 Affiancamento e Verifica

In fase di avvio effettivo del servizio, dal momento in cui saranno trasferiti al Fornitore i flussi di chiamate previsti sia per avvio che per eventuale trasferimento di nuove tematiche, è richiesto che AU possa osservare l'attività del singolo operatore/postazione al solo fine di indicare ai Team Leader:

- possibili interventi per l'ottimizzazione delle procedure operative;
- ambiti che necessitano di maggiori approfondimenti per il corretto svolgimento delle attività.

A tal fine AU si riserva la possibilità di presidiare lo svolgimento delle attività degli operatori con proprio personale e per tutta la durata del Contratto.

Ogni tre mesi e/o qualora ritenuto opportuno, potrà essere somministrato agli operatori del Fornitore un “Questionario Formativo”, con domande scelte da AU, per verificare la continuità della preparazione.

Potranno essere effettuati degli aggiornamenti di formazione ai Team Leader, anche utilizzando come materiale didattico le registrazioni di alcune chiamate.

1.3 Modalità di esecuzione del servizio

Il Servizio di Call Center con operatori del Fornitore, oggetto di gara, è prestato presso la sede operativa del Fornitore, che è pienamente responsabile:

- dell'organizzazione e della direzione degli operatori di Call Center messi a disposizione;
- dell'organizzazione e della gestione delle strutture e degli strumenti necessari alla erogazione del servizio, effettuata a proprio rischio ai sensi dell'art. 1655 c.c.;
- del rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- del rispetto della normativa vigente per il trattamento dei dati personali dei clienti finali rilevati dalle chiamate ricevute, secondo le indicazioni fornite da AU.

La prestazione del servizio deve essere pienamente conforme a quanto specificato nel presente Capitolato.

In particolare, è richiesto al Fornitore quanto segue:

- il servizio operatore deve essere prestato dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi locali (Roma) e nazionali. Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 12.00 nelle giornate del 2 novembre e del 24 e 31 dicembre;
- il servizio di gestione delle chiamate deve essere effettuato con operatori di madrelingua italiana, presso una sede ubicata in Italia; la vicinanza della sede a Roma è requisito preferenziale. Gli operatori dedicati al servizio non devono essere impiegati per lo svolgimento di attività analoghe per conto di soggetti operanti nei settori regolati dall'ARERA;

- deve essere garantita la presenza giornaliera di un **numero adeguato di FTE** per gestire le chiamate in ingresso, stimate anche sulla base dell'andamento storico ed attuale delle stesse;
- devono essere rispettati i **livelli di servizio** specificati al paragrafo 4.1;
- devono essere resi disponibili gli strumenti necessari all'attività degli operatori del Fornitore;
- deve essere utilizzata la stessa piattaforma di gestione delle chiamate descritta al Capitolo 2;
- devono essere acquisiti e memorizzati i dati della telefonata integrati con le informazioni descrittive ed i parametri di classificazione specificati al paragrafo 2.2.3.2;
- devono essere utilizzati i documenti sia forniti da AU durante il corso di formazione, sia inviati a seguito di modifiche delle Delibere o comunicazioni dell'ARERA e, al termine della chiamata, deve essere acquisita l'eventuale valutazione fornita dall'utente;
- il **monitoraggio delle attività** svolte, fino al dettaglio del singolo operatore / postazione / chiamata e la produzione di report e dati di base di riscontro devono essere effettuati con le modalità descritte al paragrafo 2.2.3;
- deve essere possibile registrare, almeno una volta al mese e/o a richiesta del Committente, le conversazioni di tutti gli operatori del Fornitore ed eventualmente di AU. Le registrazioni verranno effettuate a solo fine didattico e al fine del quality monitoring;
- prima dell'avvio del servizio ed a seguito dell'inserimento di nuove risorse nel corso del Contratto, il Fornitore provvederà ad acquisire le liberatorie di tutti gli operatori che lavoreranno nel servizio, nel rispetto dei requisiti di riservatezza e trattamento dei dati personali, descritti al paragrafo 5.3.2. Il Fornitore è responsabile del rilascio delle liberatorie.

Il Fornitore nell'Offerta Tecnica dovrà specificare:

- **l'organizzazione del servizio** di gestione delle chiamate presso la sede del Fornitore in termini di numero, profilo e caratteristiche dei Team Leader e degli operatori, numero FTE in funzione del traffico atteso;

- **l'ubicazione e le caratteristiche della sede operativa** nella quale presteranno servizio gli operatori;
- una **descrizione sintetica delle principali esperienze** del Fornitore, nei tre anni precedenti la pubblicazione del bando di gara, in servizi caratterizzati da rilevante variabilità dei volumi gestiti in funzione di campagne pubblicitarie/promozionali televisive e rendicontazione dettagliata dei relativi volumi medi e di picco giornalieri gestiti, nel periodo interessato dalle suddette campagne.

Al Fornitore non verranno fornite indicazioni mensili sui volumi di chiamate da accogliere, ma dovrà essere in grado di effettuare delle previsioni dei volumi attesi in base all'analisi dei dati resi disponibili (storico delle chiamate dal 2013 al 31/01/2018) e di quelli pubblicati sul sito internet di SGAt. In quest'analisi dovrà considerare i fattori esterni (mailing, interventi sui media, novità regolatorie ecc.) che possono influenzare il traffico telefonico e che AU comunicherà al Fornitore stesso.

AU fornirà l'accesso al sito di SGAt, che riporta lo stato delle domande di agevolazione tariffaria (Bonus), i piani di postalizzazione delle lettere relative ai bonus sociali e le relative tipologie e comunicherà con un anticipo, in taluni casi molto ristretto, gli interventi di ARERA sui media.

AU potrà inoltre autorizzare l'utilizzo di ulteriori sistemi informativi utili al corretto espletamento delle attività.

Sulla base dei volumi stimati, il Fornitore deve organizzare il servizio in maniera autonoma, determinando le risorse necessarie durante le diverse ore della giornata, per tutti i giorni del mese. Il Fornitore interagisce con il Committente informandolo in merito agli operatori assegnati al servizio per assolvere agli impegni contrattuali, recependone le possibili osservazioni.

1.4 Oneri economici a carico del Fornitore

Rimangono a carico del Fornitore i seguenti oneri economici, cui devono essere aggiunti tutti gli altri riportati negli altri paragrafi e qui non specificatamente indicati:

- formazione dei nuovi Team Leader inerente sia le tematiche da trattare sia i sistemi in uso presso AU, che potranno essere utilizzati dagli operatori del Fornitore (es. CRM di AU) (paragrafo 1.1);

- trasferte del personale del Fornitore presso AU o presso altre sedi indicate da AU;
- verifica trimestrale della preparazione del personale del Fornitore (questionari formativi) (paragrafo 1.2);
- formazione iniziale on the job di 2 settimane non fatturabile (paragrafi 1.2 e 2.4);
- possibilità di estendere il transitorio da 2 a 3 settimane (paragrafo 2.4);
- costi associati alle eventuali modifiche che dovessero rendersi necessarie all'ACD/IVR, anche con l'utilizzo di ulteriori numeri verdi e/o geografici e/o non geografici;
- costi associati alle modifiche al CRM, che dovessero essere richieste dal Committente per introdurre nuovi argomenti da rilevare (es. Idrico) o nuove rilevazioni da effettuare;
- costi associati alle modifiche dei report, a seguito di nuovi servizi o a seguito di diverse esigenze che dovessero emergere nel corso della gestione del Contratto.

2 Servizi di piattaforma e connettività

I Servizi di piattaforma e connettività riguardano:

- a) **servizi di connettività** e di **gestione del traffico** telefonico inbound;
- b) **servizi di piattaforma** per la gestione delle chiamate telefoniche;
- c) **servizi di supporto**: l'infrastruttura di gestione del traffico telefonico e di connettività è detenuta e condotta interamente dal Fornitore che rilascia il servizio tecnologico per la gestione del traffico telefonico inbound, sia per le postazioni attestate presso AU sia per la gestione delle chiamate di cui al Capitolo 1.

L'hardware ed il software per lo smistamento delle chiamate, le funzioni di IVR e CRM, i DB server e i collegamenti telematici con le postazioni operatore sono attestati presso il Fornitore, che ne risponde per il corretto funzionamento.

I servizi indicati di seguito sono utilizzati sia dalle risorse interne di AU, in modalità ASP, sia dagli operatori messi a disposizione dal Fornitore per i servizi descritti al Capitolo 1.

2.1 Servizi di connettività e gestione del traffico telefonico inbound

Il carrier selezionato da AU (allo stato attuale Fastweb) provvede alla gestione del Numero Verde di ingresso delle chiamate ed al successivo re-indirizzamento verso le linee telefoniche messe a disposizione dal Fornitore. Nel corso del periodo sarà possibile la variazione in aumento o in diminuzione dei numeri di ingresso delle chiamate.

Al fine di garantire i servizi richiesti in termini di connettività ad oggi (fabbisogno di banda fonia e dati), il Fornitore dovrà assicurare nell'ambito dell'Offerta:

- a) un **numero di linee telefoniche in ingresso**, cui saranno re-indirizzate le chiamate entranti sul Numero Verde, adeguato per assicurare il livello di accessibilità telefonica specificato al paragrafo 4.1; deve comunque essere assicurata la disponibilità di almeno 120 linee telefoniche in ingresso dedicate al Numero Verde dello Sportello;

- b) una **connessione stabile e ridondata ad alte prestazioni** (almeno MPLS a 10 Mbps) per il trasferimento delle chiamate fino alle postazioni operatore presso la sede di AU (attivazione e canone);
- c) gli **apparati** necessari alla attestazione delle linee fornite per la gestione del traffico telefonico di cui al punto 1 e della linea di cui al punto 2 (PBX, Gateway, etc.).

Restano a carico di AU i costi del traffico telefonico in ingresso al Numero Verde.

2.2 Servizi di Piattaforma per la gestione delle chiamate telefoniche

I servizi di piattaforma per la gestione delle chiamate inbound devono consentire di:

- gestire politiche di **ripartizione delle chiamate** tra gli operatori di AU e quelli del Fornitore in funzione di parametri comunicati dal Committente nei tempi e con le modalità definite nel Contratto (es. saturazione delle postazioni presso AU, argomento delle chiamate, indisponibilità degli operatori AU);
- strutturare il servizio per la gestione di chiamate di **primo livello** e per l'**escalation ad un secondo livello**, nel caso sia necessario l'intervento di un operatore con competenze specialistiche (ad es. il servizio informativo relativo alle informazioni sulla regolazione è affidato interamente ad operatori AU) o nel caso sia necessario trasferire al corretto gruppo di competenza le chiamate che entrano nel canale non appropriato, sia da AU verso il Fornitore sia viceversa.

Il servizio di piattaforma di gestione delle chiamate telefoniche **comprende la fornitura dei seguenti servizi:**

- Servizio ACD/IVR;
- Servizio di Postazione Operatore;
- Servizio di Monitoraggio e Reporting;
- Servizio di Voice Recording.

2.2.1 Servizio ACD/IVR

È richiesta l'erogazione di un servizio di **risposta automatica** alle chiamate telefoniche in arrivo da parte degli utenti attraverso messaggi pre-registrati sia in modalità informativa che interattiva, su richiesta del Committente, e del loro **smistamento** agli operatori in funzione di regole prestabilite.

Il servizio deve consentire la **tracciabilità** delle chiamate da rete fissa e da rete mobile prevedendo una quantità di numeri in ingresso pari al numero di servizi erogati per le chiamate da rete fissa, così come per le chiamate da rete mobile.

La struttura dell'albero fonico ed i messaggi vocali, compresi quelli dei risponditori automatici, è identica sia per le chiamate da rete fissa sia per le chiamate da rete mobile, anche nel caso in cui per le chiamate da rete mobile si utilizzi un numero 199 non geografico.

Deve essere utilizzato lo stesso servizio di risposta automatica per tutte le chiamate in arrivo, siano esse smistate ad operatori interni di AU, tramite le postazioni operatore di cui al paragrafo 2.2.2.1, oppure oggetto del servizio di Call Center descritto al Capitolo 1. Il testo dei messaggi vocali da utilizzare nell'IVR è fornito dal Committente e registrato a cura del Fornitore.

Le **finalità di servizio** sono:

- accogliere l'utente e metterlo in attesa accompagnato da musiche di cortesia;
- filtrare le chiamate in arrivo in base alla tipologia di richiesta, ed eventualmente erogare informazioni di base con messaggi pre-registrati;
- rilevare in maniera interattiva input specifici da parte del chiamante attraverso l'immissione di toni da tastiera telefonica standard DTMF;
- distribuire le chiamate alle postazioni operatore, sia interne ad AU, sia del Fornitore, secondo politiche stabilite da AU.

Le **funzionalità** che il servizio deve prevedere sono:

- attivazione del risponditore automatico in base a criteri impostabili dal Committente per:
 - erogare informazioni stabilite dal Committente, eventualmente differenziate, sia durante l'orario di servizio con operatore sia fuori orario;
 - gestire situazioni di overflow in ingresso;

- sopperire a malfunzionamenti della struttura con operatore;
- possibilità di accedere alle informazioni attraverso menù selezionabili da tastiera numerica;
- possibilità per l'utente di uscire dal sistema automatico e di rivolgersi direttamente ad un operatore;
- annuncio del tempo di attesa previsto (in minuti), opzione preferibile, o della posizione nella coda di attesa;
- memorizzazione dei toni immessi dall'utente attraverso la tastiera numerica (con particolare riferimento alla gestione della funzione di rilevamento del livello di soddisfazione del chiamante attraverso l'immissione di cifre da tastiera);
- creazione/manutenzione delle informazioni dell'IVR (rami dell'albero) utilizzando applicativi software (il sistema dovrà gestire una struttura di informazioni con almeno 5 - cinque - livelli di Menù) e la funzionalità in modalità grafica è un requisito preferenziale;
- gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il restore di annunci vocali;
- gestione delle code in ingresso con segnalazione al supervisore del tempo stimato per il collegamento;
- gestione di modalità parametriche di smistamento delle chiamate agli operatori (code, argomenti, etc.).

Il servizio ACD/IVR deve inoltre prevedere la **possibilità di mettere fuori servizio** il servizio di Call Center, in caso di eventi eccezionali o particolari, con preavviso massimo di un'ora a discrezione del Committente e con la sostituzione di messaggi adeguati. I messaggi possono essere o registrati dal Committente o, in caso di necessità, predisposti mediante sintesi vocale dal Fornitore.

Si allega, a titolo esemplificativo, la struttura dell'attuale albero fonico (Allegato 1).

Nell'Offerta Tecnica il Fornitore deve specificare le funzionalità della piattaforma proposta in merito ai requisiti sopra descritti, con particolare riferimento alle caratteristiche di configurabilità del sistema ACD/IVR.

Le politiche di gestione e di smistamento delle chiamate tra le postazioni AU e quelle gestite tramite il Servizio di Call Center con operatori del Fornitore oppure tramite Servizio IVR, sono comunicate da AU nei termini e con le modalità definite nel Contratto.

Il Fornitore è tenuto ad aggiornare di conseguenza il sistema ACD/IVR nell'ambito del servizio descritto al paragrafo 2.2.5.1.

2.2.2 Servizio di Postazione Operatore

Gestione della telefonata

Nella fase di gestione della chiamata, la piattaforma fornita deve consentire di acquisire in modo automatico e di memorizzare i dati della telefonata (a titolo esemplificativo codice operatore, data e ora telefonata, numero telefonico del chiamante se disponibile, percorso albero fonico attraversato, etc.) nonché eventuali altri contatti già ricevuti precedentemente dallo stesso numero, presentandoli all'operatore per consultazione.

La piattaforma deve consentire all'operatore di acquisire in modo agevole e guidato informazioni descrittive e parametri di classificazione. Nel corso della gestione contrattuale AU **potrà richiedere**, nei termini e con le modalità definite nel Contratto, di modificare i dati ed i parametri gestiti. Pertanto si richiede che la piattaforma offerta sia adeguatamente configurabile.

Al termine della chiamata, la piattaforma non deve permettere all'operatore di chiudere la conversazione ma deve consentire di acquisire, tramite servizio IVR, la **valutazione del servizio** da parte dell'utente con la memorizzazione della valutazione espressa, distinguendo per oggetto della chiamata (Allegato 2).

I **dati gestiti**, con il dettaglio di ogni stato attraversato nella centrale telefonica dalla singola telefonata (LOG), devono essere inviati giornalmente ad AU in modalità automatica ed in formato compatibile per alimentare i propri archivi basati su Oracle.

Nel paragrafo 2.2.3.4 vengono riportate le specifiche dei file di dati da rendere disponibili giornalmente ed il relativo contenuto.

Il Fornitore, nell'Offerta Tecnica deve specificare le funzionalità della piattaforma proposta in merito ai requisiti sopra descritti. A tal fine si specifica che la fornitura deve comprendere una componente CRM integrata (per il set ed il formato dei dati attualmente inseriti e/o utilizzati, per ogni servizio gestito, si rimanda all'Allegato 3).

2.2.2.1 Fornitura di Postazioni operatore in modalità ASP presso la sede di AU

È richiesta la fornitura fino ad un massimo di **15 postazioni remote** da installare su PC di AU, collegati alla propria rete aziendale. Tali postazioni remote devono consentire agli operatori di AU di gestire comunicazioni di tipo telefonico.

E' richiesta l'integrazione della barra telefonica nel servizio di Postazione Operatore offerto e, per ciascuna Postazione, la fornitura di:

- a) una **cuffia telefonica** professionale per operatore di Call Center con caratteristiche analoghe al modello attualmente utilizzato di cui all'Allegato 4;
- b) un **apparato telefonico** hardware in tecnologia IP integrato con la piattaforma telefonica offerta, per il controllo ed il monitoraggio del traffico gestito dal singolo operatore.

Gli apparati telefonici forniti devono consentire il collegamento diretto della cuffia telefonica professionale per operatori di Call Center.

Le Postazioni Operatore dovranno essere integrate e funzionanti nell'ambiente tecnologico di AU (cfr. paragrafo 2.3).

Sono a carico del Fornitore l'installazione e la configurazione delle *Postazioni Operatore* sui PC collegati in rete del Committente e la loro manutenzione ordinaria.

Sono a carico di AU la predisposizione dei locali con un numero sufficiente di prese di corrente a norma, un impianto elettrico di illuminazione a norma, i PC, il mobilio delle postazioni operatore, la predisposizione della LAN (Local Area Network), i collegamenti telematici tra i PC e la LAN ed i

supporti logistici necessari (es. sistemi antincendio, vie di fuga), conformemente alla normativa vigente in termini di sicurezza sul posto di lavoro.

I PC per le postazioni ASP non sono oggetto di fornitura.

Qualora, nel corso di validità del contratto, intervengano aggiornamenti dei prodotti software installati nelle postazioni di lavoro tali da dover essere recepiti da AU per motivi di sicurezza o per obblighi normativi, il Fornitore **si impegna ad aggiornare**, qualora necessario, i propri prodotti software senza oneri per AU, in modo da garantire la continuità di funzionamento delle postazioni di lavoro utente.

Il Fornitore, nell'Offerta Tecnica deve specificare:

- le caratteristiche, la marca ed il modello delle cuffie e dei telefoni forniti;
- le funzionalità delle Postazioni Operatore in ASP, con particolare riguardo alle modalità e alle caratteristiche di integrazione della barra telefonica nel servizio offerto.

2.2.3 Servizi di Monitoraggio e Reporting

La fornitura comprende un sistema di Monitoraggio e Reporting per il controllo che, in tempo reale, rileva:

- il **livello del servizio** offerto verso l'esterno in termini di volumi e tempi del traffico telefonico gestito e delle prestazioni erogate (in particolare Tempo Medio di Attesa per ogni servizio, suddiviso per chiamate provenienti da rete mobile e chiamate provenienti da rete fissa, e Livello di Servizio, suddiviso per chiamate provenienti da rete mobile e chiamate provenienti da rete fissa);
- il **tipo di servizio** erogato sulle chiamate ricevute (es. *in attesa, risposta, abbandonata, ignorata*);
- i parametri necessari alla verifica dei livelli di servizio contrattuali;
- lo stato degli operatori, con relative performance giornaliere (ad es. chiamate gestite, chiamate ignorate, tempo totale di login nel sistema, ecc..).

Il sistema di Monitoraggio e Reporting deve assicurare una **vista uniforme** su tutte le chiamate in

entrata e gestite sia dagli operatori interni di AU, tramite le Postazioni Operatore descritte al paragrafo 2.2.2.1, sia dagli operatori del Fornitore attraverso i servizi di Call Center descritti al Capitolo 1.

Il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica:

- i servizi e gli strumenti di informazione e controllo del traffico telefonico;
- i servizi di reportistica offerti, con allegata la documentazione che fornisca una rappresentazione dettagliata dei report prodotti;
- i dati ed i parametri disponibili in tempo reale attraverso il Cruscotto di monitoraggio, preferibilmente anche attraverso una demo statiche dell'interfaccia utente;
- il formato, la periodicità ed i contenuti dei file di estrazione della base dati di Monitoraggio e Reporting (paragrafo 2.2.3.1);
- le procedure tecnologiche adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati, anche rispetto a quanto richiesto al paragrafo 5.3.2;
- le funzioni e le caratteristiche delle Postazioni di Supervisione e Monitoraggio (anche per gestire l'abilitazione degli operatori di AU sui vari canali di competenza).

I parametri e le funzionalità dei servizi di Monitoraggio e Reporting di seguito indicati possono essere ampliati ed approfonditi dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica.

2.2.3.1 Funzioni di Reporting

I dati oggetto di reportistica comprendono anche i parametri legati alla definizione delle penali specificate nel Capitolo 4.

I dati e le informazioni trattate devono essere resi disponibili su base giornaliera, settimanale, mensile, annua con un dettaglio minimo di intervalli di 30 minuti. Gli stessi dati devono essere disponibili per singola postazione operatore, per gruppi di operatori e per oggetto delle chiamate.

A titolo esemplificativo si riportano le informazioni e gli indicatori richiesti, (tutte le informazioni e gli indicatori, tranne AS, devono essere specificati per singolo servizio e rete di provenienza, ad

esempio per bonus gas – rete fissa, bonus gas – rete mobile, bonus elettrico – rete fissa, bonus elettrico – rete mobile, etc.):

- AS come definita nella tabella degli SLA da rispettare nel par. 4.2;
- chiamate ricevute in e fuori orario di servizio;
- chiamate gestite con operatore;
- chiamate gestite con operatore / chiamate ricevute in orario di servizio (LS), par. 4.1;
- chiamate abbandonate dal chiamante durante la navigazione dell'IVR;
- chiamate disconnesse forzatamente dal sistema ACD/IVR;
- tempo di navigazione del sistema IVR;
- TMA par. 4.1;
- tempo di abbandono durante l'attesa operatore;
- tempo di conversazione con l'operatore;
- tempo di messa in attesa utente durante la conversazione;
- ACW.

Gli indicatori su elencati (definiti nella tabella 11 con il termine *"Reportistica"*) dovranno essere resi disponibili dal Fornitore **tutti i giorni lavorativi entro le ore 10.00**, con i dati del giorno precedente. Il lunedì dovranno essere resi disponibili i dati del venerdì, del sabato e della domenica precedente. AU potrà richiedere report che contengano nuove informazioni o indicatori, in funzione delle nuove esigenze di servizio che dovessero sorgere nel periodo contrattuale.

È richiesta altresì la possibilità di estrarre report in base ai parametri ed alle informazioni acquisite nella lavorazione delle chiamate ricevute (argomento/sub argomento, tipo di cliente, tipo di mercato, reclami, solleciti, area geografica di provenienza, etc.), nonché della valutazione eventualmente espressa dall'utente.

In particolare è richiesta l'elaborazione dei report giornalieri, settimanali e mensili, relativi alla valutazione del servizio espressa dagli utenti (Allegato 2), filtrabile per oggetto della chiamata

(es. Bonus Gas – rete fissa / Bonus Gas – rete mobile / Bonus elettrico – rete fissa / Bonus elettrico – rete mobile, etc.).

2.2.3.2 Cruscotto di monitoraggio

È richiesta la disponibilità di un cruscotto di monitoraggio in grado di fornire in **tempo reale** l'andamento del traffico telefonico, delle prestazioni erogate e dei parametri necessari per la valutazione dei livelli di servizio contrattuali come indicati

nel Capitolo 4, fino al dettaglio della singola telefonata/postazione. In particolare, si richiede di mantenere traccia, per ciascuna telefonata, della data e dell'ora (hh:mm:ss) di inizio e di fine della chiamata e della causa di chiusura della connessione, distinguendo almeno tra:

- abbandono da parte del chiamante;
- disconnessione forzata da ACD/IVR;
- avvenuto rimando alla valutazione del servizio da parte dell'operatore.

Per il monitoraggio dei parametri contrattuali relativi al traffico gestito, il Committente si riserva la possibilità di installare, presso la sede del Fornitore e a proprio carico, degli apparati non invasivi presso il punto di attestazione delle linee telefoniche.

2.2.3.3 Postazioni di Supervisione e Monitoraggio

Il Fornitore deve assicurare su almeno sei PC del Committente, l'accesso al sistema di Monitoraggio e Reporting al fine di verificare, con autonomia operativa ed in tempo reale, l'andamento dei parametri in precedenza descritti e dei livelli di servizio contrattualizzati.

Il sistema deve consentire di estrarre in tempo reale **report pre-configurati** relativi agli indicatori ed ai dati trattati, con una vista uniforme dei servizi e delle attività attestate presso AU e presso il Fornitore.

2.2.3.4 Formato dei file da inviare giornalmente

Il sistema deve permettere l'estrazione giornaliera della base dati del sistema di Monitoraggio e Reporting, fino al dettaglio della singola chiamata, in un formato compatibile per alimentare

gli archivi del Committente basati su Oracle.

Dovrà in particolare essere possibile estrarre i seguenti 3 file:

- il **log** di tutte le chiamate, con evidenza di tutti gli stati attraversati nel percorso dell'albero fonico (dall'ingresso in IVR fino a conclusione del contatto, comprensivi di eventuali trasferimenti ad altri operatori e relativi esiti), della durata dell'attraversamento, etc.;
- il log di tutte le chiamate che sono state trasferite alla valutazione del servizio (**CUS**);
- i log di tutti i **ticket** inseriti nell'applicativo di CRM.

I tre file suindicati (definiti nella tabella 11 con il termine *"File giornalieri"*) dovranno essere resi disponibili dal Fornitore **tutti i giorni lavorativi entro le ore 10.00**, con i dati del giorno precedente. Il lunedì saranno resi disponibili i dati del venerdì, del sabato e della domenica precedenti.

Nella Tabella che segue (Tabella 1) viene riportata la riga campione del file relativo al log delle chiamate ed un esempio di LOG (Tabella 2) di una chiamata che prevede il trasferimento ad altro operatore (da AU verso fornitore o viceversa). Il file dovrà essere disponibile in formato MS.csv.

Tabella 1 – Riga campione del log di tutte le chiamate giornaliere, per ogni chiamata in ingresso¹

Campo	Contenuto	Formato
Flusso	È il canale su cui entra la chiamata diviso, per ogni servizio, per rete fissa e rete mobile. Ad esempio: Bonus Gas (per chiamate da rete fissa), 199 Bonus Gas (per chiamate da rete mobile)	Testo
Nodo	Nodo attraversato nell'IVR (ad esempio Start, Check time, Messaggi informativi, Coda, Ringing, ecc.)	Testo
Inizionodo	Istante in cui inizia il nodo analizzato	gg/mm/aaaa hh.mm.ss
Finenodo	Istante in cui termina il nodo analizzato	gg/mm/aaaa hh.mm.ss
IDContact	Identificativo univoco della chiamata: il codice deve essere il medesimo in tutti i file di report che contengono la chiamata in esame (LOG, CRM, CUS)	Testo
customerNumtel	Numero di telefono del chiamante, se non anonimizzato dal chiamante. In quest'ultimo caso dovrà essere indicata la codifica ANONYMOUS	Testo
listUser	Codice dell'operatore che ha gestito il contatto, quando associato al relativo nodo dell'IVR	Testo
listGroup	Nome del flusso sui cui è stata indirizzata la chiamata (ad esempio: Team AU, Team Fornitore)	Testo
inOrario	Indicatore per chiamata in ingresso in orario di servizio (1) o fuori orario di servizio (0)	Testo

Nell'esempio di chiamata successivo viene riportato il log di una singola chiamata, rappresentativa di una delle casistiche maggiormente articolate (chiamata ignorata da un primo

¹ La Tabella ha valore esplicativo. Nell'implementazione del servizio potrebbero essere apportate ulteriori modifiche, fatte salve le esigenze e gli obiettivi del Committente.

operatore, quindi conversata da un secondo operatore ed infine trasferita ad un operatore del fornitore), con evidenza:

1. degli istanti di inizio e fine di ogni stato;
2. dell'ingresso della chiamata nella coda operatore;
3. dell'eventuale mancata risposta dell'operatore cui era stata affidata la gestione del contatto (nodo *ignored*) ;
4. dell'eventuale risposta di un differente operatore e successivo trasferimento, per competenza, ad un terzo operatore (da AU verso fornitore o viceversa);
5. dell'eventuale inizio della nuova conversazione con il nuovo operatore cui è stato trasferito il contatto;
6. del passaggio per la valutazione del servizio, con o senza le indicazioni della valutazione espressa dagli utenti.

Tabella 2 – Esempio del log di una chiamata, con trasferimento ad altro operatore e valutazione del servizio espressa dal chiamante ²

flusso	nodo	inizionodo	finenodo	idContact	customerNumTel	listUser	listGroup	inOrario
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	acquirente-unico-fisso_start	13/11/2017 10:23	13/11/2017 10:23	1.510.565.013.969	680131***			
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	acquirente-unico-fisso_check_time	13/11/2017 10:23	13/11/2017 10:23	1.510.565.013.969	680131***			1
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	acquirente-unico-fisso_menu	13/11/2017 10:23	13/11/2017 10:24	1.510.565.013.969	680131***			
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	msg_informativi	13/11/2017 10:24	13/11/2017 10:24	1.510.565.013.969	680131***			
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	coda	13/11/2017 10:24	13/11/2017 10:24	1.510.565.013.969	680131***			
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	ringing	13/11/2017 10:24	13/11/2017 10:25	1.510.565.013.969	680131***	Agente_AU_13	TeamAU	
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	ignored	13/11/2017 10:25	13/11/2017 10:25	1.510.565.013.969	680131***	Agente_AU_13	TeamAU	
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	coda	13/11/2017 10:25	13/11/2017 10:25	1.510.565.013.969	680131***			
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	ringing	13/11/2017 10:25	13/11/2017 10:25	1.510.565.013.969	680131***	Agente_AU_9	TeamAU	
Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	conversazione	13/11/2017 10:25	13/11/2017 10:26	1.510.565.013.969	680131***	Agente_AU_9	TeamAU	
Bonus sociale	coda_trasferimento	13/11/2017 10:26	13/11/2017 10:26	1.510.565.013.969-1	680131***			
Bonus sociale	ringing_trasferimento	13/11/2017 10:26	13/11/2017 10:26	1.510.565.013.969-1	680131***	Agente_cosourcer1	Team Fornitore	
Bonus sociale	conversazione_trasferimento	13/11/2017 10:27	13/11/2017 10:32	1.510.565.013.969-1	680131***	Agente_cosourcer1	Team Fornitore	
Bonus sociale	CS1	13/11/2017 10:33	13/11/2017 10:33	1.510.565.013.969-1	680131***	Agente_cosourcer1	Team Fornitore	
Bonus sociale	CS2	13/11/2017 10:34	13/11/2017 10:34	1.510.565.013.969-1	680131***	Agente_cosourcer1	Team Fornitore	

Per l'elenco di tutti i nodi per i quali è richiesta la tracciatura nei LOG resi quotidianamente disponibili si rimanda all'Allegato 5.

Nella successiva Tabella (Tabella 3) è riportata la riga campione del file relativo alla valutazione del servizio, con alcuni esempi. Le chiamate riportate rappresentano tutte le tipologie di risposte

² La Tabella ha valore esplicativo. Nell'implementazione del servizio potrebbero essere apportate ulteriori modifiche, fatte salve le esigenze e gli obiettivi del Committente.

che possono essere lasciate dall'utente; il file dovrà essere disponibile in formato MS.xlsx.

Tabella 3 – Riga campione e tipologie di risposta al CUS³

Data/Ora	IDContact	Giudizio	Subgiudizio	Descrizione	Flusso	Agente	NumTel
27/11/2017 09:30:24	1511771155.351	na	na	na	Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	Agente_AU_2	06446*****
27/11/2017 09:30:53	1511771155.472	1	na	buono	199 Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	Agente_AU_12	33562*****
27/11/2017 09:36:23	1511771214.361	2	na	sufficiente	Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	Agente_AU_7	08232*****
27/11/2017 09:30:47	1511771237.485	3	5	insoddisfazione senza motivazione	199 Informazioni sulla Tutela SIMILE e Offerte PLACET	Agente_cosourcer2	3297*****
27/11/2017 09:31:20	1511771241.364	3	1	attesa operatore eccessiva	199 Bonus sociale	Agente_cosourcer 3	3495*****
27/11/2017 09:31:48	1511771242.419	3	2	informazioni non soddisfacenti	199 Strumenti per la risoluzione delle controversie con il fornitore	Agente_cosourcer 1	39394*****
27/11/2017 09:39:41	1511771246.489	3	3	è necessario richiamare	199 Bonus sociale	Agente_cosourcer4	32922*****
27/11/2017 09:36:11	1511771256.366	3	4	operatore non professionale	199 Informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori	Agente_AU_2	33817*****
27/11/2017 09:30:47	1511771237.485	3	5	insoddisfazione senza motivazione	199 Informazioni sulla Tutela SIMILE Offerte PLACET	Agente_cosourcer 2	3297*****

Nell'allegato 3 viene riportato il set di dati richiesti per la tracciatura del contatto, per ogni servizio erogato ⁴, nell'applicativo di CRM: i dati da inserire possono variare a seconda del flusso (canale) informativo; il file dovrà essere disponibile in formato MS.xlsx.

2.2.4 Servizi di Voice Recording

AU potrà richiedere al Fornitore di registrare le conversazioni degli operatori, sia del Fornitore sia propri, a fine di *quality monitoring*. Le registrazioni, di tipo statico, prevedranno la registrazione dell'audio. Ciascuna registrazione dovrà essere associata all'identificativo di chiamata utilizzato negli altri file comunicati giornalmente dal Fornitore, per collegarla ai file del CRM del log delle chiamate e della valutazione del servizio. A tale scopo il Fornitore dovrà fornire le liberatorie degli operatori alla registrazione delle conversazioni.

Le registrazioni potranno quindi essere utilizzate come materiale didattico per aggiornamenti ad operatori del Fornitore e ad operatori del Committente. Gli operatori non saranno a conoscenza del giorno in cui verrà effettuata la registrazione. Le registrazioni, qualora non selezionate per i corsi di aggiornamento, verranno distrutte prima della registrazione successiva.

Il Committente potrà intensificare la frequenza delle registrazioni a fini di *quality monitoring* fino ad una cadenza settimanale nel periodo di avvio del Contratto, in occasione di modifiche ai servizi

³ La Tabella ha valore esplicativo. Nell'implementazione del servizio potrebbero essere apportate ulteriori modifiche, fatte salve le esigenze e gli obiettivi del Committente.

⁴ La Tabella ha valore esplicativo. Nell'implementazione del servizio potrebbero essere apportate ulteriori modifiche, fatte salve le esigenze e gli obiettivi del Committente.

ed a fronte di evidenza di livelli di servizio non in linea con i livelli del Contratto. L'accesso alle registrazioni deve poter avvenire attraverso postazioni presenti presso il Committente e deve essere consentita solo a personale identificato, autenticato e autorizzato dal Committente, escludendo il personale del Fornitore.

2.2.5 Servizi di supporto

Sono compresi nella fornitura dei *Servizi di piattaforma e connettività*:

- servizi di configurazione, conduzione, manutenzione ed assistenza;
- servizi di Help Desk;
- formazione ed addestramento.

2.2.5.1 Servizi di configurazione, conduzione, manutenzione e assistenza

Il Fornitore **deve assicurare** la conduzione della piattaforma telefonica in ogni sua componente (ACD, IVR, CRM, componenti installate presso le postazioni AU), ivi compresa la gestione della configurazione, delle regole di routing, degli script IVR, dei parametri di servizio, dei profili e delle autorizzazioni degli utenti/operatori.

AU potrà comunicare, secondo le modalità previste dal Contratto, gli **aggiornamenti** ritenuti necessari ed i tempi entro cui il Fornitore dovrà renderli operativi. In funzione dell'impatto delle modifiche richieste, i tempi entro cui il Fornitore deve adeguare il sistema potranno essere espressi in termini di ore o di giorni. Il Fornitore è tenuto ad apportare gli aggiornamenti necessari in merito a:

- regole di smistamento del traffico telefonico (componente ACD);
- profili/autorizzazioni di utenti/operatori - i profili/autorizzazioni degli operatori AU debbono poter essere modificati mediante pannello di controllo dalle postazioni di supervisore presso AU;
- struttura e contenuto dei messaggi del sistema IVR;
- struttura delle schermate di interfaccia delle Postazioni Operatore rispetto alla obbligatorietà dei campi descrittivi e dei parametri di classificazione previsti nella gestione

dalla chiamata da parte degli operatori (componente CRM), compreso l'aggiornamento delle liste alla base delle voci da trattare con pick list.

Il Fornitore deve fornire il **servizio di assistenza tecnica e manutenzione** per la totalità degli apparati (hardware, telefoni, rete) ed il software forniti presso la sede di AU.

In particolare il Fornitore deve assicurare i servizi di manutenzione "*on site*", comprensivi di manutenzione preventiva (interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti) e di manutenzione correttiva (interventi di rimozione di malfunzionamenti) per il software e gli apparati forniti presso la sede di AU.

Il Fornitore, durante la vigenza contrattuale, è **tenuto a mantenere aggiornati** i sistemi gestiti/installati al fine di non rendere obsoleti i sistemi stessi (manutenzione adeguativa ed evolutiva).

Nell'Offerta Tecnica devono essere specificati:

- l'elenco di tutte le tipologie di interventi ed attività che il Fornitore si impegna a fornire;
- le attività previste ed i contenuti della manutenzione preventiva, adeguativa ed evolutiva;
- gli strumenti e le modalità per l'assistenza da remoto sulle postazioni installate presso AU.

Le attività di manutenzione saranno svolte di norma durante l'orario di lavoro del Committente, salvo diversamente concordato con il Committente stesso. Il Fornitore ha comunque l'obbligo di effettuare gli interventi al fine di rimettere in condizioni di piena operatività il Call Center nel rispetto dei livelli di servizio specificati al Capitolo 4.

In considerazione della particolare delicatezza ed importanza che il Call Center riveste per l'ARERA, per AU e per i cittadini, il Fornitore si impegna a scegliere con particolare cura il personale addetto alle attività di manutenzione ed a fornire in via preventiva al Committente l'elenco nominativo del personale autorizzato ad accedere alle postazioni ed agli impianti, rimanendo in ogni caso responsabile del comportamento del personale stesso.

2.2.5.2 Servizi di Help Desk

Nel corso della durata contrattuale, il Fornitore deve gestire un servizio di Help Desk, per fornire al Committente:

- informazioni di supporto sull'utilizzo corretto della piattaforma e dei servizi forniti;
- assistenza su malfunzionamenti e inconvenienti correlati all'uso delle dotazioni hardware e software;
- assistenza su malfunzionamenti ed inconvenienti sui servizi di Piattaforma e Connettività in ogni loro componente, rilevati sia sulle Postazioni Operatore sia su quelle di Supervisione e Monitoraggio installate presso AU.

Il servizio di Help Desk deve essere erogato all'interno della seguente finestra:

- dal lunedì al venerdì, dalle 7.45 alle 18.30, esclusi i festivi locali (Roma) e nazionali ed i giorni 2 novembre, 24 e 31 dicembre per i quali il servizio deve essere attivo dalle 7.45 alle 12.30.

Il Fornitore deve garantire i tempi di presa in carico della chiamata, i tempi di risposta ed i tempi di ripristino nel rispetto dei livelli di servizio specificati al paragrafo 4.2.

A seguito di una prima diagnosi effettuata dall'operatore di Help Desk, l'escalation nella gestione della chiamata può evolvere verso:

- l'evasione della richiesta all'interno della stessa telefonata;
- una risposta differita (per richieste che non richiedono intervento di personale tecnico presso la sede del Committente);
- l'invio di un tecnico specializzato per interventi on site.

Nell'Offerta Tecnica devono essere specificati:

- gli strumenti utilizzati per la gestione del servizio di Help Desk;
- i tempi di risposta per i servizi on-site;
- le modalità procedurali di apertura e chiusura dei disservizi.

2.2.5.3 Formazione e addestramento

Con riferimento alla fornitura di postazioni operatore in modalità ASP, nella fase di avviamento il Fornitore deve assicurare, presso la sede del Committente in cui sono installate le postazioni, la

disponibilità per una settimana di almeno una risorsa destinata all'attività di formazione ed affiancamento degli operatori/supervisor del Committente.

Il Fornitore deve assicurare l'addestramento, da svolgersi presso i locali di AU, di almeno due (2) supervisor del Committente per l'utilizzo dei sistemi di Monitoraggio e Reporting e di voice recording.

Il Fornitore deve inoltre fornire i **Manuali Operativi** per i servizi rilasciati, che avrà cura di mantenere aggiornati e di mettere a disposizione di AU per l'avvio del servizio.

L'Offerta Tecnica deve indicare le modalità di formazione ed addestramento degli operatori del Call Center e di due supervisor.

2.3 Integrazione dei sistemi del Fornitore con i sistemi di AU

In allegato è fornita la descrizione dei PC, delle cuffie, della rete e dei sistemi di AU (Allegato 4).

In sede di Offerta Tecnica il Fornitore dovrà presentare:

- una dichiarazione esplicita di compatibilità dell'ambiente tecnologico di AU (PC, LAN, sicurezza) e delle modalità di integrazione degli apparati e dei sistemi di AU rispetto alle postazioni offerte e, in particolare, con la piattaforma tecnologica proposta (ACD, IVR);
- evidenza di eventuali requisiti e/o apparati aggiuntivi o attività di configurazione sulle postazioni di lavoro (PC), sulla rete locale e sul punto di attestazione della linea dati (router/firewall/proxy lato AU) di cui al paragrafo 2.1.

In sede di esecuzione contrattuale sarà compito del Fornitore definire le specifiche tecniche di dettaglio per la suddetta integrazione.

Sarà compito di AU l'attuazione di quanto specificato mediante l'utilizzo di risorse interne o mediante l'affidamento a soggetti terzi.

Il Fornitore dovrà assicurare la piena funzionalità ed utilizzabilità delle applicazioni utili alla gestione della chiamata da parte del singolo operatore, sulle postazioni installate presso i PC di AU. Nella fattispecie curerà l'installazione della *barra telefonica* e la configurazione degli applicativi di CRM sui PC di AU.

I collegamenti telematici necessari alle operazioni di integrazione fra il sistema informativo del Committente e la struttura di Call Center del Fornitore sono compresi nella fornitura del servizio in oggetto.

Sulle Postazioni Operatore di AU deve essere consentito l'utilizzo del sistema CRM dello Sportello per la gestione dei reclami, basato su CRM on Demand di Oracle nonché la navigazione web per la consultazione di siti/documentazione di interesse.

In caso di malfunzionamento delle Postazioni installate, AU richiederà in prima istanza l'intervento del Fornitore; il personale tecnico del Fornitore dovrà valutare l'origine del malfunzionamento e ripristinarne la funzionalità nel caso in cui questo dipenda dalle dotazioni/componenti di competenza dello stesso Fornitore. Ove il personale tecnico del Fornitore verificasse che il malfunzionamento è imputabile all'HW o al SW del PC, alla LAN o agli apparati di rete di AU, lo stesso segnalerà tempestivamente ad AU la non competenza sul guasto dettagliando le possibili cause del disservizio.

2.4 Periodo transitorio tra il precedente Fornitore e il nuovo Fornitore

Nel periodo transitorio tra la comunicazione dell'aggiudicazione della gara e la data di attivazione del servizio, il Fornitore si atterrà al programma di seguito illustrato, i cui dettagli verranno stabiliti con il Committente.

Tabella 5 – Periodo transitorio

Tempistiche	Attività del nuovo Fornitore
Dalla data di comunicazione dell'attribuzione dell'incarico fino a due settimane prima della data prevista di attivazione del servizio il Fornitore	<ul style="list-style-type: none"> Dovrà predisporre correttamente i servizi di piattaforma e di connettività, sia al proprio interno sia verso il Call Center situato presso AU e dovrà effettuare i seguenti collaudi: <ul style="list-style-type: none"> corretto funzionamento di due postazioni operatore presso il fornitore; corretto funzionamento di due postazioni operatore presso AU. postazione di supervisore presso AU con le funzionalità di gestione degli operatori AU; Dovrà predisporre il servizio ACD/IVR secondo quanto riportato nei paragrafi precedenti, sia per la parte di chiamate da rete fissa che per la parte di chiamate da rete mobile, sia in orario di lavoro che fuori orario di lavoro, e dovrà effettuare i seguenti collaudi: <ul style="list-style-type: none"> funzioni di monitoraggio; funzioni di reporting, sia istantanei che giornalieri e settimanali; disponibilità dei file di cui al paragrafo 2.2.3.1 e loro corretta produzione; prove di malfunzionamento per verificare i servizi di supporto e di Help Desk. Dovrà predisporre e collaudare il CRM che verrà utilizzato sia dagli operatori del Fornitore che del Committente. Dovrà completare il corso di formazione sia ai Team Leader del Fornitore sia ai propri operatori. <p>Per poter completare i collaudi e la formazione sopra menzionati, una volta terminato da parte dei Team Leader del Fornitore il corso di formazione agli operatori, al nuovo Fornitore saranno trasferiti i flussi di chiamate provenienti da rete fissa per la relativa gestione. La postazione di supervisore dovrà consentire a personale dello Sportello, oltre al monitoraggio e al reporting, anche la modifica dell'abilitazione dei propri operatori sui vari canali informativi.</p>
Durante le due settimane prima della data prevista di attivazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Il Fornitore ed AU dovranno procedere al collaudo del CRM che integra le informazioni dei due gruppi di operatori. Il Fornitore, con il supporto di adeguata documentazione, somministrerà agli operatori AU la formazione circa il corretto utilizzo degli applicativi. AU valuterà, se ritenuto opportuno, la preparazione raggiunta dagli operatori del Fornitore anche mediante somministrazione di un questionario.
Data prevista di attivazione del servizio	Al termine delle due settimane precedenti i responsabili di AU valuteranno se confermare la data di avvio del servizio del nuovo Fornitore o se sarà necessario rivedere qualcuno dei punti sopra esposti e posticipare la data di attivazione del servizio.
Settimana successiva l'attivazione del servizio	AU effettuerà un ulteriore periodo di osservazione/affiancamento di una settimana dall'avvio del servizio, al termine del quale sarà redatto un <i>Verbale di accettazione del servizio</i> con l'attestazione della conformità rispetto a quanto specificato nel <i>Capitolato</i> ed a quanto indicato in sede di <i>Offerta Tecnica</i> da parte del Fornitore.

3 Dimensionamento e configurazione della fornitura

3.1 Finestra di erogazione dei servizi

I servizi descritti al Capitolo 1 ed al Capitolo 2 prevedono la gestione delle chiamate con operatore nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi festivi locali (Roma, 29 giugno) e nazionali. Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 12.00 nelle giornate del 2 novembre e del 24 e 31 dicembre.

I servizi prevedono inoltre l'eventuale attivazione, con modalità differenti, del *risponditore automatico* sia fuori orario di servizio degli operatori, sia in orario di servizio.

3.2 Fornitura Base

La fornitura base comprende:

- a) il servizio di **gestione delle chiamate inbound** al Numero Verde dello Sportello con operatori del Fornitore, con le caratteristiche specificate nel Capitolo 1;
- b) la **configurazione della piattaforma e della connettività** per la gestione delle chiamate telefoniche, in tutte le componenti descritte al Capitolo 2, dimensionata per gestire i volumi di seguito precisati;
- c) l'erogazione del servizio di **Postazione Operatore in modalità ASP**, inclusa la fornitura dell'apparato telefonico e della cuffia per 15 unità;
- d) l'erogazione presso AU del servizio di **Postazione di Supervisione e Monitoraggio** per sei unità.

Il Fornitore è responsabile del dimensionamento della piattaforma, delle linee telefoniche, della connettività fino alla sede del Committente e del numero delle risorse coinvolte per assicurare il rispetto dei livelli di servizio specificati al Capitolo 4.

Si riportano, in base ai dati storici, i parametri da utilizzare a tal fine:

- numero di chiamate giornaliere gestite complessivamente dallo Sportello di AU: fino a 3.000 nella configurazione base; tale soglia potrebbe incrementare fino a 4.000 telefonate al giorno, in base a future necessità o richieste dell'ARERA, ad oggi non prevedibili;
- numero di chiamate giornaliere da gestire da parte del Fornitore, fino ad un massimo di 3.000 più un' eventuale 25% nella configurazione base (totale 3.750 chiamate/giorno);
- TMA: in base ai dati storici dovrebbe essere inferiore a 60 secondi, misurato dall'arrivo della chiamata nella coda operatore fino alla risposta dello stesso;
- TMC: in base ai dati storici dovrebbe essere di circa 3,5 minuti (compreso ACW);
- tempo medio dell'utente per lasciare il giudizio pari ai 20 secondi, in base ai dati storici;
- numero di chiamate conversate dall'operatore (LS) rispetto alle chiamate ricevute, superiore al 95% e comunque non inferiore all'85%.

In base alle attuali previsioni, fondate sui compiti che attualmente l'ARERA ha assegnato allo Sportello, il Fornitore dovrebbe gestire circa 469.056 chiamate dalla stipula del contratto fino al 31/12/2019 nella fornitura del servizio base. Nell'Allegato 6 sono forniti i dati orari di gestione delle chiamate in ingresso dal 2013 al 31/01/2018.

Si precisa che i dati sopra riportati sono puramente indicativi e vengono forniti con l'unico obiettivo di facilitare il dimensionamento della piattaforma tecnologica.

3.3 Fornitura opzionale

In funzione delle esigenze di AU deve essere possibile, per periodi definiti di tempo, ampliare la capacità del Numero Verde dello Sportello.

In funzione delle esigenze e delle politiche di gestione dei volumi di traffico telefonico in ingresso AU potrà richiedere al Fornitore, a suo insindacabile giudizio e secondo le modalità previste dal Contratto, di:

1. ampliare il servizio di gestione delle chiamate con operatori del Fornitore con la gestione di ulteriori chiamate fino ad un massimo di ulteriori 3.070 chiamate circa al giorno, in aggiunta ai volumi previsti dalla configurazione base;
2. rinnovare la fornitura base (di cui al paragrafo 3.2) per successivi tre anni;

3. Potrà essere richiesto al Fornitore di mettere a disposizione alcune risorse formate ad hoc per lavorazioni di *back office*. Le pratiche da trattare potranno essere fino ad un ammontare massimo di 200/mese con un impegno massimo di 10 minuti ciascuna, previo corso di formazione integrativo di 4 ore. Le pratiche lavorate saranno oggetto di controllo di qualità da parte di AU, secondo le specifiche comunicate in fase di attribuzione del lavoro.
4. Potrà inoltre essere richiesto di effettuare *chiamate outbound*, per fornire informazioni ad hoc per un massimo di circa 250 chiamate/mese, con una durata massima di 5 minuti ciascuna.

L'attivazione di ogni singola opzione è indipendente dalle altre e non implica l'attivazione delle altre opzioni. Qualora AU non dovesse esercitare alcuna opzione, nulla sarà dovuto al Fornitore.

Nel caso sia necessario ampliare il servizio di gestione delle chiamate con operatori del Fornitore, a seguito di particolari campagne di comunicazione o in concomitanza di eventi significativi, l'esigenza di ampliamento del servizio di gestione delle chiamate sarà richiesta da AU secondo le modalità previste dal Contratto.

Rimane sempre a carico del Fornitore l'eventuale adeguamento delle linee telefoniche, della connettività e del dimensionamento della piattaforma nel suo complesso.

3.4 Valutazione dimensionale dei servizi di fornitura

Ai fini della determinazione del corrispettivo mensile **Corr_M** sono considerate due componenti:

- **Corr_A** corrispettivo calcolato mensilmente relativo al Servizio di Call Center con operatori del Fornitore (cfr paragrafo 3.4.1);
- **Corr_B** corrispettivo calcolato mensilmente relativo al Servizio di Postazione Operatore in modalità ASP (cfr. paragrafo 3.4.2).

Il corrispettivo mensile dell'intera fornitura è determinato dalla somma dei corrispettivi derivanti dalle due componenti:

$$\text{Corr}_M = \text{Corr}_A + \text{Corr}_B$$

3.4.1 Servizio di Call Center con operatori del Fornitore

Ai fini della determinazione del corrispettivo, il servizio sarà valutato sulla base del numero delle chiamate mensili conversate (NC).

Il prezzo per chiamata conversata è comprensivo del costo degli operatori, degli strumenti e delle attrezzature per l'erogazione del servizio richiesto nel Capitolo 1, ivi inclusa la quota parte dei costi di piattaforma e connettività, descritta al Capitolo 2.

Il corrispettivo **Corr_A** sarà determinato mensilmente sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr}_A = P_1 * NC_1 + P_2 * \text{Max}[0, NC_2 - NC_1]$$

dove:

- **P₁** è il prezzo unitario per chiamata conversata offerto dal Fornitore per il numero di chiamate conversate considerate come minimo garantito mensile;
- **NC₁** è il numero di chiamate conversate considerate come minimo garantito mensile. Tali valori sono definiti a scaglioni, in funzione del numero di chiamate mensili conversate dal Fornitore come riportato nella tabella 6;
- **P₂** è il prezzo unitario per chiamata conversata offerto dal Fornitore per il numero di chiamate mensili eccedenti il numero di chiamate conversate considerate come minimo garantito mensile;
- **NC₂** è il numero di chiamate conversate totali nel mese;
- **[NC₂ – NC₁]** è il numero di chiamate mensili eccedenti il numero di chiamate conversate considerate come minimo garantito mensile.

3.4.1.1 Determinazione di NC₁

Qualora nel corso di un mese le chiamate conversate saranno fino a 17.000, ai fini della determinazione del corrispettivo per quel mese il valore **NC₁** sarà pari a 10.200 (ovvero il 60% dell'estremo superiore, in aumento al crescere dei volumi gestiti sino al 75% del totale conversato).

Nella tabella 6 che segue è indicata la determinazione di **NC₁** in funzione di **NC₂**.

Tabella 6 – Valori del minimo garantito mensile in funzione delle chiamate mensili

Fascia	Chiamate conversate nel mese di riferimento (NC ₂)	NC ₁ (Minimo garantito mensile)
Fascia 1	Fino a 17.000 chiamate conversate nel mese	10.200
Fascia 2	da 17.001 e fino a 27.000 chiamate conversate nel mese	16.740
Fascia 3	da 27.001 e fino a 40.000 chiamate conversate nel mese	25.600
Fascia 4	da 40.001 e fino a 60.000 chiamate conversate nel mese	39.600
Fascia 5	da 60.001 e fino a 80.000 chiamate conversate nel mese	54.400
Fascia 6	da 80.001 e fino a 100.000 chiamate conversate nel mese	70.000
Fascia 7	da 100.001 e fino a 120.000 chiamate risposte nel mese	86.400
Fascia 8	Da 120.001 chiamate conversate nel mese	111.000

In tutti i casi gli SLA rimarranno inalterati e resta inteso che il corrispettivo totale erogato non potrà superare l'importo complessivo posto a base d'asta.

3.4.2 Servizi di Postazione Operatore in modalità ASP

Ai fini della determinazione del prezzo, il servizio sarà valutato sulla base del numero di postazioni operatore in modalità ASP installate presso la/le sede/sedi di AU.

Il corrispettivo mensile (**Corr B**) sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr B} = C_1 * NP_b$$

dove:

- **C₁** è il canone mensile unitario offerto per le Postazioni Operatore in modalità ASP, installate presso AU ed incluse nella fornitura base; tale canone comprende la quota parte dei costi di tutte le componenti descritte nel Capitolo 2;
- **NP_b** è il numero di postazioni effettivamente attivate in almeno un giorno lavorativo del mese solare di riferimento, fino ad un massimo di 15 Postazioni.

4 Livelli di servizio e penali

In questo Capitolo sono specificati i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare nell'erogazione dei servizi richiesti descritti nei Capitoli precedenti.

Tutti i tempi indicati, qualora non altrimenti specificato, sono da intendersi espressi in giorni, ore e minuti lavorativi.

Tutti gli SLA contrattuali e le corrispondenti penali non si applicano durante il primo mese di erogazione del servizio stesso, al fine di consentire al Fornitore di disporre di un periodo esente da possibili penali utile a raggiungere le condizioni di regime del servizio.

L'ambito di calcolo ed applicazione delle penali è mensile.

Il valore delle penali è determinato sulla base di:

- misurazioni effettuate dal Fornitore ed elaborazioni del Committente su dati di base del Fornitore;
- rilevazioni effettuate mediante *Mystery Call*;
- dati aggiuntivi eventualmente acquisiti attraverso apparati installati da AU presso il Fornitore.

Il Fornitore riporta le misurazioni effettuate nell'apposita Reportistica, intesa come insieme di informazioni strutturate, che il Fornitore stesso dovrà rendere disponibili attraverso il sistema di Monitoraggio e Reporting descritto al paragrafo 2.2.3.

In particolare deve essere prodotto un Report Mensile entro il giorno 10 del mese successivo con:

- le misurazioni dei livelli di servizio applicabili al calcolo delle penali relative ai servizi contrattualizzati;
- la rendicontazione dei parametri per la determinazione del valore dei corrispettivi mensili come definiti al Capitolo 3.

L'Offerta Tecnica deve specificare la modalità di misurazione dei dati e dei parametri necessari al calcolo di ciascun livello di servizio di seguito riportato, escluso l'IQF, nonché la specifica modalità di calcolo proposta.

Il valore complessivo delle penali per il mese di riferimento non potrà comunque essere superiore al 30% dell'importo fatturabile $Corr_M = Corr_A + Corr_B$.

In caso di superamento di tale soglia AU si riserva la possibilità di rescindere il Contratto.

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, alle prime si applicano i seguenti arrotondamenti:

- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori.

Definizioni:

Periodo di Osservazione Contrattuale	Periodo utilizzato per il calcolo dei livelli di servizio ai quali sono associate le relative penali.
Finestra temporale di erogazione del servizio	Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.

Ai fini del pagamento del corrispettivo mensile, le elaborazioni del Fornitore devono coincidere con le analoghe elaborazioni effettuate dal Committente in base ai dati descritti nel paragrafo 2.2.3.2 forniti giornalmente.

4.1 Livelli di servizio e penali per il Servizio di Call Center con operatori del Fornitore

Il calcolo di ciascuna delle penali, come di seguito descritto, sarà applicato al corrispettivo maturato nel periodo di osservazione.

Nelle Tabelle che seguono sono specificati per ciascun livello di servizio:

- il valore obiettivo, che indica la soglia in base alla quale è applicata una penale;

- il valore minimo, che indica la soglia in base alla quale AU si riserva di recedere dal Contratto.

Finestra temporale di erogazione:

- lunedì – venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, escluso festivi locali (Roma) e nazionali; il servizio è attivo dalle 8.00 alle 12.00 nelle giornate del 2 novembre e del 24 e 31 dicembre.

Tabella 7 - Livelli di servizio e penali per il Servizio di Call Center con operatori del Fornitore

SLA	Misure da rilevare	Giorni con traffico entro i limiti previsti			Penali
		Periodo di osservazione	Valore obiettivo	Valore minimo	
Livello del servizio (LS)	Chiamate conversate dall'operatore/ chiamate ricevute in coda operatore	Mensile	≥ 95%	≥ 85%	3% di Corr _A per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di Attesa (TMA)	Percentuale delle chiamate con tempo di attesa prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (al netto dei tempi di navigazione dell'albero fonico) ≤ 30 secondi	Mensile	≥ 80%	≥ 70%	3% di Corr _A per ogni punto percentuale in diminuzione
Rilevazione dati chiamate su CRM	% delle chiamate conversate per le quali sono state rilevate tutte le informazioni e i parametri di classificazione obbligatori, richiesti dal Committente (cfr. 2.2.2)	Mensile	≥ 90%	≥ 80%	3% di Corr _A per ogni punto percentuale in diminuzione
IQF	Indicatore di Qualità Finale descritto al paragrafo 4.1.1.1	Mensile	≥ 90%	≥ 80%	3% di Corr _A per ogni punto percentuale in diminuzione
Mettiamoci la faccia: insoddisfatti	% dei clienti insoddisfatti sul totale delle chiamate sottoposte a valutazione	Mensile	≤ 4%	≤ 10%	1% di Corr _A per ogni punto percentuale in eccesso
Mettiamoci la faccia: redemption	% di giudizi utili lasciati sul totale delle chiamate conversate	Mensile	≥ 50%	≥ 40%	1% di Corr _A per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di attivazione di nuove tematiche	Ritardo nei tempi di attivazione di nuove tematiche rispetto alla data di richiesta del Committente. L'indicatore è misurato per ogni singola richiesta.	n.a.	≤ data prevista di attivazione		1% di Corr _A per ogni giorno di ritardo

Gli indicatori quantitativi per la valutazione dei livelli di servizi sono misurati dai sistemi del Fornitore attraverso il sistema di Monitoraggio e Reporting descritto al paragrafo 2.2.3.

La rilevazione degli indicatori qualitativi è effettuata, se ritenuto opportuno dal Committente, a cadenza almeno mensile, tramite *Mystery Call* congiunte Committente-Fornitore.

4.1.1 Indicatore di Qualità Finale - IQF

Tabella 8 - Indicatori di valutazione dell'IQF

Indicatori 1° livello	Indicatori 2° livello	Indicatori 3° livello	Peso	Misure da rilevare	Periodo di osservazione
A) Qualità del contatto con i clienti	1) Apertura Chiamata	1) Saluto di accoglienza	12,5%	Rilevazione degli indicatori di 3° livello tramite 10 <i>Mystery Call</i> , massimo 10 chiamate e 3 domande per chiamata: <ul style="list-style-type: none"> è attribuito un valore pari a uno se l'operatore risponde in maniera conforme alle procedure operative a tutte e tre le domande poste dal Committente; è attribuito un valore pari a zero nell'ipotesi in cui l'operatore risponda anche ad una sola domanda in maniera non conforme alle stesse procedure. 	Mensile
		2) Identificazione dell'operatore	12,5%		
	2) Chiusura Chiamata	1) Saluto di congedo e richiesta valutazione servizio	12,5%		
B) Qualità della risposta	1) Qualità interazione	1) Coerenza con le procedure operative fornite dal Committente	50,0%	Per ciascun indicatore di 3° livello è effettuata la media aritmetica dei valori ottenuti nelle 10 chiamate effettuate;	
		2) Non più di una messa in pausa per chiamata e sicurezza nell'esposizione	12,5%	Il valore complessivo dell'Indicatore di Qualità Finale (IQF) è determinato come media ponderata dei valori così ottenuti per singolo indicatore di 3° livello, applicando a ciascun indicatore il peso corrispondente.	

La **qualità del contatto** concerne la capacità di interloquire nel migliore dei modi con l'utente all'apertura, durante e alla chiusura della conversazione, rispettando gli script che saranno forniti dal Committente. L'indicatore comprende anche il corretto rimando alla valutazione del servizio (CUS).

La **qualità delle risposte** si riferisce alla capacità dell'operatore di recepire la richiesta del cliente e di rispondere alla stessa in modo soddisfacente, coerentemente con le disposizioni normative in vigore e con le eventuali procedure operative definite dal Committente.

4.2 Livelli di servizio e penali per i Servizi di Piattaforma e Connettività

Finestra temporale di erogazione in orario di servizio:

- lunedì - venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, escluso festivi locali (Roma) e nazionali; Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 12.00 nelle giornate del 2 novembre e del 24 e 31 dicembre.

Finestra temporale di erogazione fuori orario di servizio:

- lunedì - venerdì dalle ore 00.00 alle ore 7.59 e dalle 18.01 alle ore 24.00;

- H24 sabato, domenica e nei giorni festivi.

Tabella 9 – Classificazione della severità dei disservizi

Classificazione dei disservizi (severità)	<p>I disservizi sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bloccante: AU non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso. 2. Non bloccante critico: AU è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune componenti ritenute critiche. 3. Non bloccante non critico: AU è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal Committente. <p>La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata da AU.</p>
Segnalazione di disservizio	Per segnalazioni di disservizio si intende una chiamata registrata dall’Help Desk relativa ad un problema di funzionamento del servizio.
Tempo di ripristino	Intervallo di tempo misurato in ore, calcolato all’interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte di AU e la chiusura ⁵ dello stesso.

Nelle tabelle seguenti sono specificati per ciascun livello di servizio:

- il **valore obiettivo**, che indica la soglia in base alla quale è applicata una penale;
- il **valore minimo**, che indica la soglia in base alla quale AU si riserva di recedere dal Contratto.

⁵ La chiusura del disservizio è stabilita dal Fornitore previa accettazione di AU, a conferma dell’avvenuto ripristino della corretta operatività.

Tabella 10 – Livelli di servizio e penali per i Servizi di Piattaforma e Connettività

Livello di servizio	Misure da rilevare	Periodo di osservazione	In orario di servizio			Fuori orario di servizio		
			Valore Ob.	Valore Min.	Importo Penali	Valore Ob.	Valore Min.	Importo Penali
Accessibilità al Servizio (AS)	Numero di secondi in cui esiste almeno una linea telefonica in ingresso libera rispetto al numero totale di secondi nel periodo di osservazione	Mensile	≥98%	≥90%	3% di $Corr_M$ per ogni punto percentuale in diminuzione	≥98%	≥90%	3% di $Corr_M$ per ogni punto percentuale in diminuzione
Disponibilità dei servizi di piattaforma	Numero di minuti di durata dei disservizi di gravità 1 o 2 sui servizi di piattaforma, calcolati nella finestra di erogazione del servizio, rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione (componenti critiche: ACD, IVR, CRM, Sistema di monitoraggio)	Mensile	≤0,1%	≤1%	5% di $Corr_M$ per ogni 0,1 punto percentuale in aumento	≤0,5%	≤2%	3% di $Corr_M$ per ogni 0,5 punto percentuale in aumento
Disponibilità linea dati Fornitore-AU	Numero di minuti di durata dei disservizi di gravità 1 o 2 del servizio, calcolati nella finestra di erogazione del servizio, rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione al netto dei minuti di assenza o malfunzionamenti bloccanti del servizio di piattaforma	Mensile	≤0,1%	≤1%	5% di $Corr_B$ per ogni 0,1 punto percentuale in aumento	-	-	-
Disponibilità del servizio di Postazione Operatore	Numero di minuti di durata dei disservizi di gravità 1 o 2 del servizio, calcolati nella finestra di erogazione del servizio, rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione (al netto dei minuti di assenza o malfunzionamenti bloccanti del servizio di piattaforma), conteggiati dalla segnalazione all'Help Desk fino alla chiusura del disservizio	Mensile	≤0,5%	≤2%	5% del canone mensile della postazione per ogni 0,5 punto percentuale in aumento	-	-	-
Disponibilità del servizio di Postazione di Supervisione e Monitoraggio					5% di $[Corr_B]$ per ogni 0,1 punto percentuale in aumento			
Tempo di presa in carico delle segnalazioni di disservizio	Percentuale delle chiamate prese in carico dall'Help Desk entro 60 secondi	Mensile	≥98%	≥95%	5% di $Corr_B$ per ogni punto percentuale diminuzione	-	-	-
Tempo di ripristino	Percentuale di disservizi risolti entro 3 ore dalla presa in carico dell'Help Desk	Mensile	≥98%	≥95%	5% di $Corr_B$ per ogni punto percentuale in diminuzione	-	-	-
Tempo di attivazione di nuove Postazioni Operatore	Ritardo nei tempi di attivazione dei servizi aggiuntivi dalla data di richiesta del Committente rispetto a quanto indicato nell'Offerta Tecnica L'indicatore è misurato per ogni singola richiesta di estensione del servizio	n.a.	5 gg	10gg	50 euro per ogni giorno in più rispetto al valore obiettivo	-	-	-

Tabella 11 – Livelli di servizio e penali per i Servizi di Piattaforma e Connettività

Livello di servizio	Misure da rilevare	Periodo di osservazione	Importo Penali
Tempo di configurazione/ modifica dei servizi di piattaforma IVR / ACD	Rispetto dei tempi precisati nella richiesta di configurazione / modifica del servizio	Giorno	1% di Corr _M per ogni giorno di ritardo
		Ora	0,1% di Corr _M per ogni ora di ritardo
Disponibilità Reportistica e Fornitura file giornalieri	Rispetto dei tempi e dei contenuti contrattualmente previsti (si considera non consegnato una reportistica o una fornitura di file giornalieri, parziale e/o non conforme a quanto richiesto al paragrafo 2.2.3 del presente capitolato)	Giorno	0,5 di Corr _M per ogni giorno di ritardo per la reportistica progressiva 0,1% di Corr _M per ogni ora di ritardo per i file giornalieri

5 Implementazione, collaudo e gestione della fornitura

L'Offerta Tecnica deve precisare:

- il **Progetto di avvio**, che comprende il subentro al precedente Fornitore e la messa in esercizio del servizio di Call Center;
- il **Progetto esecutivo** per implementare i servizi di Piattaforma e Connettività offerti, che dovrà indicare:
 - le attività, le modalità e i tempi di sviluppo;
 - il Piano di Installazione, configurazione di apparati e rilascio dei singoli servizi (tempi e modalità);
 - il Piano di Collaudo e avvio dei singoli servizi (metodologia utilizzata, test e tempi previsti).
- le misure di sicurezza che il Fornitore si impegna ad adottare.

5.1 Installazione di apparati e applicazioni

L'attività di installazione riguarda la fornitura, la configurazione e integrazione nei sistemi di AU (cfr. paragrafo 2.3) delle Postazioni Operatore (cfr. paragrafo 2.2.2.1), inclusi gli apparati telefonici e le postazioni per l'accesso al Sistema di Monitoraggio e Reporting (cfr. paragrafo 2.2.3).

Il Fornitore deve provvedere, con propri mezzi, materiali e personale specializzato a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate di AU tutti i materiali costituenti la fornitura;
- installare, configurare le Postazioni Operatore, incluso gli apparati telefonici, e Postazioni di Supervisione e Monitoraggio;
- integrare quanto fornito con la LAN e con i sistemi di AU;
- collegare le sedi di AU e la sede dove risiedono i sistemi del Fornitore.

Il Fornitore dovrà svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente legislazione sulla sicurezza (D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106) sia dei propri dipendenti, sia del personale del Committente e di chiunque si trovi nei locali del Committente.

La data di conclusione dell'installazione dovrà essere formalizzata tramite l'emissione di un apposito "Verbale conclusione lavori" da parte del Fornitore, in cui lo stesso autocertifica il lavoro svolto e dichiara la "collaudabilità" del sistema da parte del Committente.

5.2 Collaudo e avvio dei servizi

Per quanto attiene al servizio di Call Center è previsto un periodo di osservazione/affiancamento di una settimana dall'avvio del servizio, successivo alle due settimane di cui al paragrafo 2.4, al termine del quale verrà redatto un "Verbale di accettazione" del servizio con l'attestazione della conformità rispetto a quanto specificato nel Capitolato e quanto indicato in sede di Offerta Tecnica da parte del Fornitore.

Le installazioni realizzate (sia per le postazioni ASP che per eventuali sistemi di connessione tra il Fornitore ed il Committente) dovranno essere sottoposte a collaudo congiunto Committente/Fornitore. Il Fornitore dovrà rilasciare la documentazione relativa ai test di collaudo in coerenza con quanto precisato nel Piano di Collaudo presentato in sede di Offerta Tecnica. In tale Piano il Fornitore dovrà specificare la metodologia utilizzata, i test che prevede di effettuare ed i risultati attesi.

Entro e non oltre 45 giorni dalla data di protocollo AU del Contratto dovrà essere completato l'avvio dei servizi di Piattaforma e Connettività in piena conformità con quanto specificato al Capitolo 2.

Fino all'installazione ed al funzionamento delle Postazioni di Supervisione e Monitoraggio presso AU, il Fornitore presenterà in forma di report settimanali, con dettaglio giornaliero, i dati necessari alla valutazione dei livelli di servizio contrattuali. Invierà inoltre giornalmente i file di cui al paragrafo 2.2.3.2.

5.3 Gestione della fornitura

Responsabile generale della fornitura

Il Fornitore è tenuto ad identificare e nominare una figura professionale nella propria struttura che lo **rappresenterà** nei confronti del Committente. In particolare sarà responsabile di:

- gestire efficacemente le comunicazioni inviate da AU;
- rispondere nei modi e nei tempi indicati nelle richieste pervenute, mettendo in atto tutte le misure necessarie;
- trasmettere i report mensili per la quantificazione dei servizi, la verifica dei livelli di servizio e l'eventuale calcolo delle penali.

La comunicazione dovrà essere effettuata contestualmente alla stipula del Contratto, inviando il curriculum professionale del profilo interessato.

Team Leader

Il Fornitore, qualora intenda nominare team leader diversi da quelli attualmente in forza presso AU, è tenuto ad identificare e nominare almeno **due figure professionali**, che nella propria struttura avranno il ruolo di formare, aggiornare e coordinare gli operatori che il Fornitore metterà a disposizione del Call Center dello Sportello. Tali team leader dovranno essere dipendenti del Fornitore e non dovranno essere impiegati per l'erogazione di ulteriori servizi in ambito energetico. I profili individuati dovranno possedere un'esperienza nell'attività di formazione e coordinamento degli operatori non inferiore ai tre (3) anni, di cui almeno 2 anni nel settore dell'energia elettrica e del gas. AU si riserva la facoltà di non accettare i Team leader che non abbiano un CV adeguato a quanto sopra riportato.

Operatori

Eventuali ulteriori operatori messi a disposizione dal Fornitore per il servizio di Call Center dello Sportello diversi dagli operatori attualmente in forza presso AU, dovranno essere di madrelingua italiana e non dovranno essere impiegati per l'erogazione di ulteriori servizi nei settori regolati dall'ARERA.

Gli operatori dovranno essere inoltre dipendenti del Fornitore.

Responsabile dei servizi di Piattaforma e Connettività

Il Fornitore è tenuto ad identificare e nominare una figura professionale che nella propria struttura avrà il ruolo di:

- supportare tecnicamente AU nella definizione della configurazione iniziale dei servizi di Piattaforma e Connettività e delle eventuali successive modifiche;
- proporre miglioramenti ed adeguamenti ai servizi offerti;
- sovrintendere al buon funzionamento del servizio di Help Desk e degli altri servizi di supporto.

La comunicazione dovrà essere effettuata contestualmente alla stipula del Contratto, inviando il curriculum professionale del profilo interessato.

5.3.1 Incontri tra il Fornitore e il Committente.

Nell'Offerta il Fornitore dovrà garantire la propria disponibilità a incontri periodici con il Committente durante il periodo contrattuale, al fine di assicurare l'ottimale gestione della fornitura.

Tali incontri, che avranno come obiettivo la valutazione congiunta dei servizi e delle prestazioni erogate dal Fornitore, nonché degli eventuali interventi che si renderanno opportuni, si svolgeranno presso la sede del Committente con la seguente periodicità:

- un incontro al mese, a discrezione del Committente, per i primi tre mesi di fornitura;
- un incontro ogni tre mesi, a discrezione del Committente, per il restante periodo di fornitura.

Potranno essere richiesti incontri ad hoc a fronte di specifiche esigenze/criticità.

5.3.2 Trattamento dei dati

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR) n. 679/2016 s'informa che i dati personali che vengono acquisiti nell'ambito della stipula e della gestione del presente contratto, sono da AU raccolti e trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, esclusivamente per le finalità connesse alla stipula e gestione del presente contratto, ovvero per dare esecuzione ad obblighi previsti dalla legge.

Al riguardo si precisa che:

la società Acquirente Unico S.p.A. è titolare del trattamento dei dati personali raccolti nello svolgimento delle proprie attività istituzionali.

- l'acquisizione di tutti i dati di volta in volta richiesti è presupposto indispensabile per l'instaurazione e lo svolgimento dei rapporti innanzi indicati;
- i dati suddetti, nonché quelli elaborati da AU, non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dei casi consentiti dalla legge;
- la persona fisica o giuridica cui si riferiscono i dati personali acquisiti ha facoltà di esercitare, riguardo all'esistenza ed al trattamento degli stessi, i diritti previsti dagli artt. 12 – 23 del succitato Regolamento.

Il Fornitore, in applicazione dell'art. 32 del Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation – di seguito "GDPR") si impegna alla sottoscrizione della documentazione privacy richiesta da AU in applicazione del su citato GDPR.

Nell'Offerta Tecnica devono essere specificate le misure di sicurezza che il Fornitore si impegna ad adottare.

6 Formato dell'Offerta

Il Fornitore dovrà presentare:

- un'Offerta Tecnica;
- un'Offerta Economica.

Si evidenzia che saranno esclusi i concorrenti che offriranno apparati/sistemi/software - o configurazioni delle/dei medesime/i - che non possiedano le caratteristiche obbligatoriamente richieste nel presente Capitolato, ovvero che offrano la prestazione dei servizi con modalità difformi da quanto stabilito nella Specifica stessa.

Il Fornitore dovrà dichiarare esplicitamente nell'Offerta Tecnica la rispondenza dei servizi/sistemi forniti rispetto a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico.

Nei casi in cui il presente Capitolato non specifichi in modo univoco la modalità di fornitura di un particolare sistema/servizio o di una sua componente, il Fornitore dovrà evidenziare nell'Offerta Tecnica le modalità che intende adottare.

L'Offerta Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana e presentata in forma cartacea e su supporto digitale (nel rispetto dei requisiti definiti nel Disciplinare di Gara), secondo la struttura specificata nel paragrafo seguente.

6.1 Formato Offerta Tecnica

L'Offerta Tecnica dovrà specificare quanto richiesto nei precedenti Capitoli del presente Capitolato e dovrà essere articolata secondo lo schema che segue. L'Offerta Tecnica non dovrà superare le 60 pagine escluso i curricula vitae.

Tabella 12 – Formato dell'Offerta Tecnica

Capitolo 1 – Descrizione del Servizio di Call Center con operatori del Fornitore

- Organizzazione del servizio di gestione delle chiamate presso la sede del Fornitore in termini di numero, e numero di FTE in funzione del traffico atteso.
- Ubicazione e caratteristiche (in termini di dotazioni tecnologiche e tipologia del collegamento con la sede di ubicazione della piattaforma e degli apparati di connettività telefonica del Fornitore) della sede operativa che sarà utilizzata per gli operatori.
- Descrizione sintetica delle principali esperienze del personale tecnico IT preposto alla gestione ed allo sviluppo della piattaforma (a tal fine allegare n. 3 CV del personale tecnico addetto alla gestione ed allo sviluppo della piattaforma tecnologica integrata, che sarà oggetto di valutazione tecnica).

Capitolo 2 – Descrizione dei Servizi di Piattaforma e Connettività

- Descrizione delle funzionalità della piattaforma proposta in merito ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.1 del Capitolato Tecnico, con particolare riferimento alle caratteristiche di configurabilità del sistema ACD/IVR.
- Descrizione delle funzionalità della piattaforma proposta in merito ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.2 del Capitolato Tecnico, con particolare riferimento alla componente CRM:
 - la possibilità di acquisire in modo automatico e di memorizzare i dati della telefonata (codice operatore, data e ora telefonata, numero telefonico del chiamante se disponibile, percorso albero fonico attraversato, etc.);
 - la possibilità di acquisire in modo agevole e guidato informazioni descrittive e parametri di classificazione esemplificati;
 - le caratteristiche di configurabilità e di integrazione della componente CRM con le altre componenti della piattaforma offerta;
 - il dettaglio dei dati gestiti, la periodicità ed il formato e le modalità con cui gli stessi verranno resi disponibili ad AU.
- Descrizione della sede (o delle sedi) dove sono ubicati la piattaforma, gli apparati e la connettività telefonica e dati del Fornitore. Indicazione del numero di postazioni operatore e dei volumi di traffico gestiti con gli apparati/piattaforma offerti.
- Descrizione degli apparati e della connettività utilizzati per l'erogazione dei servizi offerti. In particolare dovranno essere specificate le caratteristiche di:
 - connettività linee telefoniche in ingresso (precisare il numero di linee dedicate in funzione degli scaglioni di traffico previsto);
 - connettività dati verso le postazioni di AU.
- Descrizione delle Postazioni Operatore in ASP in termini di:
 - funzionalità delle Postazioni, con particolare riferimento alle modalità e alle caratteristiche dell'integrazione della barra telefonica;
 - caratteristiche, marca e modello dei telefoni e delle cuffie forniti.
- Descrizione dei Servizi di supporto - Configurazione e conduzione della piattaforma, manutenzione e assistenza, in termini di:
 - elenco di tutte le tipologie di interventi ed attività che il Fornitore si impegna a fornire;
 - attività e contenuti della manutenzione preventiva, adeguativa ed evolutiva;

- strumenti e modalità per l'assistenza da remoto sulle postazioni installate presso AU.
- Descrizione dei Servizi di supporto - Help desk, in termini di:
 - strumenti utilizzati per la gestione del servizio di help desk;
 - modalità procedurali di apertura e chiusura dei disservizi.
- Descrizione dei Servizi di supporto - Formazione, in termini di:
 - modalità di formazione ed addestramento degli operatori del Call Center e di due supervisori.
- Descrizione dei Servizi di Voice Recording, in termini di:
 - Capacità di registrazione audio, mascheramento di informazioni sensibili, possibilità di ascolto diretto della registrazione dalle postazioni abilitate anche remote.
- Descrizione delle modalità di integrazione con i sistemi AU, con:
 - dichiarazione esplicita di compatibilità degli apparati e dei sistemi di AU rispetto alle postazioni offerte;
 - evidenza di eventuali requisiti e/o apparati aggiuntivi o attività di configurazione sulle postazioni di lavoro (PC), sulla rete locale e sul punto di attestazione della linea dati descritta al paragrafo 2.1 del Capitolato Tecnico.

Capitolo 3 – Sistema di Monitoraggio e Reporting e misurazione dei livelli di servizio

- Descrizione del Sistema di Monitoraggio e Reporting in relazione ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.3 del Capitolato Tecnico, con particolare riferimento a:
 - servizi e strumenti di informazione e controllo del traffico telefonico;
 - servizi di reportistica offerti, con allegata la documentazione che esemplifichi i report prodotti;
 - dati e parametri disponibili in tempo reale attraverso il Cruscotto di monitoraggio;
 - formato, periodicità e contenuti dei file di estrazione della base dati di Monitoraggio e Reporting;
 - modalità di fornitura a regime dei file di dati da inserire nel DB del Committente;
 - funzioni e caratteristiche delle Postazioni di Supervisione e Monitoraggio.
- Descrizione delle modalità e degli strumenti per la misurazione dei dati e dei parametri necessari al calcolo di ciascun livello di servizio riportato al Capitolo 4 del Capitolato, escluso l'IQF, nonché la specifica modalità di calcolo proposta.

Capitolo 4 – Modalità di implementazione, collaudo e gestione della fornitura

- Progetto di avvio che comprende il subentro al precedente fornitore e messa in esercizio del servizio di Call Center;
- Progetto esecutivo per i servizi di Piattaforma e Connettività offerti, che dovrà riportare:
 - le attività, le modalità e i tempi di sviluppo;
 - il Piano di Installazione, configurazione di apparati e rilascio dei singoli servizi (tempi e modalità);
 - il Piano di Collaudo e avvio dei singoli servizi (metodologia utilizzata, test e tempi previsti);
 - Descrizione delle misure di sicurezza organizzative e delle procedure tecnologiche adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati.

L'**Offerta Tecnica**, come su specificata, dovrà essere inserita in una busta chiusa nominata Offerta Tecnica.

6.2 Formato Offerta Economica

L'Offerta Economica dovrà essere compilata sulla base della **Scheda Offerta Economica** (Allegato 7 del Disciplinare di gara) conforme alla tabella di seguito riportata (Tab.13).

In particolare il Fornitore dovrà indicare, a pena di esclusione dalla procedura di affidamento:

- il prezzo unitario per ciascuna delle componenti specificate, nella colonna (a);
- il prezzo complessivo per ciascuna componente richiesta, ottenuto moltiplicando il prezzo unitario per il coefficiente moltiplicativo indicato nella corrispondente riga della colonna (b);
- il prezzo di offerta, ottenuto sommando i tutti i prezzi riportati nella colonna (c).

Rif.	Descrizione Componente di fornitura	Prezzo unitario			Prezzo Complessivo	
		Codice Prezzo unitario offerto	Euro	Unità di riferimento	Coefficiente moltiplicativo	Euro
			(a)		(b)	(a x b)
A	Servizio Call Center chiamate stimate conversate - minimo garantito (Applicato sia al servizio base, sia alle eventuali opzioni esercitate)	P1		Per chiamata	2.059.700,00	0,00
B	Servizio Call Center chiamate stimate conversate - oltre minimo garantito (Applicato sia al servizio base, sia alle eventuali opzioni esercitate)	P2		Per chiamata	635.525,00	0,00
C	Postazione Operatore in ASP (Servizio base)	C1		Per Postazione al mese	780,00	0,00
D	Costo orario di un operatore per BO e attività di outbound (opzionale)	C2		Costo orario risorsa	4.000,00	0,00
E	Oneri per la sicurezza ex art. 26 c.5 D.Lgs. 81/08 non soggetti a ribasso	D1	29,59	Costi relativi alle misure adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti da interferenze, non soggetti a ribasso	1,00	29,59
F	Oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016 compresi negli importi offerti (A, B, C, D)	D2		Costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa compresi nell'importo complessivo offerto dal Fornitore	1,00	0,00
G	Costi della manodopera, di cui all'art. 95 comma 10 del D.Lgs. n. 50/2016, compresi negli importi offerti (A, B, C, D)	D3		Costi relativi alla manodopera, compresi nell'importo complessivo offerto dal Fornitore	1,00	0,00
Totale importo offerto [A+B+C+D+E] (€)						29,59

Tab. 13 - Tabella di riferimento per la presentazione dell'Offerta Economica⁶

Si precisa che i risultati della Tabella saranno utilizzati ai fini della graduatoria per l'assegnazione del Contratto e che non sono funzionali alla quantificazione dell'importo che verrà riconosciuto, mensilmente o totalmente nello svolgimento dei servizi richiesti nel Contratto, in funzione del numero delle chiamate effettivamente conversate dal Fornitore.

⁶ La Tabella ha valore solo esemplificativo e verrà utilizzata per la stesura della graduatoria.

7 Criteri di aggiudicazione

Il Criterio di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo la formula seguente:

$$P_{TOT} = [P_{OT} \times 0,70 + P_{OE} * 0,30]$$

dove:

- P_{OT} è il punteggio attribuito all'Offerta Tecnica, in una scala da 1 a 100;
- P_{OE} è il punteggio attribuito all'Offerta Economica, in una scala da 1 a 100.

7.1 Determinazione del punteggio tecnico: criteri discrezionali

Il punteggio di ciascuna Offerta Tecnica (punteggio massimo pari a 100 punti) è attribuito sulla base degli elementi di valutazione di seguito riportati.

Per ciascun elemento di valutazione (evidenziato in grassetto) è specificato il punteggio massimo che potrà essere attribuito ed i sub-elementi in base ai quali è effettuata la valutazione.

Tab. 14 – Elementi di valutazione per l'offerta tecnica: criteri discrezionali

N.	Elementi di valutazione: criteri discrezionali/Sub- elementi di valutazione	Punteggio massimo
1	Qualità del Servizio di Call Center con operatori del Fornitore	35
1.1	Rispondenza della organizzazione del servizio di gestione delle chiamate con operatori del Fornitore rispetto ai volumi di traffico previsti ed alla tipologia di servizio richiesto	5
1.2	Valutazione CV del personale tecnico addetto alla gestione e sviluppo della piattaforma tecnologica integrata	5
1.3	Ubicazione della sede operativa che sarà utilizzata per gli operatori (il punteggio sarà maggiore quanto più la sede sarà vicina a quella di AU)	10
1.4	Caratteristiche adeguate della sede operativa utilizzata per gli operatori del Fornitore rispetto ai volumi di traffico previsto per il servizio fornito	5
1.5	Rilevanza delle esperienze del Fornitore in servizi caratterizzati da rilevante variabilità dei volumi gestiti in funzione di campagne pubblicitarie/promozionali televisive e descrizione dettagliata dei relativi volumi medi e di picco gestiti	10

2	Qualità dei Servizi di Piattaforma e Connettività	43
2.1	Rispondenza delle funzionalità della piattaforma offerta rispetto ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.1 del Capitolato Tecnico, con particolare riferimento alle caratteristiche di configurabilità del sistema ACD/IVR.	5
2.2	<p>Rispondenza funzionalità della piattaforma offerta in merito ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.2 del Capitolato Tecnico, con particolare riferimento alle caratteristiche della componente CRM di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquisire in modo automatico e di memorizzare i dati della telefonata; • acquisire in modo agevole e guidato informazioni descrittive e parametri di classificazione esemplificati; • configurabile e integrabile con le altre componenti della piattaforma offerta; • dettaglio dei dati gestiti, periodicità, formato e modalità con cui gli stessi verranno resi disponibili ad AU. 	10
2.3	Adeguatezza delle dotazioni tecnologiche della sede (o delle sedi) del Fornitore dove saranno attestate le linee telefoniche e la connettività dati e dove sarà gestito il servizio di piattaforma, rispetto ai volumi di traffico complessivamente previsti per lo Sportello specificati al Capitolo 3 del Capitolato Tecnico.	4
2.4	<p>Caratteristiche della infrastruttura offerta per i servizi di Call Center per lo Sportello.</p> <p>Adeguatezza degli apparati e della connettività utilizzati per l'erogazione dei servizi offerti rispetto ai requisiti specificati al paragrafo 2.1 e ai volumi di traffico specificati al Capitolo 3 del Capitolato Tecnico.</p>	6
2.5	Rispondenza, rispetto ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.2.1, delle funzionalità delle Postazioni Operatore in ASP, con particolare riferimento alle caratteristiche dell'integrazione della barra telefonica e delle caratteristiche dei telefoni offerti.	4
2.6	Rispondenza del Servizio di configurazione e conduzione della piattaforma, manutenzione e assistenza, rispetto ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.5.1 del Capitolato Tecnico.	4
2.7	Rispondenza del Servizio di Voice Recording ai requisiti descritti nel paragrafo 2.2.4 del Capitolato Tecnico	2
2.8	Rispondenza del Servizio di Help desk, rispetto ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.5.2 del Capitolato Tecnico.	2
2.9	Rispondenza del Servizio di Formazione, rispetto ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.5.3 del Capitolato Tecnico.	2
2.10	Rispondenza delle modalità di integrazione con i sistemi AU proposte rispetto ai requisiti descritti al paragrafo 2.3 del Capitolato.	4
3	Caratteristiche del sistema di Monitoraggio e Reporting e della misurazione dei livelli di servizio	15

3.1	<p>Rispondenza del Sistema di Monitoraggio e Reporting in relazione ai requisiti descritti al paragrafo 2.2.3 del Capitolato Tecnico, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> servizi e strumenti di informazione e controllo del traffico telefonico; servizi di reportistica offerti, con allegata la documentazione che esemplifichi i report prodotti; dati e parametri disponibili in tempo reale attraverso il Cruscotto di monitoraggio; formato, periodicità e contenuti dei file di estrazione della base dati di Monitoraggio e Reporting; funzioni e caratteristiche delle Postazioni Supervisione e Monitoraggio. 	10
3.2	Modalità e strumenti per la misurazione dei dati e dei parametri necessari al calcolo di ciascun livello di servizio riportato al Capitolo 4 del Capitolato, escluso l'IQF.	5
4	Modalità di implementazione, collaudo e gestione della fornitura	7
4.1	<p>Rispondenza delle modalità di implementazione, collaudo e gestione della fornitura in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> modalità e tempi previsti per l'avvio e la messa in esercizio del servizio di Call Center. qualità del Progetto esecutivo per i servizi di Piattaforma e Connettività rispetto a quanto richiesto al Capitolo 5 del Capitolato Tecnico, con particolare riferimento al Piano di Installazione degli apparati e di rilascio dei servizi (tempi e modalità) e del Piano di Collaudo (metodologia utilizzata, test e tempi previsti). 	5
4.2	Rispondenza delle misure di sicurezza organizzative e delle procedure tecnologiche adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati rispetto a quanto richiesto al paragrafo 5.3.2 del Capitolato Tecnico.	2
TOTALE		100

In sede di valutazione delle offerte tecniche, relativamente ai criteri discrezionali sopra riportati, saranno utilizzati i seguenti criteri motivazionali:

Parametro	Punteggio	Note
Offerta ottima	100%	Questa valutazione si applica quando dalle informazioni fornite si evince che l'offerta supera ampiamente i requisiti espressi nel Capitolato e dimostra un livello di ottima qualità rispetto alle aspettative di AU.
Offerta buona	80%	Questa valutazione si applica quando dalle informazioni fornite si evince che l'offerta soddisfa ampiamente i requisiti espressi nel Capitolato e dimostra un livello di qualità elevato rispetto alle aspettative di AU.
Offerta adeguata	60%	Questa valutazione si applica quando dalle informazioni fornite si evince che l'offerta soddisfa i requisiti espressi nel Capitolato e dimostra un livello di qualità adeguato rispetto alle aspettative di AU.
Offerta sufficiente	40%	Questa valutazione si applica quando dalle informazioni fornite si evince che l'offerta soddisfa i requisiti minimi espressi nel Capitolato e ha un livello di qualità sufficientemente adeguato rispetto alle necessità di AU.

Offerta insufficiente	20%	Questa valutazione si applica quando dalle informazioni fornite si evince che l'offerta non soddisfa completamente i requisiti minimi espressi nel Capitolato e ha un livello di qualità non rispondente alle necessità di AU.
Offerta mancante	0%	Questa valutazione si applica quando non sono state fornite le informazioni richieste o l'informazione è inadeguata e non permette di effettuare una valutazione completa o comunque quando la qualità del servizio offerto sia valutata complessivamente non rispondente alle necessità di AU.

Si precisa inoltre che il metodo di calcolo del coefficiente unico da attribuire all'offerta in relazione al criterio esaminato, è la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo per il calcolo del relativo punteggio tecnico da attribuire. Il punteggio tecnico totalizzato dall'offerta in esame ($P_{TOfferta}$) sarà dato dalla sommatoria di tutti i coefficienti attribuiti nelle modalità suddette a ciascun criterio di valutazione moltiplicati per i relativi punteggi massimi riportati nella precedente tabella n. 14.

Le offerte tecniche che totalizzano meno di 42 punti sono escluse, mentre alle offerte restanti è attribuito il seguente punteggio:

$$P_{OT} = [P_{TOfferta} * 100] / P_{TMAX}$$

dove:

- P_{TMAX} sono i punti totalizzati dalla migliore Offerta Tecnica;
- $P_{TOfferta}$ sono i punti totalizzati dall'Offerta in esame.

7.2 Determinazione del punteggio economico

Sono escluse le offerte con Prezzo Offerta (ovvero voce calcolata nella Scheda Offerta Economica come *"Totale importo offerto comprensivo degli oneri per la sicurezza"*) maggiore dell'Importo massimo di gara.

Sono escluse le offerte in cui non sono dettagliati i singoli prezzi unitari come richiesto nella Scheda Offerta Economica (Allegato 7 del Disciplinare di Gara) .

Il punteggio economico è attribuito secondo la seguente formula:

SE RibassoOfferta <= RibassoMedio ALLORA:

$$P_{OE} = 100 \times [0,8 \times \text{RibassoOfferta} / \text{RibassoMedio}]$$

SE RibassoOfferta > RibassoMedio ALLORA:

$$P_{OE} = 100 \times [0,8 + 0,2 \times (\text{RibassoOfferta} - \text{Ribasso Medio}) / (\text{RibassoMax} - \text{Ribasso Medio})]$$

dove:

RibassoMedio = media aritmetica del ribasso di tutte le offerte ricevute, pari alla somma dei ribassi di tutte le offerte diviso per il numero di offerte ricevute.

RibassoMax = massimo ribasso effettuato tra tutte le offerte ricevute.

RibassoOfferta = differenza tra l'importo a base d'asta (6.615.000 €) e il Prezzo Offerta di cui si vuole calcolare il punteggio economico.

8 Prevenzione e Protezione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori

Il Fornitore si impegna, relativamente ai servizi richiesti, ad osservare scrupolosamente le norme e le procedure di sicurezza in vigore presso AU e presso la Capogruppo Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. (GSE), garantendo che la fornitura del servizio è eseguita secondo quanto riportato in offerta, in accordo con l'Unità incaricata della gestione tecnica e rispettando le procedure di prevenzione e protezione definite da AU e dalla Capogruppo GSE.

Il Fornitore, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. 81/08 e s.m.i., deve fornire le informazioni sui rischi specifici della propria attività, cooperare all'attuazione delle misure di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro e sull'attività lavorativa oggetto del Contratto, attenersi agli interventi di protezione e prevenzione dai rischi dovuti alle interferenze contenuti ed esplicitati nel DUVRI Generale e nel DUVRI Specifico allegati al presente capitolato (Allegato n. 7 e Allegato n. 8).

Infine, il Fornitore dovrà fornire, prima dell'eventuale esecuzione del servizio, adeguata documentazione in tema di salute e sicurezza sul lavoro sia per i lavoratori a proprio carico sia per eventuali subappaltatori/subaffidatari o altre fattispecie e attenersi a tutte le indicazioni fornite da AU.

Rimane in ogni caso a carico del Fornitore la responsabilità sull'esito dell'intera attività.

Si ricorda che è fatto obbligo per tutti i lavoratori del Fornitore di indossare in modo visibile il cartellino di riconoscimento prescritto dalle norme vigenti da parte del personale che presta eventualmente la propria opera per l'esecuzione del Contratto presso la sede di AU, pena la risoluzione del medesimo in danno al Fornitore.

9 Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo Contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato contenente i relativi dati i qualifica e dei livelli di anzianità è riportato nell'allegato 9.