

ALLEGATO

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI CONTACT CENTER

PER IL CUSTOMER SERVICE DESK DI TRENTINO DIGITALE

CIG: 8500355AD8

CUP: F69E19000380005

LOTTO 2

INDICE

1. PREMESSA	4
2. OGGETTO	4
2.1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER	5
2.2. CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....	5
2.2.1. SERVIZI INFORMATIVI.....	5
2.2.2. SERVIZIO SMS	6
2.3. VOLUMI DEL SERVIZIO	6
2.3.1. SERVIZI INFORMATIVI.....	7
2.3.2. SERVIZIO SMS	7
3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1. IMPEGNI A CARICO DELL'IMPRESA	7
3.1.1. ATTIVITÀ PRELIMINARI.....	8
3.1.2. PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO	8
3.1.3. ATTIVITÀ A REGIME	9
3.1.4. CHIUSURA DEL SERVIZIO	10
3.2. SLA – LIVELLI DI SERVIZIO.....	10
3.2.1. SLA A REGIME	11
3.2.2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	11
3.3. IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE.....	11
3.4. REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LE FIGURE PROFESSIONALI.....	12
3.4.1. GRUPPO DI LAVORO.....	12
APPENDICE 1.....	13
APPENDICE 2.....	14
APPENDICE 3.....	15
APPENDICE 4.....	20
APPENDICE 5.....	22
APPENDICE 6.....	24
APPENDICE 7.....	25
APPENDICE 8.....	27

APPENDICE 9.....	28
------------------	----

1. PREMESSA

Il servizio di Customer Service Desk di Trentino Digitale rappresenta “il punto di contatto” per tutte le richieste di supporto ed assistenza agli utenti connesse alla fruizione dei servizi erogati da Trentino Digitale o da altri Enti della Pubblica Amministrazione Trentina (ad esempio Agenzia del Lavoro), attraverso il coordinamento delle attività concorrenti alla soluzione del problema, integrando i processi attivati dall’utente con i servizi erogati dalla Committente.

Il servizio di CSD, inoltre, fornisce all’utenza un’informazione tempestiva ed efficace in merito alle possibili interruzioni dell’erogazione dei servizi e dà supporto all’operatività degli utenti finali.

Il servizio di CSD è suddiviso in due specifiche tipologie di attività: il servizio di help desk ed il servizio di Contact Center.

Il presente Capitolato Tecnico disciplina la fornitura di un **Servizio di Contact Center** per il Customer Service Desk di Trentino Digitale.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- “Appaltatore o Impresa” si intende l’operatore a cui viene affidato il servizio di Contact Center;
- “Committente” si intende la Società Trentino Digitale S.p.a., con sede in Trento, via Gilli n. 2.

Nel **capitolo 2** sono indicate le caratteristiche generali ed operative del servizio, nonché i volumi stimati;

Nel **capitolo 3** sono indicate le modalità di erogazione del servizio;

In calce al presente documento sono riportati gli allegati che specificano meglio le modalità di erogazione del servizio

APPENDICE 1: elenco servizi di contact center;

APPENDICE 2: esempio di flusso per la gestione del contatto;

APPENDICE 3: livelli di servizio (SLA);

APPENDICE 4: Agenzia del lavoro;

APPENDICE 5: Trentino Digitale;

APPENDICE 6: Servizio Uru (Ufficio Relazioni con l’Utenza).

APPENDICE 7: Io Partecipo

APPENDICE 8: PagoPA

APPENDICE 9: Requisiti minimi tecnici

2. OGGETTO

Oggetto dell’appalto è l’erogazione del servizio di “Contact center” per il Customer Service Desk (CSD) di Trentino Digitale, in particolare la gestione di servizi informativi di “Contact Center” nei confronti dei cittadini della Provincia di Trento. **Il servizio viene erogato in lingua italiana e inglese.**

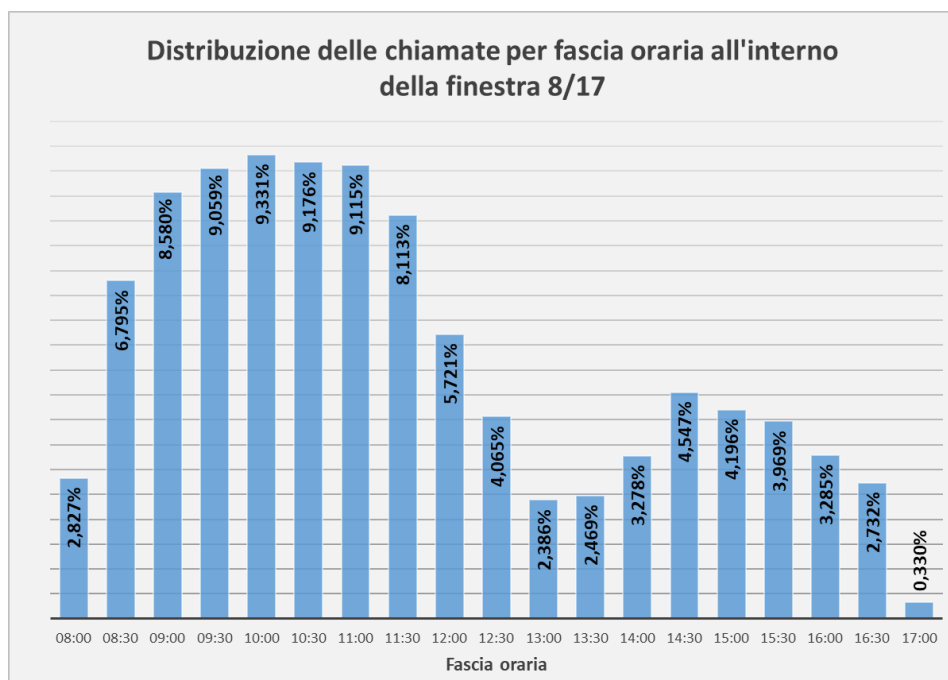
Il servizio di contact center è rivolto al cittadino e agli operatori economici, allo scopo di fornire informazioni in merito ad alcuni servizi erogati da Trentino Digitale e dalla Pubblica Amministrazione, relativamente a specifiche tematiche.

2.1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

La validità di un sistema di “Customer Service” dipende da molteplici parametri che prendono in considerazione la qualità, la preparazione, la disponibilità del personale impiegato, nonché la capacità organizzativa delle risorse in generale.

In particolare il servizio di Contact Center oggetto del presente capitolato tecnico si caratterizza per:

- una importante attività di relazione con l’utenza cittadina/Operatore economico per fornire specifiche e puntuali informazioni su determinati servizi erogati da alcune strutture della Pubblica Amministrazione Trentina;
- un presidio adeguato durante l’intera finestra di servizio (nel caso specifico dalle ore 8.00 alle ore 17.00) e con una gestione ad hoc per le fasce orarie di lavoro critiche; l’andamento indicativo giornaliero per fascia oraria è rappresentato dal seguente grafico



Per le suddette caratteristiche è necessario quindi che ogni singola risorsa professionale impiegata dall’Appaltatore attui un rapporto di tipo fiduciario con tutta l’utenza a cui viene rivolto il servizio.

2.2. CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

2.2.1. SERVIZI INFORMATIVI

Il servizio di Contact Center fornisce supporto all’utente (cittadino o Operatore economico) che necessita di informazioni o assistenza mediante un contatto su uno dei canali messi a disposizione da Trentino Digitale.¹

¹ È intenzione della Committente attivare, in corso di esecuzione, la possibilità che l’utente si metta in contatto tramite un canale social da affiancare all’attuale assistenza tramite telefono ed e-mail. In questo caso il contatto iniziale sarà gestito da un agente “virtuale” che passo dopo passo guiderà l’utente alla raccolta dell’anagrafica e di alcune informazioni necessarie per l’accoglimento della richiesta (nome, cognome, recapiti, ente di

Servizio di Contact Center per il Customer Service di Trentino Digitale

Di seguito si riportano le caratteristiche operative del servizio di Contact Center comuni a tutte le strutture/i progetti della pubblica amministrazione e loro ambiti di riferimento.

La gestione del contatto telefonico, vedasi schema in **Appendice 2**, viene supportata da un sistema di “Contact Management” (mediante tecnologia VoIP) il quale rileva i singoli contatti telefonici pervenuti al sistema centralizzato, distintamente per Cliente/utente. Tale modalità consente quindi di rilevare il numero di contatti pervenuti, il tempo di risposta loro associato, nonché l’eventuale abbandono, informazioni necessarie per misurare i livelli di servizio di tipo quantitativo. Ogni singolo contatto viene quindi inoltrato al primo operatore disponibile dell’Appaltatore, sulla base di uno specifico algoritmo (strategia di routing), che deve provvedere alla sua registrazione negli archivi elettronici utilizzando il medesimo sistema di gestione del ticket adottato dalla Committente.

Allo stato attuale il servizio si riferisce alle strutture/progetti della pubblica amministrazione indicati in **Appendice 1**; tale elencazione potrà variare in fase di esecuzione contrattuale, in aumento o in diminuzione, ferme restando le condizioni del servizio, nel limite del volume di contatti. Riguardo ai suddetti servizi, l’Appaltatore si impegna a prestare il servizio di contact center ad eventuali nuovi Cliente/Utenti.

Qualora si dovessero richiedere i medesimi servizi da svolgersi con diversa finestra oraria o in giornate feriali (sabati) e/o festivi, previa comunicazione e accordo con la Committente, i corrispettivi saranno liquidati con una maggiorazione contrattualmente indicata nel Contratto.

2.2.2. SERVIZIO SMS

Nell’ambito del servizio di Contact center, l’Appaltatore si impegna altresì ad effettuare un servizio di invio SMS a gruppi di destinatari comunicati di volta in volta in appositi elenchi, anche al fine di rilevare informazioni per alcune tipologie di utenza cittadina e/o comunicare specifiche iniziative informative, contattando i cittadini attraverso SMS e/o posta elettronica, riguardo a specifici interventi promossi dalle singole strutture provinciali, previo accordi con la Società, e restituendo un report con l’evidenza degli esiti degli invii.

Nel caso di utilizzo di SMS, sarà a carico dell’Appaltatore la dotazione autonoma del sistema di invio SMS che dovrà avere i seguenti requisiti minimi:

- ✓ importazione delle anagrafiche da fonti dati esterne in formato CSV, Excel ed Access
- ✓ impostazione orari invio SMS
- ✓ numero di tentativi di invio SMS
- ✓ data/ora/esito finale invio SMS
- ✓ disponibilità di statistiche e reportistica che dia evidenza delle attività svolte e del loro esito per gli invii di SMS richiesti dalla Committente, incluse informazioni ad esempio

2.3. VOLUMI DEL SERVIZIO

Per il servizio di Contact Center si stima un volume, in termini di numerosità di richieste, a massimale non garantito, come segue.

appartenenza, servizio, tipologia richiesta, ...) e successivamente l’operatore riceverà la chiamata precompilata, verificherà la correttezza di quanto dichiarato e gestirà il contatto.

2.3.1. SERVIZI INFORMATIVI

I contatti ricevibili sono circa 100.000² (stima annua/media) con una durata media di circa 3 minuti³:

- principalmente per **via telefonica**;
- **a mezzo di casella di posta elettronica** (percentuale limitata).

2.3.2. SERVIZIO SMS

Gli sms sono circa 120.000 (stima annua/media).

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Trentino Digitale dispone di un sistema di Contact Management. Tale sistema consente la gestione dei vari canali di accesso utilizzati dalla utenza (telefono, e-mail, web).

In particolare, la telefonia, all'interno del sistema di Contact Management, utilizza la modalità VoIP (Voice over IP) per tutte le postazioni di lavoro degli operatori.

Il sistema di Contact Management si fa quindi carico di gestire tutti i contatti telefonici in entrata e di inoltrarli agli operatori di contact center sulla base di specifiche strategie di *routing*.

La Committente metterà a disposizione dell'Impresa l'accesso alla rete di trasmissione dati TELPAT (attiva sul territorio della Provincia Autonoma di Trento) ai fini dell'utilizzo degli strumenti informatici resi disponibili per l'erogazione del servizio di Contact Center (si vedano paragrafo 3.3 Impegni a carico della Committente) tramite connessioni protette. I costi di attestazione/connessione alla rete TELPAT sono da intendersi a carico dell'Impresa.

Di conseguenza l'Appaltatore dovrà dotarsi di infrastrutture tecnologiche compatibili con le soluzioni adottate dalla Committente, per consentire alle proprie postazioni di lavoro di interagire con il sistema di Contact Management utilizzato dalla Committente. Si rinvia all'**Appendice 9** per il dettaglio delle specifiche tecniche di riferimento.

3.1. IMPEGNI A CARICO DELL'IMPRESA

L'Appaltatore si impegna ad effettuare il servizio di Contact Center presso la propria sede operativa mediante un gruppo di lavoro dimensionato alle esigenze dei servizi richiesti, con risorse professionali aventi almeno i requisiti minimi definiti nel successivo capitolo.

Per effettuare il servizio di Contact Center sarà cura dell'Appaltatore predisporre presso la propria sede operativa tutte le apparecchiature elettroniche e gli strumenti necessari ad erogare tale servizio. Qualora il servizio, per accordi tra datore di lavoro e dipendente, venga erogato da altra sede (es. lavoro da remoto), è onere dell'Impresa fornire al dipendente la strumentazione utile allo svolgimento del servizio, senza che tale organizzazione lavorativa abbia a causare oneri ulteriori a Trentino Digitale Spa.

L'Appaltatore garantisce la presenza del **"Referente tecnico-informatico" ed un suo sostituto** in caso di assenza, costantemente reperibile/i negli orari di erogazione del servizio, quale unico punto di

² Tale stima tiene in considerazione i contatti per nuovi servizi che si prevede di attivare a partire dall'anno 2021 con una progressione/distribuzione non attualmente prevedibile. Alla data di indizione della procedura si registrano mediamente 56.000 contatti all'anno.

³ Ad oggi non è attivo alcun canale social per la gestione delle richieste di Contact Center per cui non viene fornita alcuna stima relativamente alla quota di contatti in questa modalità

Servizio di Contact Center per il Customer Service di Trentino Digitale

referimento nei confronti della Committente, per qualsiasi aspetto tecnico organizzativo, funzionale alla corretta erogazione del servizio.

L'Appaltatore si impegna ad effettuare a proprio carico tutte le attività di seguito indicate.

3.1.1. ATTIVITÀ PRELIMINARI

Di seguito vengono indicate le attività preliminari che l'Appaltatore si impegna ad effettuare prima di procedere all'attivazione del servizio:

- acquisire e predisporre l'infrastruttura tecnica della rete per effettuare il collegamento telematico della propria sede operativa con la sede di Trentino Digitale in via Gilli 2 – Trento, garantendone la continuità operativa del servizio per la fascia oraria giornaliera richiesta dalla Committente (capitolo successivo);
- acquisire e predisporre presso la propria sede, o altra sede definita, le postazioni di lavoro per gli operatori di Contact Center che dovranno essere dotate di strumentazione adeguata (personal computer, telefono con accesso VOIP e cuffie), secondo le indicazioni di seguito riportate:
 - personal computer standard di mercato in grado di utilizzare le piattaforme/servizi applicativi forniti a cura della Committente, di seguito elencati:
 - sistema di gestione del contatto telefonico ed il monitoraggio del servizio (fornito dalla Committente);
 - piattaforma di ticketing per la registrazione del contatto ITIL compliant (fornito dalla Committente);
 - eventuali ulteriori servizi applicativi attivabili in accordo tra le Parti (vedi par. 3.3 Impegni a carico della committente);
 - telefonia VoIP con protocollo SIP compatibile;
 - indirizzo di posta elettronica per comunicare con la Committente;
 - altri strumenti/ recapiti per la relazione multicanale e/o da remoto (ad esempio webcam, whatsapp, facebook,).
- acquisire le informazioni di contesto del servizio dalla Committente o suo delegato.

Tutte le suddette attività preliminari sono oggetto di verifica ed accertamento effettuato dalla Committente, che ne stabilisce le modalità.

La Committente si riserva la facoltà di fornire all'Appaltatore nuove versioni e/o provvedere ad eventuali sostituzioni ai sistemi, precedentemente citati e utilizzati per l'erogazione del servizio.

3.1.2. PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

L'attività di presa in carico iniziale del servizio consiste nell'acquisire tutte le informazioni necessarie all'erogazione del servizio. Trentino Digitale fornirà a questo scopo la relativa documentazione.

L'attività di presa in carico delle conoscenze relative al servizio nella sua interezza (processi, procedure, etc.) è totalmente a carico dell'Appaltatore.

Le attività di affiancamento avverranno presso la sede della Committente o presso altra sede indicata dalla Committente.

Per l'attività di affiancamento iniziale si prevede il supporto del personale indicato dalla Committente

per un impegno della stessa non superiore a 10 giorni/persona, secondo il piano e le modalità di svolgimento proposti dall'operatore nell'offerta tecnica, e successivamente concordati con la Committente.

L'attività avrà durata massima di 20 (venti) giorni di calendario solare dalla data di stipula del contratto. Alla conclusione dell'attività verrà redatto un verbale sottoscritto dalle parti di verifica e validazione, nel quale dovranno essere riportati tutti i passi compiuti durante tale fase, nonché dovrà essere data evidenza dell'effettivo grado di autonomia operativa e di acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie ad erogare il servizio in autonomia. In caso di esito negativo dell'attività, il verbale riporterà le contestazioni rilevate. Durante questo periodo l'Appaltatore dovrà predisporre quanto indicato al paragrafo 3.1.1 "Attività Preliminari".

Si precisa che il supporto che sarà fornito da Trentino Digitale e dal personale da questa indicato a supporto della presa in carico del servizio si riferisce alle modalità e tecniche di utilizzo degli ambienti resi disponibili dalla Committente ed alle informazioni di contesto del servizio stesso, mentre non attiene alle competenze/conoscenze che si intendono in possesso del Contraente con il gruppo di lavoro ovvero nell'ambito delle proprie competenze professionali.

3.1.3. ATTIVITÀ A REGIME

Il servizio viene erogato tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, ad esclusione dei giorni festivi. Il giorno di San Vigilio, patrono di Trento, non è considerato festivo.

Nelle restanti fasce orarie sarà attivo un servizio di segreteria telefonica della Committente che avvisa gli Utenti con un messaggio che il servizio di contact center è attivo nelle fasce orarie sopra indicate.

In particolare, per le attività a regime, l'Appaltatore si impegna ad effettuare le seguenti specifiche attività:

- verificare giornalmente, prima dell'avvio del servizio, la corretta funzionalità del sistema telefonico e l'accessibilità di tutti i numeri telefonici dedicati alle varie tipologie di utenti/clienti;
- provvedere, nei casi previsti, alla identificazione del chiamante ed effettuare la registrazione delle informazioni acquisite nel corso del contatto, negli archivi elettronici utilizzando gli appositi strumenti e procedure operative predisposti dalla Committente;
- gestire autonomamente tutte le telefonate inoltrate dalla utenza cittadina ai numeri telefonici appositamente predisposti per ogni singolo servizio impegnandosi a fornire le adeguate risposte alle richieste formulate dagli utenti;
- nel caso di impossibilità a fornire le informazioni richieste, provvedere a proprio carico a contattare gli Uffici competenti delle strutture provinciali per acquisire le informazioni necessarie, ovvero a trasferire loro la richiesta medesima (via telefonica e/o utilizzando lo strumento di gestione del contatto);
- partecipare agli incontri di aggiornamento/informativi relativi a procedure operative, modalità di erogazione dei servizi, nonché a partecipare a corsi di formazione organizzati dalla Committente, presso la propria sede ovvero tramite modalità formazione a distanza, su specifici ambiti di servizio;
- effettuare incontri periodici presso la sede della Committente (indicativamente a cadenza trimestrale) per verificare il servizio erogato anche al fine del rispetto dei livelli di servizio contrattuali;

Servizio di Contact Center per il Customer Service di Trentino Digitale

- assicurare la qualità e la disponibilità del servizio, garantendo i livelli di servizio descritti successivamente;
- informare tempestivamente la Committente nel caso di eventuali anomalie o impossibilità nella erogazione del servizio (problemi di connessione telematica, accesso ai sistemi della Committente, malfunzionamenti degli apparati dislocati presso la propria sede, ecc.);
- informare la Committente nel caso di richieste pervenute direttamente dalle strutture provinciali competenti che riguardano modifiche alla erogazione del servizio;
- produrre e mantenere aggiornate le note operative che formano la base dati di conoscenza, progressivamente costruite sulla base delle informazioni ricevute dalla Committente e delle prassi operative con questa concordate, costituite da note generali e “schede servizio” che - per i diversi servizi applicativi e tecnologici - ne descrivono gli elementi informativi in termini di contenuti, procedure da seguire, specificità, eventuali normative di riferimento, domande più frequentemente ricevute (FAQ).

Ulteriori informazioni di dettaglio sono riportate per ogni singola tipologia di servizio negli allegati al presente documento come di seguito indicato:

- **Appendice 4**, per le informazioni relative all’Agenzia del Lavoro;
- **Appendice 5**, per le informazioni relative al progetto “Trentino Digitale”;
- **Appendice 6**, per le informazioni relative al Servizio URU (servizio aziendale);
- **Appendice 7** per le informazioni relative al Servizio Io Partecipo;
- **Appendice 8**, per le informazioni relative al servizio PagoPA.

3.1.4. CHIUSURA DEL SERVIZIO

Alla conclusione del periodo di erogazione del servizio verrà richiesta all'Appaltatore la riconsegna della eventuale documentazione tecnica fornita e aggiornata, nonché la documentazione relativa alle note operative e base dati di conoscenza progressivamente costruite.

Ai fini della chiusura del servizio l'Appaltatore darà inoltre il proprio supporto - tramite affiancamento - per il necessario passaggio di consegne al personale subentrante che verrà indicato dalla Committente; a tale scopo l'Appaltatore metterà a disposizione il proprio Referente ed eventuale altro personale che conosca nel dettaglio andamenti e contenuti del servizio fornito alla Committente. L’impegno dell’affiancamento sarà di almeno 10 giorni/persona (inteso come effort, da intendersi ricompreso nei costi del servizio senza ulteriori oneri per la Committente), secondo piano e modalità di svolgimento che saranno indicati dalla Committente. L’affiancamento sarà svolto presso la sede concordata. L’attività sarà erogata in un arco temporale concordato con la Committente, secondo un piano di lavoro che dovrà in ogni caso tenere conto delle necessità operative di questa.

La conclusione positiva delle attività di chiusura del servizio sarà formalizzata tramite verbale sottoscritto dalle parti.

3.2. SLA – LIVELLI DI SERVIZIO

L’Appaltatore si impegna a garantire, distintamente per ogni tipologia di servizio, come elencato nell’**Appendice 1**, i livelli di servizio di seguito elencati e dettagliatamente descritti all’**Appendice 3**:

3.2.1.SLA A REGIME

- Servizio di Contact Center – Tempi di risposta: ≤ 16 secondi
- Servizio di Contact Center – Chiamate abbandonate: $\leq 3,0 \%$
- Servizio di Contact Center – Chiamate risolte: $\geq 75\%$
- Servizio di Contact Center – Tempo di risposta richiesta su canale social: ≤ 20 secondi

3.2.2.MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il servizio di Contact center erogato dall'Appaltatore viene costantemente controllato e monitorato da Trentino Digitale, sia attraverso un sistema di controllo e monitoraggio in tempo reale (il medesimo sistema che utilizza l'Appaltatore per la gestione ordinaria delle chiamate) sia da un sistema di controllo periodico dei livelli di servizio già in uso presso la Committente.

Al riguardo Trentino Digitale si riserva di effettuare anche azioni di verifica e controllo mediante sopralluoghi presso la sede dell'Appaltatore, nonché di effettuare indagini presso i propri clienti (strutture provinciali) e/o utenti (cittadini) per rilevare il grado di soddisfazione del servizio erogato dall'Appaltatore.

3.3. IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE

Per l'effettuazione del servizio sono installati ed operativi in Trentino Digitale alcuni sistemi server che presiedono alle varie funzionalità in cui è strutturato il sistema di Contact Management. Al riguardo Trentino Digitale si riserva di effettuare eventuali adeguamenti alle suddette tecnologie ed infrastrutture, previa opportuna comunicazione all'Appaltatore.

La Committente si impegna a mettere a disposizione dell'Appaltatore gli strumenti informatici in grado di gestire il servizio di Contact center di seguito indicati fin da subito:

- sistema per la gestione del contatto telefonico (il medesimo in uso dalla Committente), che deve essere installato e reso operativo su tutte le postazioni di lavoro che effettueranno il servizio di contact center, comprensivo della componente di integrazione con la telefonia;
- sistema applicativo per il controllo ed il monitoraggio dei contatti inoltrati all'Appaltatore
- sistema di ticketing per la registrazione del contatto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere successivamente messi a disposizione, previa opportuna comunicazione e accordo con l'Appaltatore, ulteriori applicativi informatici:

- sistemi di monitoraggio della disponibilità dei servizi applicativi erogati;
- sistemi di assistenza ed interazione multicanale (via chat, canali "social", video chat,...);
- agenti virtuali (chatbot, virtual agent), strumenti per la gestione di newsletter;
- strumenti per la gestione dei feedback e di valutazione del servizio erogato;
- applicazioni di Customer Relationship Management e/o Citizen Relationship Management

Il sistema di gestione per l'invio degli sms rimane in carico all'Appaltatore.

La Committente, per la parte attinente gli applicativi messi a disposizione, qualora necessario, si rende disponibile alle seguenti attività:

Servizio di Contact Center per il Customer Service di Trentino Digitale

- organizzare sessioni informative e corsi di aggiornamento al personale dell'Appaltatore che saranno effettuati presso la sede della Committente;
- fornire all'Appaltatore tutte le informazioni di base ed ulteriori nuove informazioni, funzionali alla erogazione del servizio.

3.4. REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LE FIGURE PROFESSIONALI

3.4.1. GRUPPO DI LAVORO

L'Appaltatore utilizza un gruppo di lavoro costituito dalle risorse professionali indicate nella tabella A) allegata, c.d. "Operatori di Contact Center", per le prestazioni oggetto del servizio.

L'Appaltatore garantisce che il gruppo di lavoro, strutturato come proposto in sede di presentazione dell'offerta, sia allocato nelle modalità dichiarate, in modo da ottimizzare l'operatività del servizio e limitare possibili discontinuità della sua qualità.

Le modalità di risposta alle telefonate e il comportamento dell'operatore nel corso del colloquio devono rispondere agli standard più elevati nel settore dei Call Center professionali con la massima cortesia ed attenzione alle necessità del cliente; in particolare gli operatori devono dimostrare di avere un'ottima padronanza e pronuncia della lingua italiana e inglese, nonché avere sviluppato competenze nel gestire la relazione ed il colloquio telefonico con il cittadino.

Inoltre gli operatori devono possedere una buona conoscenza e una piena capacità di utilizzo del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft e delle principali applicazioni software quali MS Office, MS Explorer, Open Office, gestione della posta elettronica, e della metodologia di gestione della richiesta (ticket).

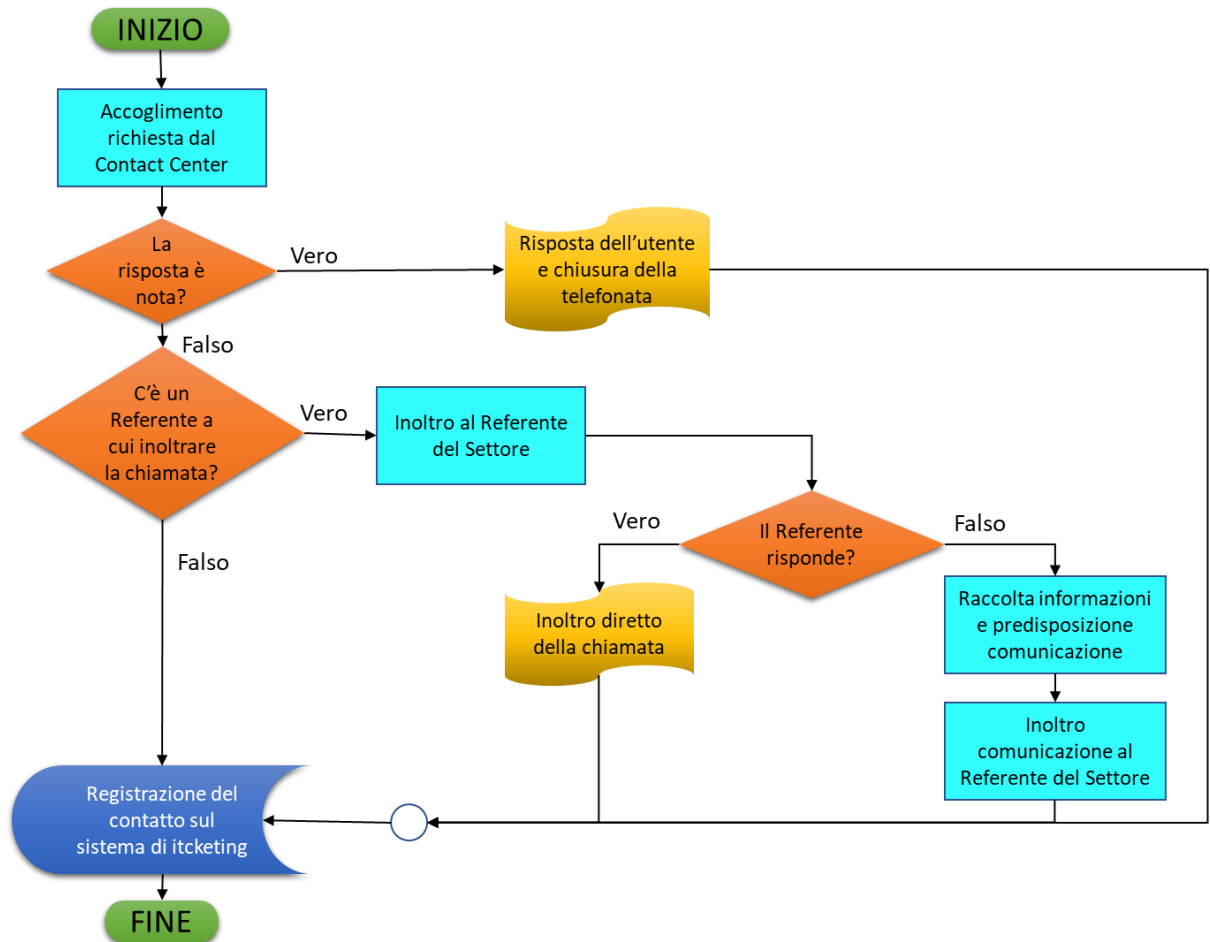
Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto si renda necessario incrementare il gruppo di lavoro dedicato ai servizi, l'Appaltatore si impegna a proporre risorse professionali con almeno 24 mesi di esperienza in servizi di Contact Center ed in possesso di almeno il diploma di scuola secondaria di secondo grado.

APPENDICE 1

ELENCO SERVIZI DI CONTACT CENTER

Servizio	Num. Telefono	Finestra di servizio	Caselle di posta utilizzate
Agenzia del Lavoro	800 26 47 60	08:00 17:00	SI (attiva)
Trentino digitale	800 22 80 40	08:00 17:00	SI (attiva)
. <i>MEPAT e Mercurio gare</i>			
. <i>Carta Provinciale dei Servizi</i>			
. <i>Trentino in rete</i>			
. <i>Portale Geo-cartografico</i>			
. <i>Trentino Accessibile</i>			
. <i>Progetto Banda Ultra Larga</i>			
Servizio URU	0461 800133	08:00 17:00	
Io Partecipo	0461 499335	08:00 17:00	

APPENDICE 2

ESEMPIO DI FLUSSO
PER LA GESTIONE DEL CONTATTO

APPENDICE 3

Si riportano di seguito le tabelle che descrivono i livelli di servizio (SLA) che l'Impresa dovrà garantire nella fascia oraria prevista dalla finestra di servizio per ogni singola tipologia di servizio.

LIVELLI DEL SERVIZIO

Tabella 1 - Servizio di Contact Center – Tempo di risposta

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Contact Center	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione del segnale di linea da parte del cliente e la risposta da parte dell'operatore, ad esclusione delle attività eventualmente effettuate dall'utente finale di interazione con il sistema di IVR, nonché del messaggio di benvenuto	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $T_m = \frac{\sum T_i}{N}$ <p>dove:</p> <p>T_m è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste telefoniche inoltrate nel periodo di osservazione;</p> <p>T_i è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore;</p> <p>N è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione.</p>	≤ 16 secondi	mensile

Tabella 2 -Servizio di Contact Center – Chiamate abbandonate

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Contact Center	Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo il sistema telefonico memorizza, per fasce orarie di mezz'ora, il numero totale di chiamate prese in carico ed il numero di chiamate abbandonate con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	$P = \frac{\sum Mi}{\sum Mi + \sum Ni} \times 100$ <p>dove: P è la percentuale di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Mi è il numero di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Ni è il numero di richieste telefoniche prese in carico dall'operatore.</p>	≤ 3,0 %	mensile

Note: una chiamata si considera abbandonata trascorsi 10 secondi dal momento di registrazione del sistema telefonico

Tabella 3 -Servizio di Contact Center – Chiamate risolte

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Contact Center	Misura la percentuale di chiamate che vengono risolte autonomamente senza ricorrere alla struttura di competenza	In relazione alle richieste telefoniche prese in carico dall'Impresa viene rilevato il numero di quelle risolte direttamente dall'Impresa medesima.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove:</p> <p>Q è la percentuale di richieste telefoniche risolte autonomamente dall'Impresa;</p> <p>Ci è il numero di richieste telefoniche risolte autonomamente dall'Impresa;</p> <p>Cr è il numero totale di chiamate prese in carico dall'Impresa.</p>	≥ 75%	mensile

Tabella 4 -Servizio di Contact Center – Tempo di risposta richiesta su canale social

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Contact Center	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta di contatto su canale social e la risposta da parte dell'operatore, ad esclusione delle attività eventualmente effettuate dall'utente finale di interazione con l'agente virtuale, nonché del messaggio di benvenuto	Per tutte le richieste inoltrate sul canale social viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Tm = \frac{\sum Ti}{N}$ <p>dove:</p> <p>Tm è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste su canale social inoltrate nel periodo di osservazione;</p> <p>Ti è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore;</p> <p>N è il numero totale di richieste su canale social nel periodo di osservazione.</p>	≤ 20 secondi	mensile

APPENDICE 4

AGENZIA DEL LAVORO

L'Agenzia del lavoro, istituita con la Legge Provinciale n. 19/83, è la struttura della Provincia Autonoma di Trento che realizza gli interventi di politica attiva del lavoro, allo scopo di perseguire i seguenti obiettivi:

- fornisce alla commissione provinciale per l'impiego l'assistenza tecnica per lo svolgimento nonché per l'elaborazione del piano di interventi di politica del lavoro;
- attua, in costante raccordo con la commissione provinciale per l'impiego, i progetti del piano degli interventi di politica del lavoro utilizzando risorse provinciali, statali e comunitarie;
- esercita, anche tramite proprie sedi periferiche, le funzioni spettanti ai Centri per l'Impiego previste dalla vigente normativa statale;
- cura, in armonia con gli indirizzi della commissione provinciale per l'impiego, le attività relative al collocamento obbligatorio e compila, per la successiva approvazione da parte della commissione provinciale per l'impiego, le liste di mobilità;
- svolge le funzioni amministrative delegate dalla Regione Trentino - Alto Adige alla Provincia ai sensi dell'articolo 6 della legge regionale 27 novembre 1993, n. 19 (Indennità regionale a favore dei lavoratori disoccupati inseriti nelle liste provinciali di mobilità e disposizioni in materia di previdenza integrativa), concernenti l'erogazione dell'indennità regionale a favore dei lavoratori inseriti nelle liste provinciali di mobilità;
- attua ogni altro intervento di politica del lavoro che sia affidato dalla Giunta provinciale ivi comprese particolari iniziative di formazione professionale secondo la normativa provinciale in vigore;
- effettua studi, ricerche, indagini, rilevazioni e documentazioni sui problemi connessi con la politica del lavoro e dell'occupazione, anche mediante apposite convenzioni;
- svolge le funzioni di orientamento professionale e servizi per l'impiego per quanto concerne la materia delle politiche del lavoro.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

Di seguito vengono descritti i servizi che dovranno essere erogati.

- **GESTIONE DI TUTTE LE TELEFONATE EFFETTUATE AL NUMERO VERDE DELLA AGENZIA DEL LAVORO**
Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale al numero verde **800 264760** già in uso e quelle provenienti dal centralino della Provincia Autonoma di Trento. Tali chiamate, che possono arrivare anche senza la richiesta di un preciso nominativo, saranno inoltrate dal contact center al destinatario più opportuno, sulla base delle informazioni fornite dalla Agenzia.

- **GESTIONE DI UN SERVIZIO DI SPORTELLO INFORMATIVO**

Sono prese in considerazione le richieste telefoniche riferite a particolari attività o settori per i quali l'Agenzia riterrà opportuno procedere sulla base di risposte standard. Nel caso in cui l'operatore del contact center non fosse in grado di rispondere, qualificherà la chiamata passandola al referente delle Agenzia più opportuno.

Questo servizio di tipo informativo richiede che la struttura operativa venga opportunamente formata ed informata delle varie iniziative informative (es. raccolta frutta), delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi orari delle sedi centrali e delle sedi periferiche della Agenzia.

- **GESTIONE DELLE TELEFONATE PER RICADUTA**

Si riferiscono a chiamate provenienti dai numeri interni della Agenzia che non hanno avuto risposta entro il 3° o 4° squillo telefonico.

- **GESTIONE DELLA TELEFONATA IN CASO DI MANCATA RISPOSTA**

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata al destinatario della Agenzia, il contact center si farà carico di predisporre un modulo standardizzato sul quale saranno riportati i principali riferimenti del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, persona cercata, motivo della chiamata, ecc.) e di trasmetterlo in formato elettronico (ad es. via e-mail) al destinatario più opportuno.

- **GESTIONE DI MESSAGGI DI BENVENUTO**

In accordo con l'Agenzia è possibile gestire un messaggio di benvenuto standard per qualificare il servizio di contact center, che viene proposto all'utente finale al momento della attivazione del collegamento telefonico.

Il sistema è inoltre in grado di gestire la risposta automatica nel caso di chiamate fuori orario, fornendo opportuni messaggi che informano l'utente sugli orari del servizio e, a richiesta, di registrare un messaggio dell'utente nella casella vocale.

- **ESTENSIONE DEI SERVIZI ALLE ALTRI SEDI PERIFERICHE DELLA AGENZIA**

E' quindi possibile che anche le sedi periferiche possano fruire dei medesimi servizi previsti per le sedi centrali e si possano altresì effettuare contatti telefonici tra le varie sedi sia mediante il servizio di contact center che inoltra la chiamata alle varie strutture sia direttamente tra sedi periferiche.

- **GESTIONE BANCA DATI RINNOVI**

Il servizio consiste nel provvedere all'aggiornamento della banca dati elettronica, (inserimento, conferma o annullamento) con i nominativi dei cittadini che intendono proporsi per una certa tipologia di attività lavorativa. Tali informazioni saranno quindi pubblicate sul sito web della Agenzia del Lavoro ed altresì essere forniti alle Aziende che li richiederanno. Sarà quindi cura del servizio di contact center provvedere alla comunicazione via e-mail di tali dati ai Centri per l'Impiego, a cadenza giornaliera.

- **COMUNICAZIONI VIA SMS**

Il servizio consiste nell'invio di informazioni a particolari categorie di utenti utilizzando il canale SMS. L'Agenzia del Lavoro concorda il testo del messaggio e comunica il numero dei telefoni cellulari delle persone a cui trasmettere tale messaggio.

A seguito di ogni richiesta, occorre comunicare tempestivamente all'Agenzia, ai contatti che saranno forniti, un report con l'esito degli invii effettuati.

APPENDICE 5

TRENTINO DIGITALE

Nell'ambito del progetto "Trentino Digitale" la Provincia Autonoma di Trento ha attivato nei recenti anni i seguenti principali servizi:

- **MEPAT E MERCURIO GARE**
- **CARTA PROVINCIALE DEI SERVIZI (CPS)**
- **TRENTINO IN RETE**
- **PORTALE GEO-CARTOGRAFICO**
- **TRENTINO ACCESSIBILE**
- **PROGETTO BANDA ULTRA LARGA**

Per ognuno dei suddetti servizi viene attivato un servizio di contact center di tipo informativo, descritto nel paragrafo seguente.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

- **GESTIONE DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLINO INFORMATIVO**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale effettuate attraverso il numero verde **800 228040**.

Nello specifico, gli operatori del contact center saranno formati per fornire all'utenza cittadina informazioni relative ai suddetti servizi che vengono attivati sulla base di quanto richiesto dal cittadino.

Infatti immediatamente dopo il messaggio di benvenuto, al cittadino viene richiesto di selezionare il codice (da 1 a 4) del corrispondente servizio per cui chiede una specifica informazione:

1. MEPAT e Mercurio gare
2. Carta Provinciale dei Servizi (CPS)
3. Trentino in Rete
4. Portale Geo-Cartografico
5. Trentino Accessibile
6. Progetto Banda Ultra Larga

Nel caso in cui l'operatore del contact center non fosse in grado di rispondere, qualificherà la chiamata inoltrandola a uno dei referenti individuati per ciascuno dei citati servizi, coerentemente con quanto descritto nel diagramma di flusso in **Appendice 2**.

- **MANCATO INOLTRO DELLA TELEFONATA**

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata ai referenti indicati dalle varie strutture competenti, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, motivo della chiamata, numero di telefono e, se possibile, indirizzo mail a cui rispondere) e di comunicarle successivamente al Referente.

Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando le caselle di posta e-mail individuate per ciascun servizio piuttosto che essere inoltrate automaticamente ai gruppi di supporto di secondo livello di Trentino Digitale dichiarando il contatto come **non risolto al primo livello** in fase di registrazione dello stesso sul sistema di ticketing della Committente.

APPENDICE 6

SERVIZIO URU (Ufficio Relazioni con l'Utenza)

L'Ufficio Relazioni con l'Utenza (URU) è uno sportello fisico, accessibile previa prenotazione telefonica e/o telematica, presso cui ciascun utente dei servizi offerti da Trentino Digitale, potrà segnalare eventuali anomalie e/o problematiche attinenti i servizi erogati ovvero i rapporti di fornitura con la Committente ovvero potrà formulare proposte e/o suggerimenti in merito alle attività e servizi svolti da Trentino Digitale.

Tramite l'URU, ogni singolo utente dei servizi erogati da Informatica Trentina potrà trovare un interlocutore in grado di accompagnarlo nella gestione di una qualsiasi problematica/segnalazione inerente la propria relazione con Trentino Digitale.

L'URU infatti, prenderà in carico la segnalazione, avvierà un'istruttoria d'intesa con le strutture aziendali interessate e provvederà a fornire una risposta definitiva al richiedente

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

■ GESTIONE DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLO INFORMATIVO

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale effettuate attraverso il numero telefonico 0461 800133.

Nello specifico, gli operatori del contact center saranno formati per fornire all'utenza cittadina informazioni relative a tale servizio.

Sarà quindi compito dell'operatore del contact center qualificare la chiamata inoltrandola a uno dei referenti individuati dall'Impresa.

■ MANCATO INOLTRO DELLA TELEFONATA

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata ai referenti, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, motivo della chiamata, numero di telefono e, se possibile, indirizzo mail a cui rispondere) e di comunicarle successivamente al Referente.

Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando le caselle di posta e-mail individuate per ciascun servizio piuttosto che essere inoltrate automaticamente ai gruppi di supporto di secondo livello di Trentino Digitale dichiarando il contatto come **non risolto al primo livello** in fase di registrazione dello stesso sul sistema di ticketing della Committente.

APPENDICE 7**SERVIZIO IO PARTECIPÒ**

Le attività di assistenza utente inerenti i servizi erogati in ambito

Il servizio “Partecipazione dei cittadini alla società civile” è erogato in attuazione della disciplina locale e provinciale di cui alla LP 3/2006 ed è costituito da 4 differenti piattaforme:

- *IoPartecipo* e *IoRacconto* sviluppate per aiutare a costruire il percorso delle idee ovvero piani, guide, tavoli di confronto e di coordinamento, programmi, temi e interessi comuni, politiche e indirizzi per le Amministrazioni e per i cittadini;
- *IoVoto* finalizzata all’automazione digitale dei procedimenti elettorali;
- *IoSostengo* per la raccolta online di fondi e donazioni da destinare a un progetto creativo, di business oppure no profit, quale strumento per promuovere l’innovazione e il cambiamento sociale.

L’Osservatorio provinciale per la partecipazione, si basa sulla specifica soluzione IoMap [<https://iomap.partecipa.tn.it/>], con la finalità di assicurare un punto unico di riferimento e un supporto alle azioni di monitoraggio costante delle varie esperienze presenti sul territorio locale e nazionale nel settore della partecipazione e dei processi partecipativi, ponendosi come strumento di conoscenza e valorizzazione della democrazia partecipativa.

Attualmente sono erogati 55 processi partecipativi (43 aperti, 12 conclusi) gestiti tramite le predette piattaforme in Trentino, di cui 11 di Partecipazione (*IoPartecipo*, *IoVoto*) e 20 di Storytelling (*IoRacconto*).

I servizi di assistenza possono essere rivolti anche a campagne partecipative concluse, anche se tipicamente il numero di richieste sarà maggiore nella fase partecipativa, con la possibilità, previo accordo, di estendere la finestra di servizio per periodi temporalmente limitati.

Attualmente non sono previsti nuovi processi partecipativi.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER**■ GESTIONE DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLINO INFORMATIVO**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale effettuate attraverso il numero telefonico 0461 499335.

Nello specifico, gli operatori del contact center saranno formati per fornire all’utenza cittadina informazioni relative a tale servizio.

Sarà quindi compito dell’operatore del contact center qualificare la chiamata inoltrandola a uno dei referenti individuati dall’Impresa.

■ **MANCATO INOLTRO DELLA TELEFONATA**

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata ai referenti, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, motivo della chiamata, numero di telefono e, se possibile, indirizzo mail a cui rispondere) e di comunicarle successivamente al Referente.

Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando le caselle di posta e-mail individuate per ciascun servizio piuttosto che essere inoltrate automaticamente ai gruppi di supporto di secondo livello di Trentino Digitale dichiarando il contatto come **non risolto al primo livello** in fase di registrazione dello stesso sul sistema di ticketing della Committente.

APPENDICE 8

SERVIZIO PAGO PA⁴

MyPay è la piattaforma sviluppata da Regione Veneto.

La Provincia autonoma di Trento ha istituito il Nodo dei Pagamenti Provinciale e si è posta come intermediario tecnologico verso gli enti del territorio, per favorire l'adesione degli stessi ad un unico e condiviso sistema pubblico di pagamenti elettronici.

A tale scopo la PAT ha acquisito in riuso gratuito il software della piattaforma MyPay della regione Veneto, operante sul sistema pagoPA, pienamente conforme allo stesso sistema e alle linee guida AgID e realizzata in modalità multi-ente al fine di consentire a più amministrazioni di utilizzare la medesima tecnologia. La modalità di utilizzo comune comporta vantaggi in termini di economie di scala (un unico investimento su di uno strumento utilizzato da più soggetti), di qualità del prodotto (partecipazione di più attori con punti di vista ed esigenze diverse alla progettazione) e di semplificazione per i cittadini (stessa modalità di utilizzo proposta da amministrazioni diverse).

Si stima l'attivazione di 600 enti entro metà 2021.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

■ GESTIONE DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLO INFORMATIVO

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale effettuate attraverso il numero telefonico che sarà istituito.

Nello specifico, gli operatori del contact center saranno formati per fornire all'utenza cittadina informazioni relative a tale servizio (Le FAQ sono già disponibili sul sito <https://pagopa.provincia.tn.it/>).

Sarà quindi compito dell'operatore del contact center qualificare la chiamata inoltrandola a uno dei referenti individuati dall'Impresa.

■ MANCATO INOLTRO DELLA TELEFONATA

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata ai referenti, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, motivo della chiamata, numero di telefono e, se possibile, indirizzo mail a cui rispondere) e di comunicarle successivamente al Referente.

Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando le caselle di posta e-mail individuate per ciascun servizio piuttosto che essere inoltrate automaticamente ai gruppi di supporto di secondo livello di Trentino Digitale dichiarando il contatto come **non risolto al primo livello** in fase di registrazione dello stesso sul sistema di ticketing della Committente.

⁴ Servizio di prossima attivazione

APPENDICE 9**REQUISITI MINIMI TECNICI**

L'interconnessione tra il PBX Provincia di Trento e l'infrastruttura del fornitore deve avvenire nel rispetto dei seguenti requisiti tecnici.

- ✓ **Servizio VoIP:** l'interconnessione deve avvenire mediante tecnologia SIP trunk con le seguenti caratteristiche:

protocollo supportato:	SIP
trasporto:	UDP
codec supportati:	G.711, G.729
toni dtmf:	rfc2833

- ✓ **Rete** l'interconnessione di rete deve avvenire mediante un Tunnel IPSEC Site-to-Site instaurato tra un dispositivo con indirizzo IP pubblico statico e il firewall perimetrale di Trentino Digitale attraverso POLICY specifiche.

Tipo Tunnel:	SITE TO SITE IPSEC (tra IP pubblici)
Tipologia:	IKE VERSION 1
Proprietà:	PolicyBased o RouteBased
Diffie-Hellman Group:	Gruppo 2 (1024 bit)
Metodo di autenticazione:	Chiave precondivisa (pre-shared key)
Integrità:	MD5, SHA256
Algoritmo di crittografia:	AES256, 3DES
Supporto:	NAT-T