

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale per la fornitura dei servizi di gestione del Call Center di Cassa Forense

Definizioni

One Call Solution: risoluzione contestuale della problematica per la quale l'utente si è rivolto al Contact Center, senza necessità di effettuare contatti successivi.

KMb: Knowledge Management di base, funzionalità per l'immagazzinamento e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori.

Service Request (SR): è l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il call center utilizzando uno qualsiasi dei canali a sua disposizione.

Carta dei Servizi: documento che definisce gli impegni di Cassa Forense nello svolgimento delle attività istituzionali e fornisce informazioni sui servizi erogati, con le indicazioni degli standard di servizio per le principali attività previdenziali e assistenziali e dei tempi massimi dei procedimenti.

Dominio Pubblico web: fruizione di contenuti web, senza necessità di autenticazione o riconoscimento (al 90%)

Dominio Privato web: fruizione di contenuti web basati sulla posizione previdenziale/contributiva degli iscritti. Per l'accesso è necessaria l'autenticazione.

Dominio in presenza: servizio di Front-Office fornito previa prenotazione di appuntamento. Per la prenotazione è necessaria l'autenticazione.

Utenti di tipo "VIP": utenti privilegiati (Delegati della Fondazione e Consigli degli Ordini) che possono identificarsi mediante un PIN dedicato rilasciato dalla Committente.

1. Oggetto del servizio

Cassa Forense, Fondazione di diritto privato ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 1994, N.509, intende erogare un servizio di call center, accessibile a tutti gli iscritti (che al 1° gennaio 2021, risultavano essere circa 245.000), dedicato all'informazione e consulenza previdenziale ma anche all'informazione sull'utilizzo dei sistemi informatici (web) messi a disposizione, caratterizzato dalla centralità degli utenti, principalmente avvocati e praticanti, liberi professionisti, pensionati, eredi ecc., modellato secondo criteri di flessibilità organizzative e di adattabilità alle esigenze dell'utente.

Il servizio è finalizzato alla gestione dei contatti con utenti che utilizzano molteplici tecnologie di collegamento anche non tradizionali come per esempio Webex, Teams, Zoom, Skype, Chat, Whatsapp, Assistenti virtuali, Chatbot e strumenti simili.

Il Fornitore deve essere dotato di apparati intelligenti in grado di riconoscere, gestire e indirizzare nei flussi di seguito indicati e su un'unica rete, le diverse tipologie di comunicazione come voce e comunicazioni via web, ecc.

L'appalto consiste nell'erogazione di informazioni all'utenza della Fondazione, in termini di personale specializzato, di adeguate infrastrutture logistiche e tecnologiche, hardware, software e telecomunicazioni come da offerta tecnica presentata in sede di gara.

Con questa Fornitura Cassa Forense intende dotarsi di un Servizio dedicato di Operatori, di inbound e di outbound, utilizzando locali e strutture esterne alla Fondazione, in tutto rispondenti alla normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro, opportunamente organizzati e dimensionati, secondo i requisiti di orario, di servizio, di skill degli operatori, tutor e responsabili di sala. Dovranno dunque essere incluse nella fornitura le seguenti attività:

- disegno e dimensionamento dell'infrastruttura tecnologica e del servizio operatori inbound e outbound;
- erogazione del servizio operatori negli orari stabiliti per l'intera durata contrattuale;

- gestione complessiva del personale impiegato, operatori, tutor, responsabili (selezione, turnazione, ecc.);
- monitoraggio complessivo della qualità del servizio attraverso indicatori e report specifici e interventi finalizzati al miglioramento della stessa;
- utilizzo di procedure standard documentate, proposte dal Fornitore e approvate dalla Fondazione, per l'erogazione del servizio, in cui siano chiaramente indicati ruoli, responsabilità, modalità operative e protocolli di comportamento per tutte le attività relative al Servizio Operatori di Call Center.

Gli operatori, i supervisor e gli amministratori del Call Center dovranno utilizzare gli strumenti hardware e le applicazioni software proposte in sede di procedura di gara con i requisiti minimi indicati nel presente Capitolato.

Di seguito vengono descritti i servizi richiesti e l'infrastruttura che costituiscono l'oggetto del presente capitolato.

2. Descrizione generale del servizio

2.1 Ambito di applicazione del Servizio

La Cassa Forense fornisce informazioni e servizi principalmente in due domini fruibili via web e uno fruibile in presenza:

- a) Dominio pubblico web costituito da:
 - Portale Istituzionale,
 - Portale Welfare,
 - Portale Convenzioni,
 - Portale Fondi Europei,
 - Portale CFNews
- b) Dominio privato web costituito da:
 - Accesso Riservato alla Posizione Personale
- c) Dominio in presenza:
 - Soluzione di Front-Office per il rilascio di informazioni/chiarimenti agli iscritti, fornita previa prenotazione di un appuntamento

2.2 Servizi affidati al Fornitore

Si riportano, di seguito elencati, i servizi richiesti, meglio esplicitati nei paragrafi successivi.

- Il servizio di risposta automatica, tecnologicamente integrato con il sistema di distribuzione automatica delle chiamate;
- Il call center di **primo livello**, ovvero la risposta, in ossequio alle procedure di identificazione del chiamante in base al Regolamento UE 679/2016, ai contatti inbound pervenuti tramite i canali previsti e attinenti tutte le tematiche **di base ("pillole informative")** relative a:
 - i. assistenza tecnica sui servizi telematici presenti nell'area riservata del sito: codici pin, variazioni anagrafiche, compilazione ed invio del modello 5, stampa dei MAV, indirizzi PEC, istanze online, ecc.;
 - ii. informazione generale sulla previdenza e assistenza nonché sui servizi offerti da Cassa Forense;
- Il servizio di Call Back System;
- Il call center di **secondo livello**, ovvero la risposta ai contatti inbound pervenuti tramite i canali previsti e attinenti tutte le tematiche complesse relative all'informazione sulla posizione previdenziale personale (con necessità di accedere alle applicazioni e al fascicolo documentale di Cassa Forense che comporta un livello di preparazione approfondita e specifica) che dovrà inoltre essere utilizzato in caso di sovraccarico degli operatori L1;
- La proposizione e documentazione delle procedure standard, approvate dalla Fondazione, per l'erogazione del servizio, in cui siano chiaramente indicati ruoli, responsabilità, modalità operative e protocolli di comportamento per tutte le attività relative al servizio;
- La verbalizzazione (ticket) di tutte le informazioni relative al contatto attraverso l'uso di apposito software come da proposta in sede di procedura di gara, con evidenza dei dati descritti nei paragrafi successivi;
- La trasmissione alla Fondazione sia di un report giornaliero che di un report mensile quest'ultimo entro il 5 del mese successivo, relativi a dati con cadenza mensile ed entro il 5 del mese successivo dei tickets relativi agli argomenti / dettagli dei contatti ed i report statistici di cui al successivo paragrafo 3 per il monitoraggio dell'intero servizio di call center.
- La registrazione audio del contatto che, in caso di richiesta, deve essere fornita alla Fondazione entro massimo 24 ore sempre in ossequio alle procedure di identificazione del chiamante in base al Regolamento UE 679/2016, da conservare per almeno un anno;

- La formazione continuativa del personale assegnato al front-end di primo e secondo livello qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno del call center, anche in riferimento alle delibere istituzionali progressivamente adottate dal Consiglio di Amministrazione e all'operatività dei Servizi dell'Ente, in modo da aggiornare gli operatori su eventuali modifiche ai termini di servizio delle attività della Fondazione;
- Il consulto degli operatori di Cassa Forense al solo fine di ottenere chiarimenti volti alla chiusura dei casi su L2;
- Il trasferimento delle richieste dei professionisti alla Fondazione, in caso di problematiche complesse e non risolvibili direttamente da operatore L2 con modalità da definire in sede di start up (sistema di ticketing L3-S);
- L'implementazione di un CRM per la funzionalità del Contact Center Delegati e Ordini (L3);
- L'implementazione della struttura dei collegamenti telematici fra la sede Cassa Forense ed il Fornitore, per l'utilizzo delle funzioni software messe a disposizione da Cassa Forense per l'assistenza agli utenti e per il trasferimento dei dati, nonché per l'utilizzo del software CRM per la funzionalità del Contact Center Delegati e Ordini (L3);
- Il monitoraggio complessivo della qualità del servizio ed interventi finalizzati al miglioramento della stessa.

2.3 Flusso informativo e logica dei contatti

La struttura globale del Call Center sarà articolata su quattro livelli, dei quali i primi due composti da personale del Fornitore, e collocati fisicamente in un sito messo a disposizione dal Fornitore stesso:

- Operatori di Primo Livello (L1);
- Operatori di secondo Livello (L2).

Gli altri due livelli sono forniti dalla Committente ed operano presso la Sede della medesima:

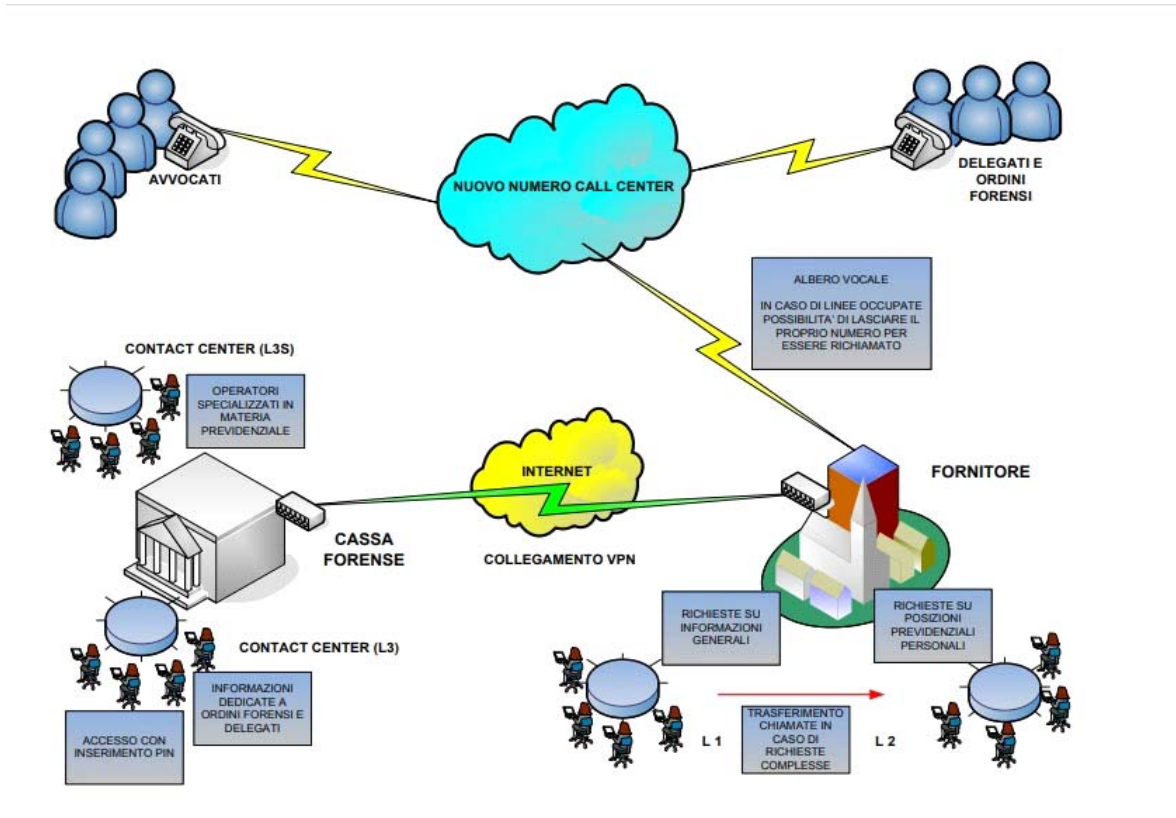
- Operatori di Terzo Livello (L3)
- Operatori Specializzati in materia Previdenziale (L3-S)

Il livello L3 fornirà informazioni e supporto direttamente ai Delegati della Fondazione o ai Consigli degli Ordini per il tramite della tecnologia CRM che sarà all'uopo implementata dal Fornitore.

Il livello L3-S dovrà essere ingaggiato, tramite idoneo sistema di ticketing parimenti implementato dal Fornitore, qualora il livello L2 non sia in grado di risolvere direttamente una SR. Il livello L3-S potrà a sua volta effettuare escalation direttamente sui Servizi istituzionali della Fondazione qualora non abbia competenze sufficienti a chiudere la SR. I tempi di risoluzione delle SR così composte sono valutati nell'ambito della Carta dei Servizi della Fondazione.

Come detto il Fornitore dovrà supportare con proprie tecnologie CRM le SR e i relativi ticket provenienti da utenti "VIP" che dovranno essere veicolati verso gli Operatori di terzo livello (L3).

Dovranno essere garantiti inoltre, o tramite fornitura diretta o tramite integrazione con strumenti già adottati dalla Fondazione, sia il flusso dati, sia il monitoraggio delle SR e relativi ticket provenienti dagli Operatori di secondo livello (L2) e indirizzati agli Operatori Specialistici (L3-S). In caso di utilizzo di software web-based per la gestione delle SR in escalation verso gli operatori L3-S, questi dovranno poter accedere in modalità SSL e con dati di account personalizzati. La Cassa Forense renderà disponibili per il Fornitore i servizi informatici necessari alla soddisfazione delle richieste inoltrate dai professionisti ad entrambi i gruppi di risposta (L1, L2), ad esempio accesso all'estratto conto ed al fascicolo digitale dell'iscritto in contatto per L2, con esclusione dei documenti relativi a dati sensibili. Tali servizi sono riconducibili ad una applicazione web based, fruibile in modalità SSL, con account dedicato al Fornitore, nella quale è possibile, tramite ricerca del professionista, visualizzare le stesse informazioni presenti nell'Accesso Riservato di quest'ultimo.



2.4 Canali di accesso al servizio

L'Aggiudicatario deve garantire, quale requisito **minimo**, che l'utente possa accedere al servizio attraverso tutti i seguenti canali comunicativi, messi a disposizione dall'Aggiudicatario stesso:

- Canali **sincroni**:
 - a) telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
- Canali **asincroni**
 - b) posta elettronica strutturata e veicolata via portale web; a questa tipologia di service verranno ricondotte, anche in termini di oneri economici, i riscontri alle residuali richieste di informazioni generiche erroneamente indirizzate dagli utenti ai riferimenti istituzionali di Cassa Forense: a tale scopo dovrà essere implementato dal Fornitore un canale di comunicazione diretta (ad esempio un indirizzo p.e.o.) con i preposti uffici dell'Ente (ufficio Protocollo e L3S) per l'acquisizione delle richieste in parola;
 - c) servizio whatsapp business su cellulari certificati e autorizzati;
 - d) web chat con Operatore.

Tali canali devono essere gestiti in maniera integrata in modo che, indipendentemente dal canale utilizzato dall'utenza, gli applicativi e gli strumenti a supporto per la gestione del contatto siano gli stessi, garantendo l'univocità dei dati forniti e la possibilità di condivisione tra i vari operatori.

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso summenzionati devono essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei SLA richiesti in relazione al carico previsto.

Si sottolinea che:

- punto b) trattasi di Mail ordinaria e strutturata nell'ambito di formulari e applicazioni veicolati via web dal sito Cassa Forense. Si precisa che i messaggi email possono essere personalizzati con specifiche da concordare in fase di start up del servizio, in modo da riconciliare il mittente con la base dati anagrafica necessaria alla gestione delle SR e relativi ticket.
- punto c) la Cassa è titolare di un account whatsapp business. In sede di start up del servizio saranno definiti i criteri di migrazione dei contatti che hanno già richiesto l'abilitazione a tale servizio.
- punto d) la web chat dovrà essere facilmente integrabile nelle pagine di Accesso Riservato dei professionisti. Tale integrazione non dovrà portare discapito alla fruibilità dell'applicativo web della Fondazione:
 - né in termini di posizionamento e quindi visibilità delle normali informazioni;
 - né in termini di performance e quindi di latenze nel caricamento delle pagine web rispetto alla quale sarà tollerata una soglia non superiore al 20%.

Opzionalmente i Fornitori potranno proporre un proprio widget, ossia un componente software facilmente integrabile in una pagina web (ad esempio in uno o più dei portali descritti al punto 2.1), che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto, di utilizzare i seguenti ulteriori canali di accesso e relative funzionalità aggiuntive:

- [ID 1] accesso tramite Assistente virtuale con possibilità di gestione dell'escalation verso gli altri strumenti disponibili in Accesso Riservato;
- [ID 2] accesso in modalità Co-browsing con possibilità di disattivare i pulsanti operativi e oscurare i dati sensibili;
- [ID 3] accesso tramite Sportello virtuale. Per "Sportello virtuale" si intende un sistema integrato nel servizio che permetta di coadiuvare quanto descritto nel punto 2.1 c) (soluzioni di Front-Office);
- [ID 4] reportistica sugli accessi gestiti tramite widget;
- [ID 5] gestione integrata del widget con il Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio offerti (crf. paragrafo 2.8);

Sarà oggetto di valutazione, rispetto alla web chat con Operatore anche il seguente requisito migliorativo:

- [ID 6] possibilità di posizionare la web chat con Operatore liberamente all'interno della pagina in base alle preferenze dell'utilizzatore.

Le summenzionate opzioni saranno oggetto di valutazione tecnica secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara. *(v.tabella valutazione in coda al documento)*

2.5 Funzionalità di accoglienza automatiche

In caso di accesso tramite canale telefonico, l'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità di accoglienza automatiche, che consentano, come requisito **minimo**, di fornire all'utente almeno:

- un messaggio di benvenuto che identifichi la Fondazione;
- un messaggio che informi l'utente della registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
- un messaggio che identifichi l'operatore che gestirà la chiamata;
- un menù di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica (skills – IVR);
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa nel caso l'utente abbia necessità di contattare un operatore del servizio;
- la possibilità di inserire delle credenziali identificative per un accesso al servizio di tipo personalizzato;
- la possibilità di trasferire all'operatore e al software di gestione tutte le informazioni eventualmente inserite dall'utente in maniera automatica per consentire all'operatore di caratterizzare immediatamente il contesto della chiamata;
- la eventuale possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato;
- la messaggistica inerente le chiusure dell'Ente e/o del Call Center;

Deve essere possibile utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile in funzione delle preferenze della Fondazione, sia dei file audio pre-registrati forniti dalla Fondazione. Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltro verso operatore.

Qualora l'attesa in coda sia superiore a 90 secondi il sistema deve consentire all'utente, in via opzionale, la possibilità di lasciare il proprio numero per essere richiamato (Call Back System).

2.6 Funzionalità di gestione del contesto

L'infrastruttura deve essere in grado di erogare le funzionalità necessarie a garantire l'integrazione tra i canali di accesso ed il sistema informatico per consentire, per ogni richiesta in ingresso all'infrastruttura, una gestione del contesto della richiesta semplificata ed efficace.

Tali funzionalità devono consentire agli operatori del servizio la gestione integrata tra i canali di accesso, le informazioni da questi provenienti ed i sistemi di back-end a supporto della gestione delle richieste, comprendendo, come requisito **minimo**, almeno:

- il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (ad es. presa in carico, inoltro, etc...)
- la notifica di arrivo di una nuova richiesta attraverso appositi pop-up che consentano all'operatore incaricato di avere a disposizione le informazioni necessarie alla gestione della richiesta (canale di provenienza, tempo di attesa trascorso, eventuali informazioni specifiche in funzione della coda di attesa, eventuali informazioni specifiche all'utente da servire attraverso l'integrazione con i sistemi di back-end)
- la possibilità di visualizzare e raccogliere un set di parametri per la realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
 - numero ed identificativo della coda di gestione
 - numero e nome di ciascun operatore della coda

- carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore)
- numero delle richieste in coda
- suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso
- tempo di attesa della prima richiesta in coda
- stato e numerosità di ciascun terminale telefonico (in servizio, non disponibile, da assegnare, libero in chiamata, in attesa)
- un indicatore di raggiungimento dell'obiettivo assegnato in funzione degli SLA richiesti (ad es. percentuale delle chiamate risposte entro un tempo prefissato)

2.7 Motore di routing multicanale

Il motore di routing multicanale, che include le funzionalità del sistema di distribuzione delle chiamate, consente la gestione dei canali di accesso. Tale sistema deve permettere di distribuire gli eventi in ingresso in base a regole definite ed in funzione delle necessità espresse dalla Fondazione, indipendentemente dal particolare canale utilizzato. Tale sistema deve fornire, come requisito **minimo**, almeno la possibilità di distribuire gli eventi:

- secondo l'ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (First In First Out);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo;
- in base alle competenze specifiche degli operatori (skill base routing);
- sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (intelligent routing);
- attraverso la definizione di code a differente priorità in relazione a specifici chiamanti (ad esempio per privilegiare la risposta ad utenti di tipo "VIP");
- tra differenti operatori;
- verso numeri od operatori specifici o postazioni remote esterne (ad es. Operatori di secondo Livello);

2.8 Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

L'Aggiudicatario deve prevedere un sistema di gestione dell'utenza e delle richieste di servizio in grado di erogare funzionalità che consentano la gestione delle informazioni relative all'utenza del servizio e le relative richieste.

Tali funzionalità, come requisito **minimo**, devono prevedere almeno:

- la creazione e gestione delle anagrafiche degli utenti, operatori e altre entità coinvolte nell'erogazione dei servizi;
- la creazione e gestione di gruppi relativi alle entità coinvolte;
- la possibilità di inserire campi personalizzati per la gestione di informazioni specifiche relative ai servizi richiesti dalla Fondazione;
- la creazione e gestione delle richieste di servizio (SR), con informazioni che includano:
 - identificativo della richiesta;
 - canali comunicativi utilizzati (in ingresso e uscita con possibilità di specificare modalità preferite di contatto da parte dell'utenza);
 - stato della richiesta (aperta, assegnata, in lavorazione, ...);
 - argomento / dettaglio (si precisa che l'elenco degli argomenti e dettaglio sarà fornito da Cassa Forense);
 - operatore assegnato;
 - storico delle modifiche e delle assegnazioni, con associazione dei timestamp relativi ad ogni evento e passaggio di stato. Deve essere possibile, attraverso i timestamp relativi ai differenti stati, identificare il tempo necessario all'effettiva gestione delle richieste di servizio, in base ai vari utenti, attraverso cui sarà possibile la contabilizzazione del servizio;
 - note aggiuntive di ausilio alla gestione della SR;
 - verifica dati anagrafici: nome, cognome, matricola, residenza, numeri telefonici e Ordine Forense di appartenenza;
 - descrizione sintetica della domanda/risposta fornita dall'operatore;
- delle modalità di ricerca attraverso parole chiave;
- la possibilità di organizzare le informazioni attraverso diversi criteri di ordinamento e filtro;
- la possibilità di visualizzazione selettiva delle SR da parte di specifici operatori o gruppi di operatori;
- la possibilità di importare a sistema informazioni fornite dalla Fondazione in modalità selettiva e massiva, riconoscendo campi duplicati e suggerendo la possibilità di accoppiare o eliminare entità ritenute uguali (ad es. verificando l'identità di campi chiave);
- la possibilità di esportare dal sistema le informazioni contenute in modalità selettiva e massiva secondo differenti formati (almeno csv, xls, txt).

La Fondazione specificherà le informazioni (ad esempio anagrafiche iscritti) da rendere disponibili per il popolamento del sistema preposto alla gestione dell'utenza e delle richieste di servizio ed il relativo formato dati. **Il formato dei dati**

da rendere disponibili, così come l'aggiornamento giornaliero degli stessi, saranno definiti in fase di start up del servizio.

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara: (*v. tabella valutazione in coda al documento*)

[ID 7] la gestione integrata dei canali social, Facebook e Telegram, LinkedIn, e Instagram, per il sistema proposto. Con gestione integrata dei canali social si intende la possibilità di gestire, in maniera equivalente agli altri canali previsti, le richieste provenienti dall'utenza nell'ambito dei social network summenzionati (Social CRM);

[ID 8] la presenza di funzionalità di analisi semantica relative al sistema proposto.

2.9 Sistema di gestione della base dati di conoscenza (KMb)

L'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità per l'immagazzinamento e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi di call center.

La predisposizione del suddetto sistema di Knowledge Management di base, sul quale gli Operatori potranno ricercare tutte le informazioni correlabili alla risoluzione delle richieste di servizio, come requisito **minimo**, deve prevedere almeno:

- la possibilità di memorizzare informazioni attraverso:
 - immissione diretta del testo;
 - importazione di contenuti da documenti (almeno in formato testo o similari)
 - archiviazione di documenti
- la possibilità di classificare le informazioni memorizzate secondo differenti parametri base configurabili (ad es. area di interesse);
- delle modalità di ricerca attraverso parole chiave;
- la possibilità di memorizzare link a risorse esterne;
- funzioni per la creazione e l'aggiornamento delle informazioni;
- la gestione dell'accesso concorrente in fase di modifica delle informazioni;
- differenti profili utente per consentire la visualizzazione di sottoinsiemi di informazioni;
- dei profili differenziati per la creazione e la consultazione;
- la possibilità di creare strutture di FAQ e script che consentano di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti;
- la fruibilità del servizio anche con un browser internet;
- la possibilità di inserire "notizie" per notificare gli operatori nel caso di eventi di tipo temporaneo (ad es: gestione di informazioni agli iscritti legate a mailing/comunicati istituzionali);
- la possibilità di pubblicare o rimuovere articoli/informazioni attraverso l'utilizzo di date ed orari programmati;

La KMb dovrà essere alimentata per l'intera durata contrattuale con le informazioni relative alle attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolte dagli operatori L1 e L2 nonché delle "pillole informative" di conoscenza descritte ai precedenti punti i) e ii).

Le risposte ai quesiti saranno ivi inserite, in maniera non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dal primo livello in modalità "one call solution".

Le risposte potranno anche essere utilizzate per alimentare l'Assistente Virtuale evoluto, previa condivisione da parte dell'Ente.

I dati che costituiranno la banca dati della conoscenza dovranno rimanere costantemente nella disponibilità di Cassa Forense, anche al termine del periodo contrattuale e il Fornitore dovrà collaborare al porting della banca dati della conoscenza con l'eventuale nuovo fornitore, offrendo il supporto necessario, per almeno 2 (due) mesi oltre la cessazione del Contratto, per il processo di migrazione.

2.10 Servizi operatore

2.10.1 Operatività del servizio inbound L1 e L2

Il Servizio sarà erogato agli utenti tramite una struttura di **Call Center** che fornirà i seguenti servizi:

- risposta da parte di operatori specializzati alle chiamate telefoniche in perfetta lingua italiana;

- trattamento ed evasione delle richieste pervenute tramite mail strutturate e altri strumenti simili e applicazioni on line dal sito Cassa Forense entro 2 giorni lavorativi e mediante il medesimo strumento di comunicazione utilizzato dall'utente;
- trattamento ed evasione **immediata** delle richieste pervenute tramite whatsapp, Chat o **altri canali social eventualmente integrati** mediante il medesimo strumento di comunicazione utilizzato dall'utente;
- la registrazione di tutte le informazioni relative al contatto e al quesito attraverso l'uso di un apposito software messo a disposizione dal Fornitore;
- il trasferimento agli operatori della Fondazione di quesiti non direttamente risolvibili secondo policy condivise.

L'operatività del servizio da parte degli operatori del Call Center si svolgerà tassativamente secondo il seguente orario:
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19 (festività escluse) e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00

- le risposte degli operatori devono essere omogenee e coerenti con istruzioni operative fornite da Cassa Forense, secondo apposite policy condivise con il Fornitore;
- deve essere fornito all'utente e registrato ai fini statistici e di monitoraggio, il codice identificativo dell'operatore che risponde alla telefonata;
- deve essere garantito un costante aggiornamento delle conoscenze degli operatori, mediante interventi formativi.

Cassa Forense comunicherà annualmente al Fornitore le giornate feriali di chiusura dell'Ente previste dalla Fondazione durante le quali il servizio potrà essere sospeso.

2.10.2 Requisiti del personale da impiegare

Gli operatori L1 e L2 dovranno essere esclusivamente dedicati alla commessa della Fondazione per la gestione di tutte le attività richieste dal presente capitolato.

Per l'attività di operatore del Call Center, si ritengono necessarie figure professionali specializzate con adeguati curricula studi ed esperienza nel settore dei servizi di accoglienza telefonica e ben addestrate alla gestione del contatto con cortesia, gentilezza e disponibilità. L'operatore dovrà, per ciascuna telefonata, identificarsi con l'utente, all'atto della risposta, precisando il proprio identificativo e precisare che il contatto verrà gestito nel rispetto delle norme sulla privacy.

Il Fornitore provvederà ad effettuare presso la propria sede (o presso altra sede concordata con la Fondazione) i corsi di formazione sulle attività, le procedure operative e la normativa potenzialmente oggetto delle richieste di informazioni da parte degli utenti.

La Fondazione verificherà al termine di ogni ciclo formativo il livello di conoscenza acquisito sulle materie oggetto dei corsi sottoponendo tutti gli operatori a specifico test. In caso di risultati non soddisfacenti (almeno il 90% delle risposte corrette) sarà facoltà della Fondazione richiedere la sostituzione dell'operatore.

In considerazione della complessità e dell'evoluzione continua della materia previdenziale, in termini di normative, servizi e prestazioni erogate dalla Fondazione, sarà cura del Fornitore prevedere il costante aggiornamento delle competenze degli operatori del Call Center (almeno ogni 2 mesi) e limitare quanto più possibile il turn-over degli stessi. Nella proposta dovrà essere descritta la struttura del 'centro di formazione': componenti logistiche, strumenti utilizzati, numero di docenti per sessione, il percorso formativo ipotizzato in materia di conoscenza dei ruoli e le materie istituzionali della Fondazione.

Il Fornitore dovrà indicare con quali metodi, modalità, e strumenti organizzerà il processo di formazione costante del personale del Call Center.

Le forme di rapporto di lavoro adottate dal Fornitore, nell'ambito della realizzazione progettuale e del servizio da erogare, dovranno rispettare la normativa vigente con particolare riferimento alle direttive emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed offrire adeguate garanzie di qualità e continuità; pertanto è richiesto di specificare, in sede di offerta tecnica, le modalità con le quali si intende assicurare tali requisiti.

La Fondazione si riserva il diritto di verificare periodicamente l'applicazione di quanto indicato in sede di offerta nonché il rispetto delle normative.

Ogni eventuale difformità sarà considerata inadempienza grave.

Operatori L1 (minimo 20 operatori):

Il requisito minimo necessario richiesto a tutti gli operatori del Call Center è un'ottima padronanza della lingua Italiana, titolo di studio non inferiore a Diploma di scuola secondaria e buona padronanza nell'uso di strumenti informatici.

Cassa Forense riconosce al Fornitore per il servizio svolto dagli Operatori L1 un compenso pari al costo contatto/minuto offerto in fase di gara. Non verranno comunque contabilizzate le telefonate di durata inferiore ai 20 secondi.

Operatori L2 (i cui nominativi devono essere comunicati a Cassa Forense entro 10 giorni lavorativi dalla firma del contratto **minimo 10 operatori**):

- devono possedere un'ottima padronanza della lingua Italiana;
- devono possedere titolo di studio non inferiore a Diploma di scuola secondaria,
- devono possedere un'eccellente padronanza nell'uso di strumenti informatici,
- devono possedere una conoscenza approfondita delle tematiche previdenziali,
- devono risultare assunti a tempo indeterminato dalla Fornitrice alla data di avvio del servizio;
- devono inoltre:
 - Sapere identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione e dei requisiti del servizio;
 - Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti;
 - Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione;
 - Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di Escalation;
 - Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni;
 - Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi;
 - Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento;
 - Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni";
 - Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti;
 - Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati.
- possono essere sostituiti con profili equivalenti o superiori solo con esplicita autorizzazione di Cassa Forense;
- il numero delle risorse dedicate al servizio L2 è calcolato con il metodo full-time equivalent.

Il Fornitore deve adottare soluzioni tecniche e organizzative tese alla piena occupazione degli operatori L2, che devono rispondere anche alle richieste di carattere generale tipiche di L1, nel caso in cui la frequenza delle domande di contatto di secondo livello tenda al basso; in questo caso non sarà corrisposto alcun corrispettivo al Fornitore per il costo contatto/minuto.

Cassa Forense riconosce al Fornitore per il servizio svolto dagli Operatori L2 un compenso per ogni risorsa impegnata full-time equivalent offerto in fase di gara.

Il Fornitore si impegna a limitare il turn over ad un massimo di 15% l'anno (risorse sostituite / risorse totali) fermo restando esigenze da concordare.

Supervisor:

Il gruppo dei Supervisor dovrà essere composto da personale esperto nella gestione di Call Center in grado di svolgere le seguenti funzioni:

- Gestione dei turni degli operatori in modo da garantire sempre un numero di operatori sufficiente a coprire il flusso dei contatti ed il rispetto dei livelli di servizio contrattuali;
- Analisi dei dati prodotti dai sistemi di reportistica gestionale;
- Monitoraggio costante della qualità del servizio e attivazione di interventi mirati di miglioramento, attraverso una presenza costante per tutta la durata del servizio.

Tutti i supervisor dovranno aver maturato un'esperienza di autonomia e responsabilità di Call Center di almeno 3 anni ed una esperienza nel ruolo di almeno 2 anni.

Referente per il Progetto:

Per tutta la durata del periodo contrattuale il Fornitore dovrà rendere disponibile un Referente (Project Leader), che garantirà la propria reperibilità durante l'orario di servizio del Call Center. Tale figura dovrà pertanto ricoprire, all'interno della società fornitrice, una posizione tale da garantire un adeguato livello di esperienza, autonomia e responsabilità ed essere certificata ITIL v. 3 alla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

Il Referente per il Progetto deve risultare reperibile entro un'ora dal contatto e deve partecipare alle riunioni indette dal RUP presso la Sede di Cassa Forense con cadenza almeno bisettimanale nel primo semestre e mensile nei successivi mesi di durata contrattuale.

Modello organizzativo di riferimento:

Il Fornitore deve adottare come modello organizzativo di riferimento le Best Practice ITIL v3® o successivi per l'implementazione di una funzione Service Desk a supporto dei processi di Incident Management

2.10.3 Servizio Outbound

Parallelamente al servizio di inbound, dovrà essere fornito un servizio outbound sia L1 che L2 che effettui i servizi di richiamata agli utenti per il completamento dell'iter pratiche e gestione code, realizzi le campagne per la verifica dei livelli customer satisfaction e le campagne informative su scadenze e adempimenti e risponda ai quesiti inoltrati tramite le applicazioni on line dal sito Cassa Forense utilizzando analoghe modalità. Orari di servizio e modalità saranno equivalenti a quelle del servizio inbound.

2.10.4 Costo del servizio

- Il costo del servizio inbound, effettuato mediante audio chiamata/telefonata, degli operatori L1 è pari al costo del contatto/minuto. (con base d'asta pari a 0,60 euro).
- Il costo del servizio outbound mediante audio chiamata/telefonata degli operatori L1 è pari a 1,20 volte il costo del contatto/minuto; ad eccezione del costo del servizio di survey (customer satisfaction) che, per ogni singola intervista effettuata con audio chiamata/telefonata, degli operatori L1 è pari a 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto.
- Il costo del servizio di risposta via e.mail e/o mediante tutti quegli strumenti previsti che consentono modalità di risposta con messaggi degli operatori L1 è pari a 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto.
- Il costo del servizio Chat, degli operatori L1 è pari a 1,20 volte il costo del contatto/minuto considerando solo il periodo di tempo relativo alla risposta dell'operatore L1 e con un tetto massimo a contatto pari a 3 volte il costo di un contatto della durata di un minuto.
- Per il servizio svolto dagli Operatori L2 (min. 10 unità - all'anno) è previsto un compenso onnicomprensivo per ogni risorsa impegnata full-time equivalent offerto in fase di gara (rispetto alla base d'asta pari a un costo unitario annuo di euro 50.000,00).

2.11 Formazione operatori

Cassa Forense si impegna a curare la formazione iniziale di un massimo di quattro settimane (la formazione di start up) degli operatori sulle tematiche di propria competenza nonché sui servizi informativi utilizzati prima dell'avvio del servizio presso la propria sede ed eventualmente successivamente presso la sede del call center a supporto degli operatori (formazione on the job). Saranno inoltre fornite schede informative di riferimento sui servizi nonché alcuni applicativi gestionali.

Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione degli opportuni interventi di formazione, successivi alla formazione di start up, almeno ogni 2 mesi per tutto il personale impiegato.

La formazione del personale di nuovo inserimento dovrà essere sempre antecedente all'operatività completa ed autonoma delle risorse umane interessate, le quali, prima di essere utilizzate nell'ambito del Call Center e dopo la fase di formazione, dovranno sempre essere sottoposte ad un adeguato periodo di affiancamento con altre risorse umane che abbiano già esperienza del servizio erogato a favore della Fondazione.

Qualora non indicato diversamente dai referenti della Fondazione, tale periodo di affiancamento non potrà essere inferiore a quindici giorni lavorativi ed opportunamente documentato nei suoi contenuti ed esiti.

La formazione degli operatori e dei referenti del Fornitore sulle materie istituzionali potrà essere erogata direttamente da personale di Cassa Forense, qualora ritenuto necessario dalla Fondazione stessa. In questo caso, il Fornitore dovrà garantire il supporto necessario in termini di componenti tecnologiche e logistiche.

Cassa Forense si riserva anche la possibilità di distaccare 1 (una) unità del proprio personale a supporto degli operatori di L2, a fini di addestramento on the job, per il primo anno di attività, con possibilità di eventuale proroga. In questo caso il costo dell'indennità di distacco che è attualmente prevista dalla contrattazione aziendale nella misura giornaliera di 65,00 euro è a carico della società aggiudicataria. Qualora l'operatore economico non abbia la sede principale operativa a Roma, è anche a suo carico il rimborso spese per vitto, alloggio, trasferimenti (aereo/treno) e, in caso di utilizzo della propria autovettura da parte del personale distaccato, il rimborso chilometrico in base a tabelle ACI; tale predetto rimborso è previsto nella misura massima di euro 10.000,00 mensili ed è variabile in relazione alla distanza da Roma della sede principale operativa dell'aggiudicataria e alle diverse tariffe di vitto/alloggio che variano da luogo a luogo.

Resta inteso che, durante lo svolgimento della formazione, il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio stabiliti, operando opportunamente la turnazione degli operatori e la pianificazione dei corsi.

Al fine di misurare la qualità della formazione erogata, dovranno essere garantiti i seguenti livelli di servizio:

Elemento di valutazione	Documento	Valori Riferimento
Materiale didattico	Questionario di fine corso per la verifica della soddisfazione degli allievi	>90%
Efficacia degli strumenti e delle metodologie didattiche	Questionario di verifica di apprendimento a fine corso	>90%
Qualità della docenza	Questionario di fine corso di verifica della soddisfazione degli allievi	>90%

La formazione erogata agli operatori, esclusa quella relativa al periodo di start up, è a carico del Fornitore.

2.12 Struttura logistica

Devono essere assicurate dal Fornitore:

- allestimento delle infrastrutture delle sale operatori del primo e secondo livello di call center (postazioni operatore, sale corsi, sale riunioni, ecc.);
- La fornitura, l'installazione, la configurazione e la manutenzione preventiva, correttiva e a guasto dell'hardware e del software delle postazioni dedicate agli operatori L3 situate in Cassa Forense. Nel caso di applicazioni CRM remotizzabili presso il fornitore, potranno essere utilizzate le postazioni di proprietà di Cassa Forense, previa verifica delle compatibilità con le applicazioni core della Fondazione.
- l'infrastruttura I.C.T. delle sale operatori;
- conduzione operativa di tutti i sistemi informatici, di rete locale e per le telecomunicazioni delle sale operatori;
- la gestione delle linee dati di collegamento fra la sede del Fornitore e la sede di Cassa Forense.

2.13 Infrastruttura tecnologica

Il progetto prevede la perfetta e completa integrazione fra l'infrastruttura tecnologica di Cassa Forense e quella del Fornitore, secondo gli standard e le policy di sicurezza adottate dalla Fondazione.

2.13.1 Postazioni di lavoro

Il Fornitore dovrà allestire le postazioni di lavoro per gli operatori con personal computer dotato di caratteristiche allo stato dell'arte e dotato di software per utilizzo di applicazioni standard web e applicativi istituzionali client-server utilizzati dalla Fondazione.

Le postazioni L3, di proprietà del Fornitore, da un minimo di 4 ad un massimo di 10 unità, dovranno essere dotate del software installato e configurato dallo stesso, senza ulteriori oneri a carico della Fondazione.

Ogni aggiornamento dovrà comunque essere concordato preventivamente con Cassa Forense.

2.13.2 Interconnessione tra Call Center e Cassa Forense

Il Fornitore dovrà garantire la connettività del Call Center con la sede della Fondazione (sede di Roma, Via Giuseppe Gioachino Belli 5), attraverso una soluzione di trasporto di adeguata capacità, flessibilità, affidabilità e sicurezza.

Il Fornitore dovrà adottare tutte le misure di sicurezza necessarie a proteggere gli accessi alla rete della Fondazione dalle postazioni degli operatori del Call Center.

Al fine di utilizzare i servizi destinati all'espletamento delle attività degli operatori, il collegamento tra la Sede del Fornitore e la Sede di Cassa Forense, dovrà essere realizzato attraverso collegamenti internet su protocolli VPN IPSEC in configurazione site-to-site e con una capacità di banda pari almeno a 20 Mbps.

Tale collegamento dovrà essere in alta affidabilità, a tale scopo dovrà essere prevista, lato fornitore, una linea di Back-Up di capacità pari al collegamento primario.

Qualora il Fornitore intenda utilizzare per il proprio personale più sedi fisicamente separate, la connessione alla rete dati della Fondazione dovrà essere realizzata fra una sola sede (sede hub del Fornitore) e la sede di Roma di Cassa Forense.

Solo tramite questa configurazione la Fondazione permetterà l'accesso ai dati e alle informazioni necessarie agli operatori per espletare le loro attività di supporto attraverso un'apposita applicazione informatica fruibile unicamente da sistemi messi a disposizione dalla Fondazione e accedibili tramite protocollo RDP (Remote Desktop Protocol).

Il Fornitore dovrà quindi assicurare il buon funzionamento, la messa in sicurezza (antivirus aggiornato, livello patching, ecc.) e la compatibilità delle postazioni di lavoro degli operatori che dovranno collegarsi all'infrastruttura di Cassa Forense secondo le modalità sopra descritte.

L'acquisto e la configurazione degli apparati di rete e delle linee di accesso ad internet, necessari presso la sede del Fornitore, sono a carico dello stesso.

3 Sistema di gestione per monitoraggio, report e statistiche

Il Fornitore produrrà sia un report giornaliero che mensile, quest'ultimo entro il 5 del mese successivo, relativi a dati statistici per il monitoraggio dei ticketing di servizio relativi al Call Center (L1 e L2), al Contact Center (L3) e al **supporto specialistico previdenziale (L3-S)**.

Nello specifico i report riguarderanno:

- la disponibilità del Servizio;
- le prestazioni e le modalità di erogazione del servizio di risposta del Call Center;
- la qualità delle comunicazioni.

Si riassumono di seguito i parametri che saranno considerati al fine di valutare la qualità ed il rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore:

- minuti di conversazione telefonica per operatore;
- numero chiamate gestite per operatore;
- distribuzione oraria delle chiamate gestite per intervalli temporali di almeno 30 minuti;
- numero chiamate inviate in coda all'operatore;
- numero chiamate che hanno abbandonato la coda;
- numero chiamate terminate su messaggio per coda completa;
- tempo medio durata chiamata nel Sistema;
- tempo medio di servizio dell'Operatore;
- tempo medio di permanenza in coda all'Operatore;
- tempo medio di gestione dei contatti asincroni;
- numero e percentuale di chiamate risolte al primo contatto;
- numero e percentuale di chiamate inoltrate agli operatori interni della Fondazione;
- numero di ticket evasi per canale in un dato periodo;
- numero di contatti utente accolti ed evasi per tipologia di servizio/canale;
- numero e percentuale di contatti chiusi per livello;
- chat (numero e percentuale chiusura entro n. ore);
- numero chiamate in outbound;
- tempo medio durata chiamata in outbound;
- numero e durata chiamate al Contact Center (L3).
- whatsapp (numero e percentuale chiusura entro n. ore)
- numero ticket (L3-S) e relativi tempi di risoluzione

Indipendentemente dal canale di ingresso, dovrà essere sempre creato almeno un ticket per ogni contatto pervenuto.

4. Livelli di servizio

Per la dinamica delle proprie attività istituzionali, alle quali i contatti sono strettamente correlati, Cassa Forense non può assicurare un numero minimo garantito di contatti né la ripetizione futura dei numeri di seguito riportati. I dati statistici forniti nel presente Capitolato circa il numero e la distribuzione dei contatti sono puramente indicativi. **Sarà responsabilità del Fornitore adeguare costantemente l'organizzazione del Call Center in modo da gestire i contatti nel rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.** In concomitanza del lancio di nuovi servizi e/o invio di comunicazioni massive i volumi potrebbero aumentare. Cassa Forense, di norma, informerà il Fornitore circa l'avvio di tali iniziative almeno 7 giorni in anticipo, in maniera tale che questi possa dimensionarsi adeguatamente.

Il Fornitore dovrà specificare nell'offerta la metodologia utilizzata per il dimensionamento del servizio e si impegna ad erogare, per il primo anno, il servizio in conformità ai seguenti livelli / indicatori di qualità del servizio:

1. durata della telefonata superiore a 20 secondi e inferiore a cinque minuti (solo per le telefonate inbound di L1)
2. durata della telefonata non superiore a 15 minuti (solo per le telefonate inbound di L2)
3. attesa media in coda inferiore a 90 secondi
4. percentuale di chiamate gestite (chiamate risposte / chiamate pervenute) superiore al 95%
5. durata massima di verbalizzazione (ticket) del contatto pari a 90 secondi
6. percentuale di risoluzione (risposte esaustive / risposte) superiore al 90%
7. percentuale di richiamata in 2 gg superiore al 95%

L'affidatario deve garantire, inoltre, gli ulteriori seguenti parametri di qualità del servizio:

8. accoglienza del contatto con l'utenza;
9. cortesia nella risposta;
10. puntualità, chiarezza, esaustività, correttezza e completezza della risposta;
11. cortesia e chiusura del contatto.

Cassa Forense svolgerà attività di verifica sul servizio di call center offerto dall'affidatario, mediante la somministrazione di appositi test finalizzati alla valutazione del livello di competenza acquisito dagli operatori, il monitoraggio attraverso le mystery call o indagine di customer satisfaction e attraverso l'accesso diretto di nostri incaricati ai dati completi senza alcun preavviso.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a collaborare per l'individuazione e l'implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione di eventuali motivi di insoddisfazione da parte degli iscritti che dovessero emergere nel corso dell'erogazione dei servizi, sia attraverso i reclami pervenuti che in base alle indagini di customer satisfaction effettuate. In ogni caso, alla fine di ciascun anno di esercizio, il supervisore del progetto e il RUP potranno concordare modifiche agli indicatori di cui al presente articolo sulla base dell'esperienza maturata e ai soli fini di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio complessivamente reso agli iscritti.

A mero titolo informativo, si fornisce la distribuzione mensile del servizio di call center, affidato esternamente, per gli anni 2018-2019-2020, vedi tabelle dati statistici in coda.

5. LOCALIZZAZIONE

Il call center dovrà essere situato in modo tale che sia agevolmente consentito un eventuale sopralluogo e attività di formazione da parte di Cassa Forense e, di conseguenza, l'aggiudicatario deve garantire la presenza della principale sede operativa nel territorio italiano in cui ubicare gli operatori che erogano i servizi richiesti anche in considerazione delle attività che possono essere svolte dalla Cassa presso l'aggiudicatario, quali, a titolo non esaustivo:

- attività di verifica tramite sopralluoghi al centro servizi;
- monitoraggio delle prestazioni contrattuali;
- garanzia del rispetto della protezione dei dati personali;
- verifiche di conformità
- presenza fisica di una unità distaccata del proprio personale.

Cassa Forense si riserva, secondo opportunità, di presidiare e verificare il servizio di call center offerto, in modo particolare in occasione di eventi di rilievo o di lancio di iniziative e servizi di significativa importanza.

6. AVVIO DELL'ESECUZIONE E Durata del contratto:

L'esecutore deve dare avvio all'esecuzione della prestazione il giorno successivo alla stipula del contratto, coerentemente al cronoprogramma di start up presentato in sede di offerta. Il contratto ha la durata di 4 anni, rinnovabile fino ad un massimo di ulteriori 4 anni, con facoltà per la sola Fondazione di rescissione anticipata al termine di ciascuna annualità, dopo il primo biennio.

7. 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'operatore economico uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, nonché nel rispetto di quanto previsto sia dall'art. 1, co. 10, della Legge n. 11 del 2016 che dall'art. 53 bis del CCNL per i servizi di telecomunicazione del 12.11.2020.

A tal fine viene messo a disposizione l'elenco del personale impiegato dall'attuale Appaltatore:

	TEAM LEADER	DATA ASSUNZIONE	LIVELLO INQUADRAMENTO	ORE SETTIMANALI	% PART-TIME	DATA INGRESSO CAMPAGNA CASSA FORENSE	
1	TL	22/12/15	4	40	100	27/11/2017	
2	TL	11/09/08	5	40	100	27/11/2017	
	OPERATORE	DATA ASSUNZIONE	LIVELLO INQUADRAMENTO	ORE SETTIMANALI	% PART-TIME	DATA INGRESSO CAMPAGNA CASSA FORENSE	
1	OPERATORE L1	05/11/07	3	20	50	08/01/2018	
2	OPERATORE L1	06/04/09	3	40	100	08/01/2018	
3	OPERATORE L1	03/06/14	3	20	50	27/11/2017	
4	OPERATORE L1	10/12/12	3	20	50	27/11/2017	
5	OPERATORE L1	09/01/12	3	30	75	08/01/2018	
6	OPERATORE L1	01/03/08	4	30	75	08/01/2018	
7	OPERATORE L2	01/04/19	3	20	50	27/11/2017	
8	GEST. E EMISSIONE REPORTISTICA	02/08/07	5	40	100	08/03/2018	*
9	OPERATORE L2	18/01/08	3	20	50	08/01/2018	
10	OPERATORE L1	01/04/19	3	20	50	27/11/2017	
11	OPERATORE L1	21/03/05	4	40	100	27/11/2017	
12	OPERATORE L2	07/07/15	3	40	100	08/01/2018	
13	OPERATORE L2	02/04/13	3	20	50	08/01/2018	
14	OPERATORE L2	01/06/11	3	30	75	27/11/2017	

15	OPERATORE L1	01/04/19	3	20	50	08/01/2018	
16	OPERATORE L2	02/05/11	3	20	50	27/11/2017	
17	OPERATORE L1	01/03/08	3	30	75	08/01/2018	
18	OPERATORE L2	02/04/13	3	20	50	08/01/2018	
19	OPERATORE L2	01/04/19	3	20	50	08/01/2018	
20	OPERATORE L1	04/05/15	3	20	50	08/01/2018	
21	OPERATORE L1	15/07/13	3	20	50	08/01/2018	
22	OPERATORE L1	05/11/07	5	30	75	20/01/2020	
23	OPERATORE L1	20/01/08	4	40	100	20/01/2020	
24	OPERATORE L1	15/07/13	3	20	50	27/11/2017	
25	OPERATORE L2	20/11/12	3	20	50	27/11/2017	
26	OPERATORE L1	08/07/15	3	20	50	07/01/2020	
27	OPERATORE L1	05/05/11	4	40	100	07/01/2020	
28	OPERATORE L1	03/06/14	3	40	100	20/01/2020	**

note:

*	reportistica/pianificazione
**	in distacco esterno dal 9/11/2020 al 30/6/2021

8. Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Si riportano, di seguito, i criteri di valutazione dell'offerta tecnica elencati nel disciplinare.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione previsti nella seguente tabella in relazione a ciascun elemento/sub-elemento indicato.

I criteri di valutazione, qualitativi dal n.1 al 12 e tabellare il n.13, sono i seguenti:

1. descrizione delle modalità operative che si intendono seguire per l'erogazione dei servizi richiesti, organizzazione e metodologie proposte, in conformità alle specifiche tecniche richieste dal Capitolato speciale descrittivo e prestazionale fino a punti **10**;
2. relazione dalla quale si evinca la capacità di gestire un servizio di call center dedicato alla previdenza obbligatoria fino a punti **5**;
3. curriculum vitae, indicando solo le iniziali del nome e cognome senza alcun riferimento o a dati anagrafici o recapiti, dai quali si evinca l'elenco dei titoli di studio e le esperienze professionali del capoprogetto e l'inquadramento contrattuale dal quale deve risultare assunto a tempo indeterminato dagli operatori economici concorrenti alla data di presentazione dell'offerta fino a punti **2**;
4. descrizione e facoltà di accesso da parte del committente al sistema di monitoraggio del servizio e della reportistica offerta con esempi e tempistiche di produzione, anche ai fini della contabilizzazione dei pagamenti fino a punti **6**;
5. cronoprogramma di start up illustrato con adeguato livello di dettaglio fino a punti **5**;
6. descrizione dei mezzi di comunicazione informatici, dotazioni strumentali, attrezzature, apparecchiature utilizzate per il servizio fino a punti **8**;
7. descrizione delle modalità di gestione della formazione e dell'aggiornamento professionale degli operatori fino a **5** punti;
8. descrizione delle modalità di manutenzione dei sistemi e della gestione delle emergenze fino a **6** punti;

9. utilizzo di attività di customer satisfaction e descrizione delle stesse fino a **4** punti;
10. efficacia delle soluzioni tecnologiche e architetture utilizzate al fine di massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti fino a **6** punti;
11. efficacia delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per il back up dei dati dei sistemi informativi impiegati fino a **6** punti;
12. efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turn over del personale impiegato fino a **5** punti;
13. proposte migliorative e servizi innovativi aggiuntivi fino a **7** punti secondo la seguente tabella:

tabella valutazione

Area	ID	Elemento di valutazione	Punteggio massimo	Valori valutati	Tipologia
Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi		Utilizzo di un widget (facilmente integrabile in uno o più portali della Fondazione) che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare i seguenti strumenti:			
	1	assistente virtuale	1	SI	T
	2	co-browsing	1	SI	T
	3	sportello virtuale	1	SI	T
	4	reportistica sugli accessi gestiti tramite widget	0,5	SI	T
	5	gestione integrata del widget con il Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio offerti	1	SI	T
	6	Posizionamento del componente web chat con Operatore liberamente all'interno della pagina in base alle preferenze dell'utilizzatore	0,5	SI	T
	7	Gestione integrata dei seguenti canali social per il Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposto: - Facebook - Telegram - LinkedIn - Instagram	1	SI	T
8	Funzionalità di analisi semantica relative al Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposto.	1	SI	T	

ANNO 2018 servizio inbound	Offerte	Gestite	Abbandonate Totali	TM di attesa in secondi	TM di Contatto in secondi	di cui TM di conversazione (al netto squillo in barra)	Tempo totale di contatto (netto chiamate <20 sec e L2) Min.
MARZO	9.528	9.120	408	24	421	418	45.734
APRILE	7.868	7.809	59	8	372	368	30.953
MAGGIO	7.847	7.750	97	11	392	389	31.513
GIUGNO	8.759	8.660	99	10	349	346	31.930
LUGLIO	19.455	18.968	487	24	314	311	65.050
AGOSTO	3.796	3.774	22	8	373	369	15.174
SETTEMBRE	9.086	8.908	178	19	353	350	34.684
OTTOBRE	11.236	10.932	304	22	348	345	40.819
NOVEMBRE	8.756	8.497	259	26	348	345	31.136
DICEMBRE	9.390	9.167	223	22	339	336	35.412
Totale	95.721	93.585	2.136	19	355	351	362.406

ANNO 2019 servizio inbound	Offerte	Gestite	Abbandonate Totali	TM di attesa in secondi	TM di Contatto in secondi	di cui TM di conversazione (al netto squillo in barra)	Tempo totale di contatto (netto chiamate <20 sec e L2) Min.
GENNAIO	11.099	10.824	275	21	325	321	40.239
FEBBRAIO	14.946	14.640	306	19	278	274	49.910
MARZO	8.957	8.643	314	32	298	293	29.558
APRILE	9.079	8.591	488	44	305	301	30.873
MAGGIO	10.732	10.525	207	22	311	307	38.501
GIUGNO	12.311	12.021	290	22	291	287	37.993
LUGLIO	19.101	18.368	733	36	253	249	55.630
AGOSTO	3.735	3.696	39	10	307	302	14.125
SETTEMBRE	19.113	17.950	1.163	43	249	245	60.191
OTTOBRE	14.497	13.508	989	55	306	302	54.363
NOVEMBRE	9.133	8.860	273	32	307	302	37.803
DICEMBRE	12.365	11.614	751	53	286	281	46.080
Totale	145.068	139.240	5.828	34	287	283	495.266

ANNO 2020 servizio inbound	Offerte	Gestite	Abbandonate Totali	TM di attesa in secondi	TM di Contatto in secondi	di cui TM di conversazione (al netto squillo in barra)	Tempo totale di contatto (netto chiamate <20 sec e L2) Min.
GENNAIO	12.186	11.667	519	43	291	287	48.092
FEBBRAIO	12.077	11.181	896	64	279	274	44.943
MARZO	13.530	8.590	4.940	210	305	300	39.982
APRILE	52.424	26.252	26.172	624	265	261	103.671
MAGGIO	17.408	16.980	428	22	273	267	71.164
GIUGNO	15.731	14.730	1.001	41	260	255	58.802
LUGLIO	16.737	16.223	514	29	265	259	65.378
AGOSTO	5.090	4.922	168	28	297	290	21.858
SETTEMBRE	14.158	13.681	477	36	294	288	60.202
OTTOBRE	15.091	13.831	1.260	54	319	312	64.100
NOVEMBRE	17.176	15.771	1.405	68	337	331	74.179
DICEMBRE	39.872	18.510	21.362	555	336	331	81.591
Totale	231.480	172.338	59.142	195	292	286	733.959