



## **PROCEDURA APERTA**

(AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E S.M.I.)

PER L'ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO  
DELL'AGENDA DIGITALE

## **CAPITOLATO TECNICO**

SPECIFICHE ATTIVITÀ DI CALL CENTER



## **Sommario**

|   |    |
|---|----|
| 1. Premessa.....  | 4  |
| 2. Specifiche tecniche dei servizi .....                                | 4  |
| 2.1 Contact Center Sanitario (CUP) .....                                | 4  |
| 2.1.1 Caratteristiche tecniche della rete CUP .....                     | 6  |
| 2.1.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane .....        | 6  |
| 2.1.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza .....        | 8  |
| 2.1.4 I numeri del CUP.....   | 9  |
| 2.1.5 Andamento dei contatti telefonici.....                            | 10 |
| 2.1.6 Servizi senza operatore .....                                     | 13 |
| 2.1.7 Servizio SMS reminder .....                                       | 13 |
| 2.1.8 Servizi di outbound con operatore.....                            | 14 |
| 2.1.9 Dimensionamento dell'attività di back office.....                 | 14 |
| 2.2 Contact Center Regionale.....                                       | 16 |
| 2.2.1 Caratteristiche tecniche della rete Contact Center Regionale..... | 16 |
| 2.2.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane .....        | 17 |
| 2.2.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza .....        | 20 |
| 2.2.4 I numeri del CSB .....  | 21 |
| 2.2.5 Andamento dei contatti telefonici.....                            | 22 |
| 2.2.6 Servizi senza operatore .....                                     | 25 |
| 2.2.7 Contatti Email / Fax.....   | 25 |
| 2.2.8 Attività di outbound.....   | 26 |
| 2.2.9 Dimensionamento attività di Back Office .....                     | 26 |
| 3. Sedi di Lavoro .....   | 27 |
| 4. Caratteristiche dei servizi richiesti .....                          | 28 |
| 4.1 Descrizione delle funzionalità dei servizi richiesti.....           | 28 |
| 4.1.2 Servizi di Contact Center sanitario .....                         | 28 |
| 4.1.3 Servizi di Contact Center regionale.....                          | 30 |
| 4.2 Formazioni sulle tematiche inerenti i servizi da offrire.....       | 32 |
| 5. Monitoraggio dei servizi .....                                       | 32 |
| 5.1 Caratteristiche del cruscotto di monitoraggio.....                  | 34 |
| 5.2 Incontri tra il fornitore e l'amministrazione .....                 | 35 |



## REGIONE BASILICATA

---

|  |    |
|--|----|
| 6. Livello di servizio.....                                    | 35 |
| 6.1 Livelli di servizio attività Inbound .....                 | 35 |
| 6.2 Livelli di servizio attività Outbound.....                 | 36 |
| 6.3 Livelli di servizio attività senza operatore (IVR) .....   | 37 |
| 6.4 Altre penali .....   | 37 |
| 7. Trattamento dei dati sensibili e tutela della privacy ..... | 38 |



## **1. Premessa**

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere il contesto e le esigenze funzionali in cui si inquadra la richiesta fornitura di sistemi e servizi evoluti di Contact Center da parte della Regione Basilicata.

Per la stesura del presente documento si è fatto riferimento alla documentazione tecnica della gara procedura aperta, ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i per l'affidamento del servizio di Contact Center in Outsourcing bandita dalla CONSIP S.p.A. nel 2016, alle Linee Guida del Ministero della Salute e delle Politiche Sociali per la realizzazione di sistemi CUP, al documento "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" emesso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, al Piano Triennale per la Trasformazione Digitale e al Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFR) 2017-2019, che definisce una apposita area di policy: A.2 "Reti ed infrastrutture informatiche in banda ultra larga e servizi innovativi per l'agenda digitale in Basilicata".

Il documento si compone di una prima parte descrittiva relativa alle specifiche tecniche e logistiche, e da una seconda parte in cui sono specificati i servizi richiesti dall'Amministrazione, la loro modalità di erogazione e i relativi livelli di servizio.

La ditta concorrente dovrà dotarsi di una propria infrastruttura e piattaforma tecnologica che consenta alla stessa di proporre una soluzione complessiva che tenga conto delle specifiche tecniche e funzionali che di seguito saranno descritte. Nel progetto tecnico dovrà essere illustrata esaurientemente la soluzione proposta e la piattaforma tecnologica che dovrà essere utilizzata.

## **2. Specifiche tecniche dei servizi**

In questa sezione saranno descritte le specifiche dei servizi di Contact Center Sanitario e di Contact Center Regionale.

### **2.1 Contact Center Sanitario (CUP)**

La Regione Basilicata con la realizzazione del "Centro Unificato di Prenotazione (CUP) Regionale delle prestazioni sanitarie" (DGR n. 226 del 27 Luglio 1998) e con la successiva riorganizzazione delle ASL ha avviato e portato a termine il programma per la realizzazione del CUP regionale, inteso come *federazione* dei CUP aziendali, comprendente le 2 Aziende Sanitarie, l'Azienda Ospedaliera San Carlo di Potenza e l'Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) "CROB di Rionero in Vulture". L'attivazione di un sistema informativo regionale integrato per le attività specialistiche ambulatoriali consente la valutazione di tali attività non solo ai fini economici di finanziamento, ma anche per finalità epidemiologico-cliniche e per finalità organizzativo cliniche ed organizzativo-gestionali.



## REGIONE BASILICATA

Il Centro Unificato di Prenotazione regionale fa sì che tutte le Strutture sanitarie regionali, pur autonome nella gestione delle proprie attività ambulatoriali, siano in grado di integrarsi tra loro attraverso la rete geografica regionale RUPAR, così da permettere:

- la prenotazione, da qualsiasi sportello CUP, di tutte le prestazioni specialistiche e strumentali ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie presenti su tutto il territorio regionale;
- il miglioramento dell'accessibilità alle strutture sanitarie regionali attraverso una rete capillare di sportelli CUP di prenotazione e cassa ubicata negli ospedali, nelle strutture distrettuali di II e I livello o presso strutture esterne dislocate sul territorio (farmacie convenzionate, medici di base, sedi comuni);
- l'aggregazione dei dati di attività ambulatoriale delle singole aziende sanitarie su un unico server regionale, attraverso la rete geografica regionale;
- la fruibilità, presso qualunque sportello CUP, dei dati anagrafici relativi ai residenti in Basilicata grazie alla federazione delle anagrafi sanitarie presenti presso le Aziende Sanitarie;
- la gestione unificata, a livello regionale, di tutte le attività ambulatoriali quali i tempi di attesa, le procedure di finanziamento nonché tutti gli aspetti organizzativi delle attività relative alla integrazione delle singole strutture erogatrici con le strutture esterne accreditate;
- la gestione e il monitoraggio dell'attività di overbooking sulle agende di prenotazione e di effettuare la pulizia delle stesse agende in maniera centralizzata ed efficace, con particolare riferimento alle prestazioni di alta competenza/costo.

La piena compatibilità funzionale e tecnologica del sistema dà quindi vita ad un unico CUP regionale in grado di gestire tutte le richieste di prenotazione di prestazioni per tutte le strutture sanitarie pubbliche presenti sul territorio regionale, facilitando e migliorando l'accesso dell'utenza ai servizi.

Appaiono evidenti, quindi, i vantaggi di un sistema di prenotazione integrato tra le diverse aziende sanitarie che privilegia, prima di tutto, le esigenze dell'utente rilevando le disponibilità di prenotazione in tempo reale su tutto il territorio regionale.

Tale strumento si è rivelato sicuramente un fattore primario nel contrastare il consistente fenomeno della mobilità sanitaria passiva fuori regione favorendo allo stesso tempo la mobilità attiva verso la Basilicata.

Infatti, con il sistema CUP unico regionale si garantisce un ampio ventaglio di soluzioni rispetto alle richieste di prestazioni, indirizzando il cittadino verso quelle strutture regionali che garantiscono l'accesso nel minor tempo possibile.

Come evidenziato nel documento "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" negli aspetti relativi alla Sanità Digitale, la diffusione di centri di prenotazione (on line o tramite intermediari) delle prestazioni sanitarie a livello regionale è fondamentale al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse e ridurre i tempi di attesa per gli utenti, in maniera integrata con altri strumenti di semplificazione per i cittadini come il Fascicolo Sanitario Elettronico, le Ricette Digitali, la Dematerializzazione dei referti e delle cartelle cliniche e la gestione dei pagamenti elettronici su cui la Regione Basilicata ha già avviato appositi interventi nella convinzione della centralità di questi strumenti per una reale modernizzazione dei servizi.



### **2.1.1 Caratteristiche tecniche della rete CUP**

Tutti i nodi della rete CUP sono collegati sulla Wan della Regione “GigaRupar” il cui backbone principale (livello gerarchicamente più elevato in una rete di telecomunicazioni) ha una capacità di 2 Gigabit/s.

Ogni nodo CUP ha i propri database (Microsoft Sql/Server) su cluster ad alta affidabilità (Back-End). Ogni Azienda Sanitaria/Ospedaliera utilizza per il collegamento delle utenze (Terminal Server) alla procedura almeno due server in balancing (Front-End).

In particolare le apparecchiature attualmente utilizzate dal gestore del Call Center sanitario che sono messe a disposizione dalla Regione Basilicata sono le seguenti:

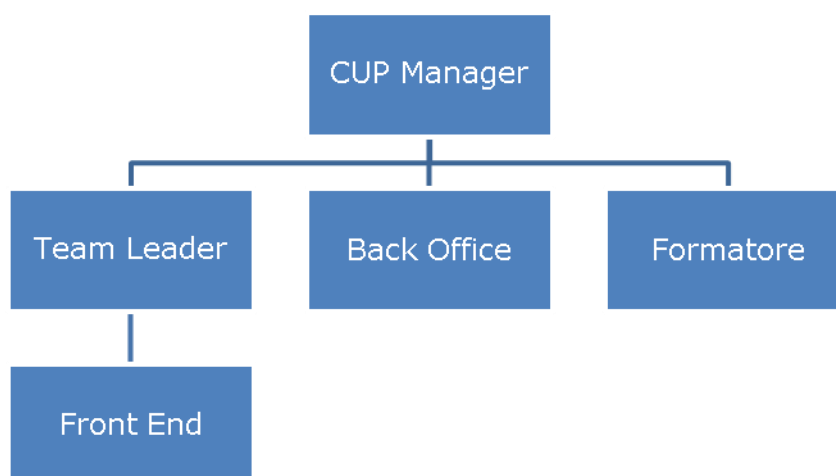
- Un cluster Sql/Server ad alta affidabilità per ospitare i database;
- Due server in balancing per il collegamento degli operatori del Call Center attraverso il protocollo RDP (Terminal Server).

Tali apparecchiature sono ubicate presso la server farm della Regione Basilicata presso l’edificio sede della Giunta regionale, sita in Potenza alla via Vincenzo Verrastro n. 4.

La ditta appaltatrice dovrà realizzare a proprie spese una connessione dedicata tra la sede che ospiterà il Contact Center (sede principale ed eventualmente sede secondaria) e la sede di via Verrastro, 4 a Potenza al fine di garantire l’accesso alle apparecchiature dedicate per l’utilizzo del sistema informativo integrato. Per garantire maggiore affidabilità dovrà essere realizzato un collegamento di backup su rete Internet per ciascuna sede operativa.

### **2.1.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane**

Il gruppo di lavoro che gestisce il CUP regionale è attualmente organizzato in base al seguente organigramma:





## REGIONE BASILICATA

---

Il **Cup Manager** è il responsabile e coordinatore di tutte le attività del CUP telefonico regionale. Rappresenta il punto di riferimento per le Direzioni Sanitarie regionali (ASP, ASM, AOR San Carlo e Irccs Crob) oltre che per il Dipartimento Regionale di Sanità sui temi generali correlati all'erogazione dei servizi di call center sanitario.

Nella relazione con le quattro principali strutture regionali interagisce con le direzioni sanitarie e i rispettivi Manager sui principali temi di gestione dell'offerta sanitaria:

- la correttezza delle informazioni agli utenti sulle prestazioni specialistiche e ambulatoriali erogate a livello regionale;
- la verifica dell'appropriatezza prescrittiva, della relativa esecuzione delle prenotazioni sul software di prenotazione CUP, e delle modalità di erogazione delle prestazioni presso le strutture sanitarie;
- la predisposizione di informazioni relative alla gestione dei pagamenti del ticket sanitario e delle esenzioni;
- la gestione di particolari esigenze rappresentate da parte delle direzioni sanitarie che coinvolgono il CUP telefonico regionale;
- l'analisi di criticità, le ipotesi di miglioramento del servizio erogato, la restituzione di feed back e gestione dei reclami in collaborazione con il gruppo di lavoro costituito dai team leader e dal formatore;

I **team leader** assicurano un presidio costante alle attività di Front End, sia dal punto di vista operativo che organizzativo, gestiscono la relazione quotidiana con i CUP Manager delle aziende sanitarie regionali in sinergia con il formatore e coordinano e organizzano le priorità di gestione delle casistiche del back office;

Il **formatore** si occupa prioritariamente delle procedure operative adottate dagli operatori di front end, attraverso una puntuale verifica della normativa sanitaria in vigore (legislazione nazionale e normativa regionale) e delle funzionalità del software di prenotazione;

Gli **operatori di front end** gestiscono esclusivamente i contatti telefonici instradati sulle numerazioni del servizio CUP. Al fine di consentire, nell'ambito del gruppo di lavoro di front end, la costituzione di team di lavoro specialistici, la ditta appaltatrice dovrà implementare un sistema di Interactive Voice Response (IVR) strutturato per tipologia e priorità di richiesta (prenotazione, cancellazione, verifica disponibilità, informazioni varie) per permettere all'utente di essere indirizzato verso la coda specialistica di competenza garantendo una priorità di risposta a chi deve effettuare una prenotazione;

Gli **operatori di back office** sono dedicati alla gestione delle casistiche che non possono essere evase in linea dal front end telefonico. Si tratta di casistiche complesse, per le quali è necessario che il CUP manager aziendale, o il personale di reparto, concordino con l'assistito specifiche modalità di esecuzione della prenotazione o lo spostamento verso altra struttura sanitaria regionale, di particolari tipologie di prenotazioni (es. medicina dello sport per elenchi di atleti iscritti a società sportive, prestazioni specialistiche che prevedono indicazioni prescrittive dettagliate) o di specifiche esigenze delle strutture sanitarie per le quali è necessario effettuare la ricerca di recapiti telefonici di assistiti risalendo ai report delle chiamate o allo storico degli impegni a loro riferiti.



## REGIONE BASILICATA

Il presidio attuale del servizio è composto dalle seguenti unità:

| HEADCOUNT | Project Manager<br>(Condiviso CUP - Contact) | Team Leader | Formatore<br>(Condiviso CUP - Contact) | Front end dedicato in salvaguardia | Front end dedicato non in salvaguardia | Front end non dedicato in overflow non in salvaguardia (sede di backup) | Back office dedicato |
|-----------|--|-------------|--|------------------------------------|--|---|----------------------|
| CUP       | 1  | 2           | 1                                      | 43                                 | 8                                      | 5   | 3                    |

che corrispondono al seguente numero di Full Time Equivalent

| FTE | Project Manager<br>(Condiviso CUP - Contact) | Team Leader | Formatore<br>(Condiviso CUP - Contact) | Front end dedicato in salvaguardia | Front end dedicato non in salvaguardia | Front end non dedicato in overflow non in salvaguardia (sede di backup) | Back office dedicato |
|-----|--|-------------|--|------------------------------------|--|---|----------------------|
| CUP | 1  | 2           | 1                                      | 39,6                               | 5                                      | 5   | 1,5                  |

### 2.1.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza

Il Call Center Sanitario è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e risponde attualmente ai seguenti numeri:

- **848 821 821** (ripartito) da telefonia fissa al costo di una chiamata urbana
- **0971/471373** (a carico del chiamante) da telefonia mobile alla tariffa del cellulare del proprio operatore

Tutte le chiamate saranno instradate su un sistema proprietario dell'appaltatore che dovrà implementare un IVR accoglienza dei contatti su apposite specifiche dell'Ente e dovrà registrare i contatti gestiti e le richieste di servizio in un apposito database dedicato.

Il traffico telefonico sviluppato sul numero a tariffazione ripartita è totalmente **a carico della ditta** appaltatrice. Quest'ultima dovrà subentrare all'intestazione delle numerazioni indicate rispetto al carrier, gestore dei numeri verdi, e dovrà dotarsi di un numero di canali telefonici adeguato su cui i carrier instraderanno le chiamate in arrivo in maniera sufficiente a garantire l'assorbimento dell'intero traffico generato ed assicurando una buona accessibilità al servizio telefonico. In particolare dovranno essere prodotti mensilmente i report di occupazione dei canali telefonici per le varie fasce orarie e qualora si misurasse una saturazione dei canali di accesso per due fasce orarie consecutive si dovrà attivare una scalabilità delle risorse telefoniche del 20%. Il numero minimo di canali non dovrà essere comunque inferiore a 60.

A partire dal nuovo contratto l'Amministrazione intende eliminare il numero telefonico diretto **0971/471373**, ed abilitare al traffico della direttrice mobile il numero verde a tariffazione ripartita **848 821 821**, facendo sì che quest'ultimo resti l'unico canale telefonico di accesso per tutte le direttrici. Per un periodo di sei mesi successivi alla cessazione del numero 0971/471373, la società





## REGIONE BASILICATA

aggiudicatrice dovrà predisporre un messaggio automatico di risposta che invita l'utenza a contattare il numero verde in alternativa al numero precedentemente indicato.

Periodicamente dovranno essere condotti dei test e delle valutazioni sulla qualità audio delle conversazioni telefoniche sulla base del metodo soggettivo basato sul MOS (Mean Opinion Score).

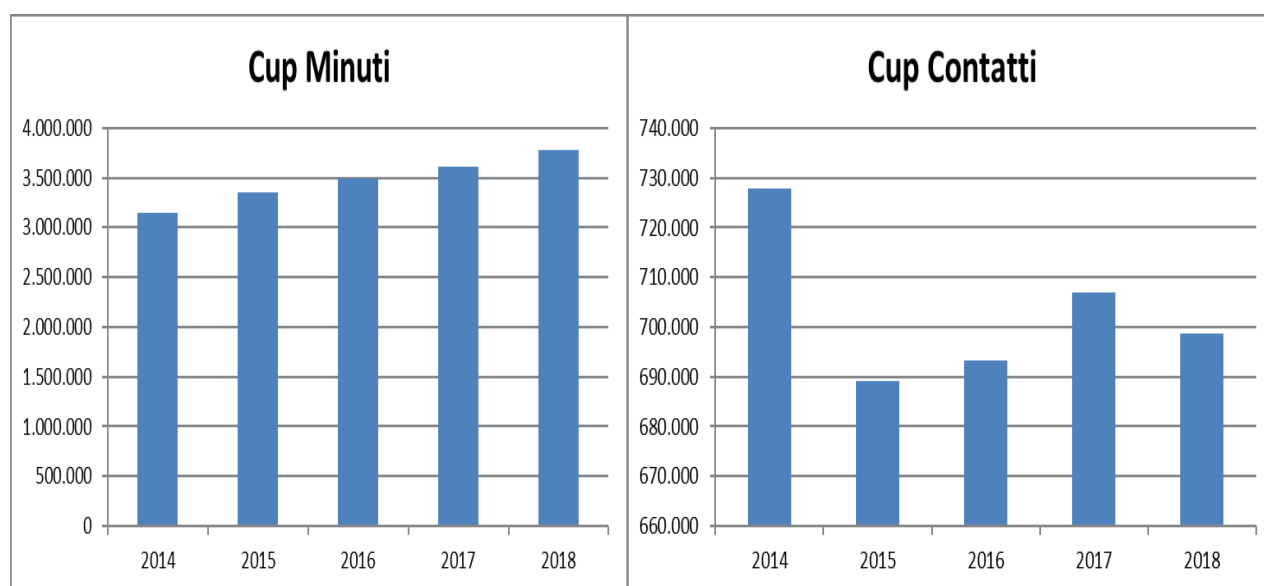
Al fine di garantire un rapido canale di comunicazione tra le strutture sanitarie lucane, il dipartimento sanità, le ASL ed il personale di secondo livello del Contact Center CUP dovrà essere messo a disposizione un ulteriore canale telefonico dedicato con numerazione geografica del distretto di Potenza o di Matera (prefissi 0971 o 0835) che sarà utilizzato solo dalle strutture abilitate. Chiamate provenienti da utenti generici e non appartenenti alle suddette categorie dovranno essere dissuase automaticamente.

### 2.1.4 I numeri del CUP

I contatti gestiti dai servizi di call-center sanitario negli ultimi anni sono di seguito evidenziati:

|      | CUP       |          |
|------|-----------|----------|
|      | Minuti    | Contatti |
| 2014 | 3.147.588 | 727.940  |
| 2015 | 3.346.636 | 689.065  |
| 2016 | 3.491.082 | 693.353  |
| 2017 | 3.610.877 | 706.840  |
| 2018 | 3.778.952 | 698.579  |

Di seguito i grafici dei contatti e dei minuti CUP e Contact.





Il servizio “**CUP**”, è stato inizialmente dimensionato per supportare un carico di lavoro, unito a quello relativo ai contatti Contact, pari a circa 60.000 contatti mensili corrispondenti a 200.000 minuti/mese, con tempo medio di chiamata pari a 3,6 minuti.

Il servizio si è notevolmente consolidato negli anni di attività.

In termini assoluti, i report relativi all’anno 2018 evidenziano che i contatti gestiti dal Call Center CUP sono stati 698.579. Il valore medio mensile dei contatti gestiti per il solo CUP sanitario degli ultimi cinque anni è stato di poco inferiore a 60.000; unito al numero di contatti Contact (circa 2.000), è ben al di sopra del carico di lavoro previsto (+3,3%) con un incremento significativo, a partire da fine 2013, del tempo medio di gestione del contatto in funzione delle modifiche alle procedure di prenotazione intervenute e dell’incremento delle richieste a seguito dell’entrata in vigore della DGR 699\_2013 in materia di ticket sanitari.

Complessivamente i minuti gestiti per il servizio CUP nel 2018 sono stati 3.778.952 per una media mensile di 314.913 pari ad un rapporto medio di 5,41 minuti per contatto, valore di molto superiore al tempo medio di chiamata inizialmente stimato di 3,6 minuti.

### **2.1.5 Andamento dei contatti telefonici**

Al fine di consentire al fornitore il corretto dimensionamento del presidio telefonico seguono in dettaglio le curve di traffico percentuali registrate nel corso del 2018:

- Distribuzione mensile
- Distribuzione settimanale
- Distribuzione oraria (lunedì – venerdì)
- Distribuzione oraria (sabato)

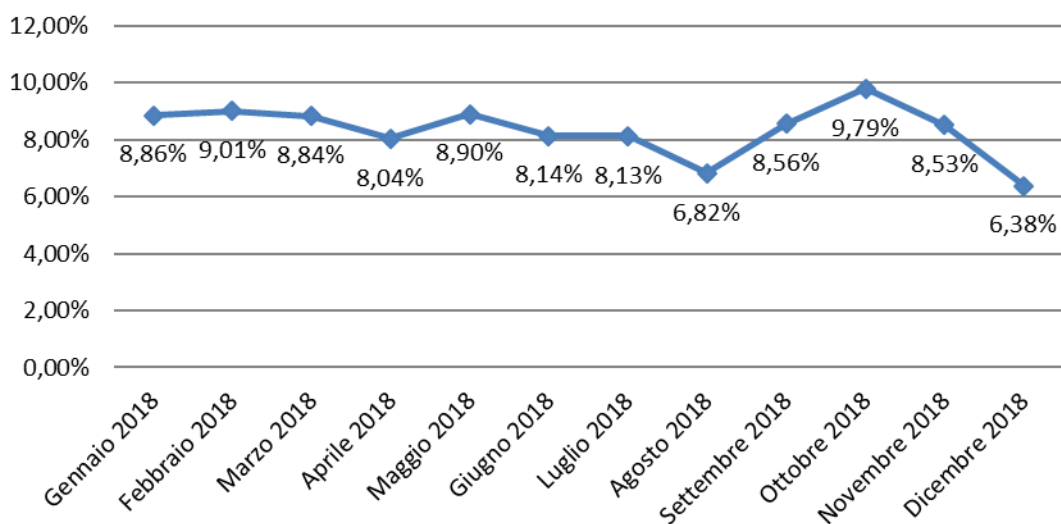
#### **Distribuzione mensile**

| Mese           | Percentuale |
|----------------|-------------|
| Gennaio 2018   | 8,86%       |
| Febbraio 2018  | 9,01%       |
| Marzo 2018     | 8,84%       |
| Aprile 2018    | 8,04%       |
| Maggio 2018    | 8,90%       |
| Giugno 2018    | 8,14%       |
| Luglio 2018    | 8,13%       |
| Agosto 2018    | 6,82%       |
| Settembre 2018 | 8,56%       |
| Ottobre 2018   | 9,79%       |
| Novembre 2018  | 8,53%       |
| Dicembre 2018  | 6,38%       |



## REGIONE BASILICATA

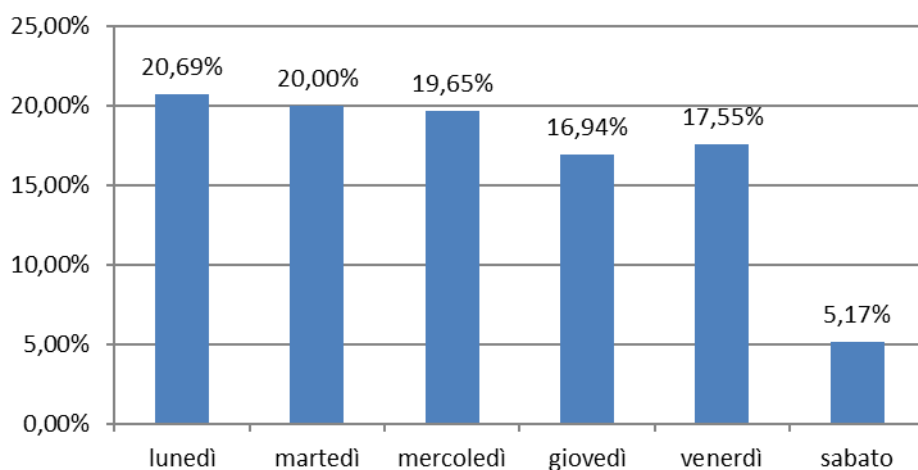
### Distribuzione mensile 2018



### Distribuzione settimanale

| Giorno    | Percentuale |
|-----------|-------------|
| lunedì    | 20,69%      |
| martedì   | 20,00%      |
| mercoledì | 19,65%      |
| giovedì   | 16,94%      |
| venerdì   | 17,55%      |
| sabato    | 5,17%       |

### Distribuzione settimanale

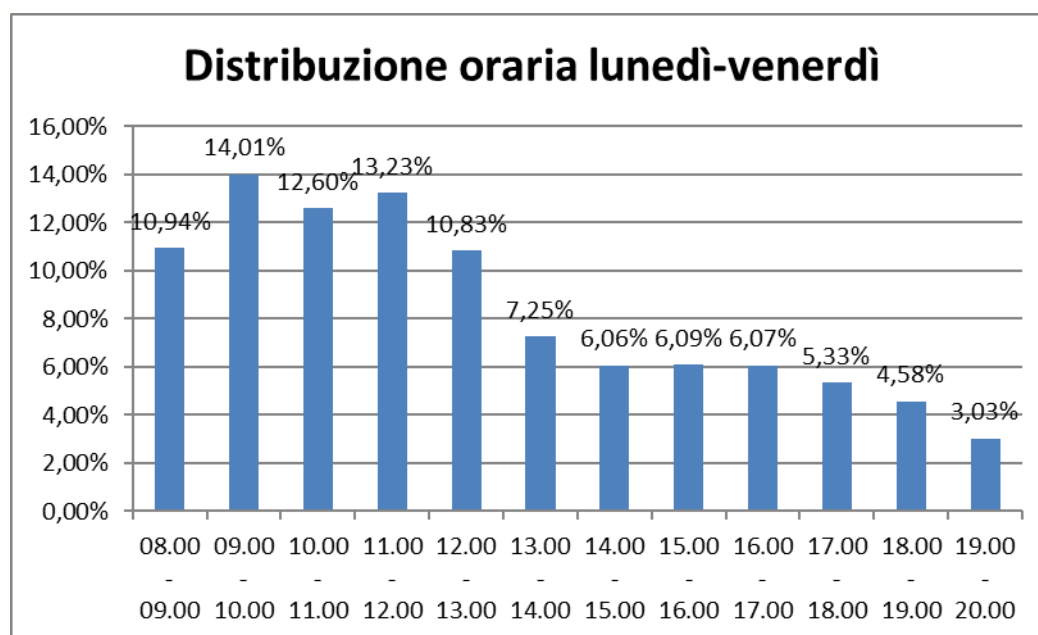




## REGIONE BASILICATA

### Distribuzione oraria giornaliera (lun-venerdì)

| Ora           | Percentuale |
|---------------|-------------|
| 08.00 - 09.00 | 10,94%      |
| 09.00 - 10.00 | 14,01%      |
| 10.00 - 11.00 | 12,60%      |
| 11.00 - 12.00 | 13,23%      |
| 12.00 - 13.00 | 10,83%      |
| 13.00 - 14.00 | 7,25%       |
| 14.00 - 15.00 | 6,06%       |
| 15.00 - 16.00 | 6,09%       |
| 16.00 - 17.00 | 6,07%       |
| 17.00 - 18.00 | 5,33%       |
| 18.00 - 19.00 | 4,58%       |
| 19.00 - 20.00 | 3,03%       |

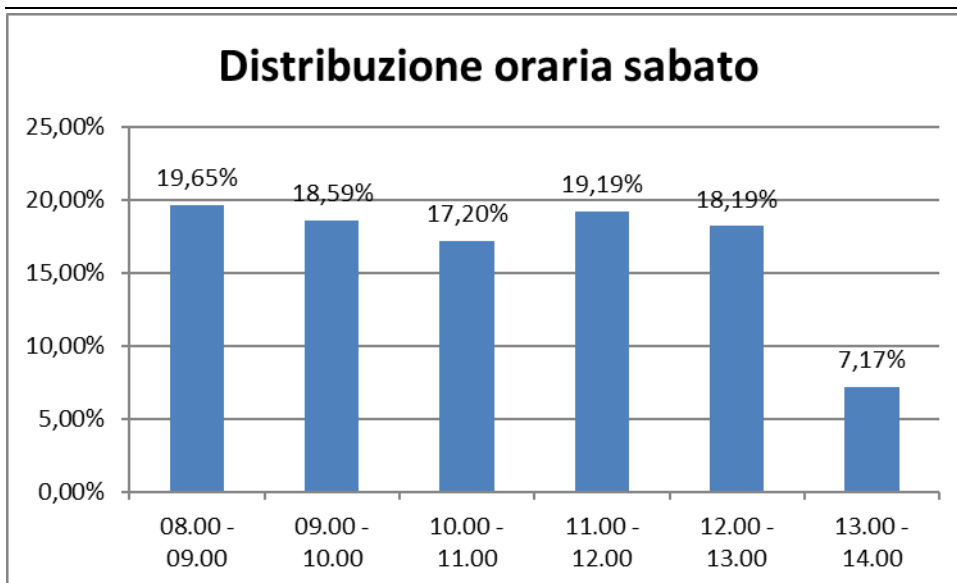


### Distribuzione oraria giornaliera (sabato)

| Ora           | Percentuale |
|---------------|-------------|
| 08.00 - 09.00 | 19,65%      |
| 09.00 - 10.00 | 18,59%      |
| 10.00 - 11.00 | 17,20%      |
| 11.00 - 12.00 | 19,19%      |
| 12.00 - 13.00 | 18,19%      |
| 13.00 - 14.00 | 7,17%       |



## REGIONE BASILICATA



### 2.1.6 Servizi senza operatore

I servizi IVR senza operatore sono richiesti dall'Amministrazione al fine di migliorare la trasparenza e la tracciabilità delle informazioni da parte degli utenti che utilizzano il servizio telefonico, oltre a consentire di effettuare delle misurazioni del gradimento del servizio stesso:

1. Comunicazione, a valle dell'accoglienza sul servizio, del codice operatore che gestisce il contatto telefonico, sotto forma di messaggio pre-registrato obbligatorio per la identificazione dell'operatore che ha gestito il contatto. Tale servizio è stimabile in un tempo di circa 7 secondi per ogni contatto in ingresso;
2. Servizio di misurazione a caldo, con ricontatto telefonico automatico, verso l'utenza che ha utilizzato il servizio al fine di misurare il gradimento verso il servizio e la gestione del contatto telefonico. L'intervista è sottoposta ad un campione statistico pari al 10% dei contatti gestiti in ogni giorno. Tale servizio è stimabile in circa 90 secondi per ciascuna intervista effettuata;

### 2.1.7 Servizio SMS reminder

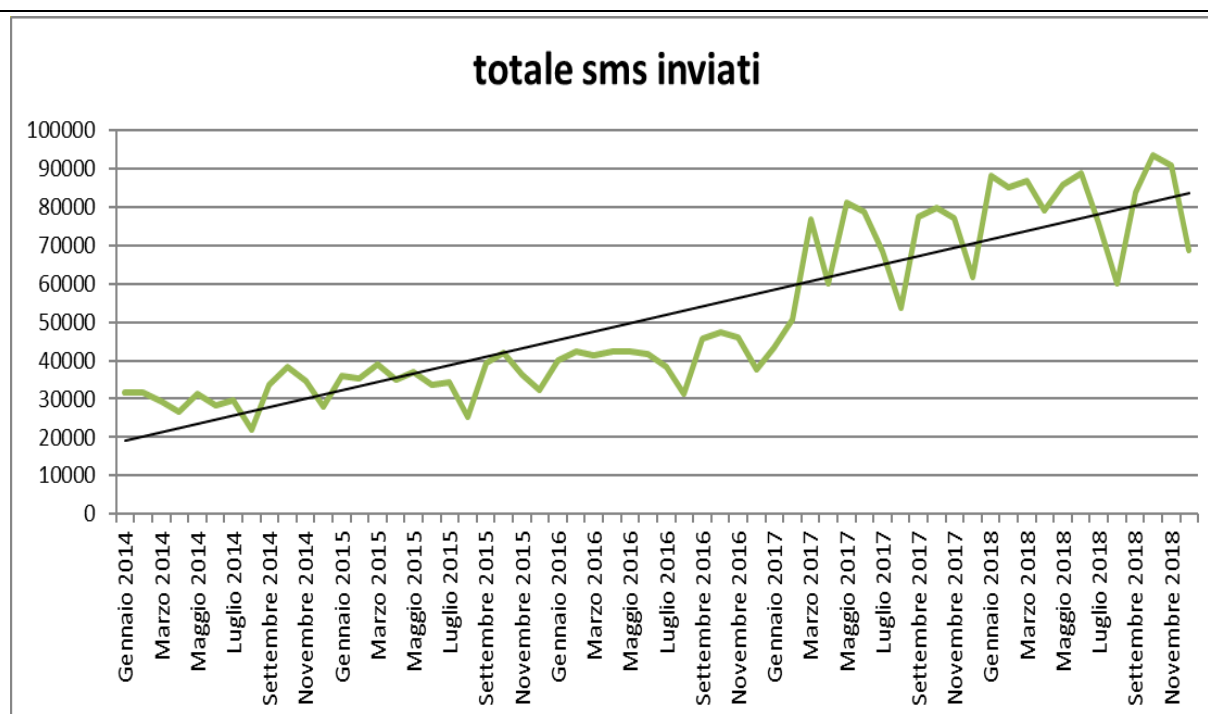
Dal sistema software CUP è disponibile l'estrazione di un tracciato di dati contenente le seguenti informazioni per ciascuna delle prenotazioni in procinto di essere eseguite:

SMS utente, Codice della prenotazione, Data/Ora della prenotazione

Il fornitore dovrà predisporre una integrazione software che consenta l'invio quotidiano di SMS Reminder in base al tracciato del software CUP.



## REGIONE BASILICATA



\*l'incremento evidenziato nel grafico a partire da Marzo 2017 si deve alla introduzione di una ulteriore tipologia di sms remind (inviato tre giorni prima della esecuzione della prestazione specialistica e ambulatoriale prenotata) oltre alle due tipologie standard già in uso (conferma prenotazione e conferma cancellazione)

### 2.1.8 Servizi di outbound con operatore

Le attività outbound oggetto della fornitura hanno differenti obiettivi ed articolazioni a seconda del contenuto erogato. Oltre alle attività di recall gestite principalmente dal back office per la riduzione del drop out (es. verifica su agende critiche con contatto agli assistiti prenotati per la verifica della loro presenza alla data stabilita con eventuale ri-prenotazione in caso di disdetta o liberazione dello slot prenotato), è prevista la predisposizione di campagne di approfondimento sulle cause di insoddisfazione verso il servizio per quegli utenti che, nel corso del sondaggio a caldo di misurazione della Customer Satisfaction, avranno indicato una valutazione insufficiente rispetto al target stabilito dall'Amministrazione. Il ricontatto telefonico consentirà di verificare e recuperare le motivazioni di insoddisfazione, fornendo all'utente la prova della volontà di miglioramento del servizio in ottica proattiva.

In accordo con l'Amministrazione ed il Dipartimento della Sanità, saranno predisposti opportuni script di comunicazione per le specifiche campagne outbound che avranno ad oggetto le tematiche sanitarie.

### 2.1.9 Dimensionamento dell'attività di back office

Gli operatori di back office si occupano della gestione dei contatti più complessi e, con particolare rilevanza, della gestione delle attività di recall su agende specifiche (prevalentemente relative a



## **REGIONE BASILICATA**

prestazioni specialistiche di diagnostica per immagini) per le quali si registrano tempi di attesa mediamente elevati: queste attività sono state previste dal disciplinare regionale (cfr. la DGR n.15 del 16 gennaio 2012) al fine di “gestire l’attività di overbooking sulle agende di prenotazione e di effettuare la pulizia delle stesse in maniera centralizzata con particolare riferimento alle prestazioni ad alta complessità/costo”. Il back office, quindi, organizza, sulla base della periodicità delle Agende U.O. oggetto di monitoraggio, un calendario di recall rivolto agli assistiti prenotati per verificare che sia confermata la loro presenza per il giorno in cui è fissata la prenotazione: in caso di disdetta, l’operatore di back office contatterà i prenotati al trentunesimo o sessantunesimo giorno per proporre loro di anticipare l’esecuzione della prestazione alla data resasi disponibile.

Per l’esecuzione delle attività di back office è previsto un gruppo di lavoro dedicato composto da 3 FTE.

### **2.1.10 Servizio di pagamento prestazioni tramite contact center**

L’appaltatore dovrà predisporre un servizio telefonico per un supporto finalizzato al pagamento delle prestazioni sanitarie tramite contact center. Gli operatori dedicati alla gestione di tale servizio, supporteranno il cittadino nel pagamento della prestazione sanitaria tramite strumenti inerziali (carte di credito). Al termine del pagamento inoltreranno via e-mail all’utente una ricevuta in PDF del pagamento effettuato.

### **2.1.11 Integrazione con il servizio di gestione CUP**

L’appaltatore, attraverso il proprio sistema di gestione dei contatti, dovrà effettuare una integrazione dello stesso con il sistema di gestione CUP della Regione Basilicata. Quest’ultima fornirà degli accessi in sola lettura sui Database Microsoft SQL Server, al fine di consentire all’appaltatore l’attività di integrazione. Ad ogni contatto relativo ad una prenotazione, disdetta, modifica, dovrà essere associato l’identificativo di prenotazione del sistema CUP. Tali informazioni dovranno essere reportizzate all’ente con periodicità mensile.

### **2.1.12 Integrazione con il portale della Regione Basilicata per un servizio di WEB Call Back**

L’appaltatore dovrà mettere a disposizione dell’ente una pagina HTML che sarà inserita nel portale <http://www.basilicatanet.it/cup/> e che consentirà al cittadino di richiedere un contatto con il centro servizi del CUP. Il processo di attivazione del servizio sarà oggetto di valutazione.

### **2.2.13 Attivazione e presidio di canali social**

L’appaltatore dovrà mettere a disposizione un servizio di presidio dei canali social che l’Ente intenderà presidiare per agevolare una comunicazione all’avanguardia con i cittadini. A tale scopo



## REGIONE BASILICATA

---

le risorse che si occuperanno di tale attività asincrona, dovranno essere adeguatamente formate sulle tecniche di comunicazione e di monitoraggio dei canali social, in accordo con le richieste dell'Ente.

### 2.2 Contact Center Regionale

Il servizio di “Contact Center regionale” viene garantito da un centro specializzato e dedicato alla comunicazione ed interazione dell'Amministrazione regionale con il cittadino e le imprese. Detto servizio amplia le modalità di accesso alle risorse dell'Amministrazione regionale rispetto al tradizionale sistema di Call Center in quanto utilizza una pluralità di canali di comunicazione (Telefono, Internet, e-mail, Fax, ecc.)

Il carico di lavoro è risultato variabile nel tempo con punte connesse ai periodi di validità di bandi (o di loro scadenza) o di attività specifiche dell'Amministrazione. Nei periodi “non di punta” alcune unità di personale attestare a tale servizio sono, di norma, utilizzate a supporto del servizio CUP e delle attività/progetti di innovazione.

Il Contact Center nasce con l'obiettivo di stabilire un rapporto più semplice e diretto fra i cittadini, imprese e la Regione.

Il servizio è finalizzato a migliorare l'accesso e la fruibilità delle informazioni da parte del cittadino ma anche migliorare la capacità di risposta alle proprie esigenze funzionali, integrando momenti di informazione con momenti di vera e propria assistenza.

#### 2.2.1 Caratteristiche tecniche della rete Contact Center Regionale

L'accesso ai sistemi della Regione Basilicata avviene attraverso una connessione alla rete RUPAR. Come per il Contact Center Sanitario, la ditta appaltatrice dovrà predisporre un collegamento dedicato con relativo piano di disaster recovery per l'accesso del Contact Center alla rete RUPAR regionale.

Gli operatori addetti al presidio ed alla gestione del servizio attualmente accedono, attraverso pagine web, ai seguenti applicativi regionali:

- VTE Next: è un sistema di trouble ticketing utilizzato per tracciare tutti i contatti gestiti in modalità multicanale (telefono, e-mail e fax) in base alla coda specifica di competenza (Tributi Csb, URP, Pec). Il sistema viene utilizzato nella gestione di back office per accedere a un cruscotto di visualizzazione di tutti i ticket non evasi in linea, che per procedura vengono inoltrati a un back office specialistico differenziato per code di competenza;
- SITR Sistema Informativo Tributi Regionali: è utilizzato dal front end telefonico che fornisce assistenza agli utenti dei tributi regionali, in particolar modo per il bollo auto. Consente di visualizzare lo stato del contenzioso dell'Ente regione con i contribuenti interessati da atti di accertamenti e cartelle esattoriali; tiene traccia delle esenzioni per particolari categorie di cittadini, del periodo tributario (dati fiscali), del dettaglio importi dovuti (dati coattivo) etc;



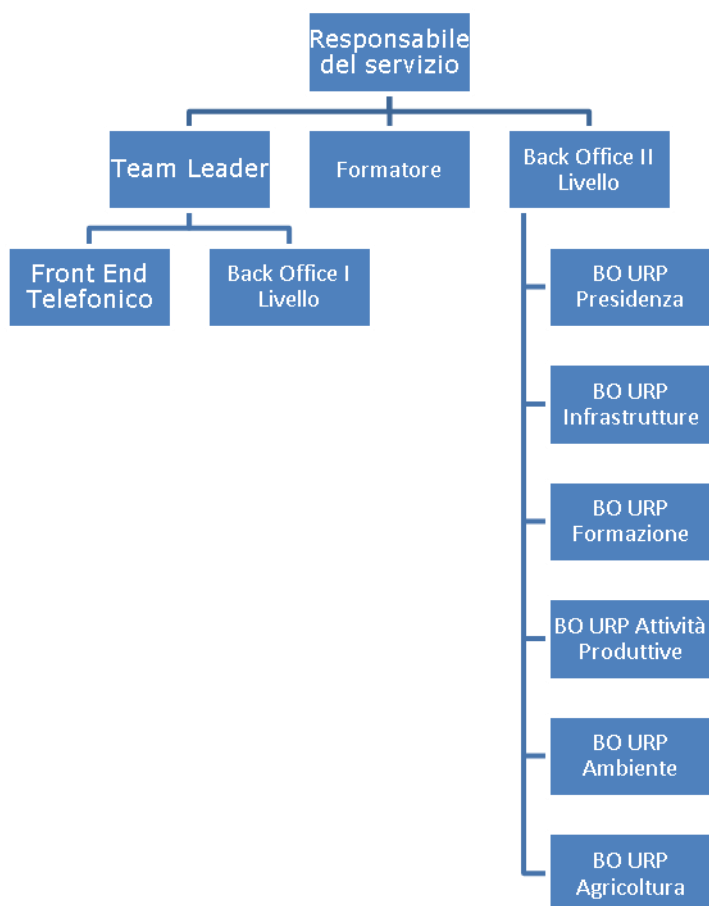


## REGIONE BASILICATA

- **Postmaster Aruba Pec:** è utilizzato dal back office interno che gestisce il rilascio delle caselle PEC per utenti/cittadini registrati sul dominio pec.basilicatanet.it e utenti degli enti regionali e sub regionali che sono registrati su domini PEC dedicati. Consente, inoltre, di gestire la modifica dei dati anagrafici dei titolari di caselle di posta certificata, di aumentare la dimensione delle caselle, di eliminare caselle PEC e di gestire i moduli di cambio password.

### 2.2.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane

Il gruppo di lavoro che gestisce il Contact Center Regionale è attualmente organizzato in base al seguente organigramma:



Il **project manager o responsabile del servizio**, coordina le attività del Contact Center Regionale e interagisce costantemente con l'Ufficio Amministrazione Digitale per condividere i progetti a supporto dello sviluppo dell'Agenda digitale: si occupa di trasferire a tutto il gruppo di lavoro del



## REGIONE BASILICATA

---

Contact Center i contenuti delle linee guida predisposte dal Committente attraverso le iniziative dipartimentali e di riportare all'Ente regione i feedback derivanti dal contatto con gli utenti dei servizi erogati.

I **team leader** supportano gli operatori di front end nella gestione dei casi particolari e valutano l'opportunità di trasferire al back office casistiche complesse o che necessitano di un help desk off line. Gestiscono la relazione con i vari referenti dipartimentali e delle aree specialistiche di competenza che si trovano al di fuori del centro servizi regionale.

Il **formatore** è una figura esterna al Contact Center regionale, ed è allocato presso la Presidenza della Giunta. Si occupa di organizzare i contenuti delle nuove iniziative predisposte dai vari Dipartimenti, declinate in Avvisi e Bandi e pubblicate sul BUR, concordare con l'Ufficio proponente gli ambiti di intervento del Contact Center regionale, e predisporre schede informative da somministrare agli operatori di front end in appositi briefing presso la sede del Centro Servizi Regionale.

Il **front end** gestisce i contatti che in modalità multicanale vengono indirizzati al Contact Center regionale (telefonate, e-mail e fax) utilizzando l'applicativo web VTE Next per la creazione di un ticket che contiene tutti i dati rilevanti inerenti il contatto gestito: il ticket può essere chiuso, se l'esigenza è stata evasa in linea, o inoltrato sulla coda di competenza in tutti gli altri casi, e prevede l'upload della documentazione inviata dall'utente attraverso e-mail o fax. Si tratta di operatori non dedicati, che quindi possono essere impegnati nelle attività telefoniche del CUP in caso di particolare pressione telefonica

Il **back office di primo livello** effettua un monitoraggio costante sui ticket inoltrati dal front end sulle code di competenza, e filtra tutte le esigenze che possono essere evase in back office prima di essere definitivamente inoltrate al terzo livello (aree di competenza esterne al Contact Center regionale). Si occupa inoltre di verificare preliminarmente tutti i contatti e-mail prima di inviarli al front end: in particolare per le richieste inerenti i Tributi regionali viene eseguito un accurato controllo documentale data la necessità per gli utenti di ricevere in tempi rapidi risposte su atti di accertamenti e cartelle esattoriali. Provvede all'archiviazione dei messaggi di posta elettronica ricevuti dopo un controllo sul corretto tracciamento dei ticket per code di competenza. Fornisce l'assistenza specialistica attraverso recall concordati con gli utenti per l'uso della firma digitale, la PEC, l'accesso ai referti on line, la compilazione di domande on line su Centrale Bandi. Gestisce l'intero flusso operativo concernente il rilascio di caselle di posta elettronica certificata. Esegue il monitoraggio dei ticket di segnalazione di disservizi di tipo applicativo e infrastrutturale e provvede a comunicare tempi e modalità di soluzione agli utenti coinvolti.



## REGIONE BASILICATA

Il **back Office di II Livello**, è costituito dal personale attestato presso gli Uffici di Relazione con il Pubblico dei Dipartimenti Regionali (Presidenza della Giunta; Infrastrutture e Opere Pubbliche; Formazione, Cultura e Sport; Attività Produttive; Ambiente e Territorio; Agricoltura e Sviluppo Rurale) secondo la denominazione e distinzione funzionale precedente all'accorpamento deciso con l'approvazione della Legge regionale del 28 maggio 2013 e rappresenta personale di supporto all'innovazione regionale (All\_B2\_Capitolato Tecnico) che si interfaccia però in maniera continua e sinergica con il Contact Center multicanale Regionale. L'ufficio Comunicazione Istituzionale e Relazioni con il pubblico della Regione Basilicata ha la responsabilità dell'istituzione degli URP per tutti gli utenti che hanno necessità di contattare gli uffici regionali o ricevere da essi chiarimenti relativamente agli uffici, alle procedure e agli atti dell'Ente. Tale funzione, che è svolta anche per via telefonica attraverso l'accesso al servizio di Contact Center della Regione Basilicata (800.29.20.20), si è estesa anche a coloro che preferiscono recarsi direttamente presso gli uffici regionali al fine di instaurare un dialogo più approfondito e ricevere assistenza in loco da personale qualificato.

Il personale attestato presso gli URP dipartimentali collabora quindi all'erogazione di assistenza diretta (Front-Office) e indiretta (gestione dei ticket trasferiti dal Contact Center per fornire agli utenti risposte approfondite e pubblicazione degli aggiornamenti sul portale istituzionale). Si occupa inoltre delle pubblicazioni sui portali tematici dei singoli Dipartimenti, in particolare il personale attestato presso la Presidenza della Giunta aggiorna anche i dati relativi ai dipendenti regionali presenti sul "Chi è" e le informazioni relative alla Trasparenza.

Il presidio attuale del servizio è composto dalle seguenti unità:

| HEADCOUNT         | Project Manager<br>(Condiviso<br>CUP -<br>Contact) | Team<br>Leader | Formatore<br>(Condiviso<br>CUP -<br>Contact) | Front end<br>dedicato in<br>salvaguardia | Front end dedicato<br>non in<br>salvaguardia | Front end non<br>dedicato in overflow<br>non in salvaguardia<br>(sede di backup) | Back office<br>dedicato |
|-------------------|--|----------------|--|--|--|--|-------------------------|
| Contact<br>Center | 1  | 1              | 1  | 4  | 0  | 0  | 2                       |

che corrispondono al seguente numero di Full Time Equivalent

| FTE               | Project Manager<br>(Condiviso<br>CUP -<br>Contact) | Team<br>Leader | Formatore<br>(Condiviso<br>CUP -<br>Contact) | Front end<br>dedicato in<br>salvaguardia | Front end dedicato<br>non in<br>salvaguardia | Front end non<br>dedicato in overflow<br>non in salvaguardia<br>(sede di backup) | Back office<br>dedicato |
|-------------------|--|----------------|--|--|--|--|-------------------------|
| Contact<br>Center | 1  | 1              | 1  | 3  | 0  | 0  | 1                       |



### 2.2.3 Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza

Il servizio di Contact Center è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e risponde ai seguenti numeri:

- **800.29.20.20** gratuito da telefonia fissa
- **0971.471372** a carico del chiamante da telefonia mobile alla tariffa del cellulare del proprio operatore

Tutte le chiamate saranno instradate su un sistema proprietario dell'appaltatore che dovrà implementare un IVR accoglienza dei contatti su apposite specifiche dell'Ente e dovrà registrare i contatti gestiti e le richieste di servizio in un apposito Database dedicato.

Il traffico telefonico sviluppato sul numero verde gratuito è totalmente a carico della ditta appaltatrice. Quest'ultima dovrà subentrare alla intestazione delle numerazioni rispetto al carrier e dovrà dotarsi di un numero adeguato di canali telefonici sui quali le numerazioni instraderanno le chiamate, sufficiente a garantire l'assorbimento dell'intero traffico generato, garantendo una buona accessibilità al servizio telefonico. In particolare dovranno essere prodotti mensilmente i report di occupazione dei canali telefonici per le varie fasce orarie e, qualora si misurasse una saturazione dei canali di accesso per due fasce orarie consecutive, si dovrà attivare una scalabilità delle risorse telefoniche del 20%. Il numero minimo di canali non dovrà essere comunque inferiore a 30. La ditta appaltatrice dovrà mettere a disposizione un canale di accesso FAX attraverso un apposito FAX server raggiungibile attraverso una numerazione geografica nel distretto di Potenza o Matera (prefissi 0971 o 0835).

I canali di accesso ai servizi Contact Center sono plurimi e differenziati e sono da segnalare anche i seguenti:

- email istituzionale per l'invio di tutte le comunicazioni relative a procedure interne o segnalazioni inerenti specifiche attività per le quali si richiede assistenza : [centroservizi@regione.basilicata.it](mailto:centroservizi@regione.basilicata.it) e [contactcenter@regione.basilicata.it](mailto:contactcenter@regione.basilicata.it)
- numero verde tributi regionali (800.653.493) attestato su linee telefoniche del contact center regionale;
- numero di fax dell'Ufficio Tributi 0971/1666803 inoltrato agli operatori del contact center sotto forma di email.

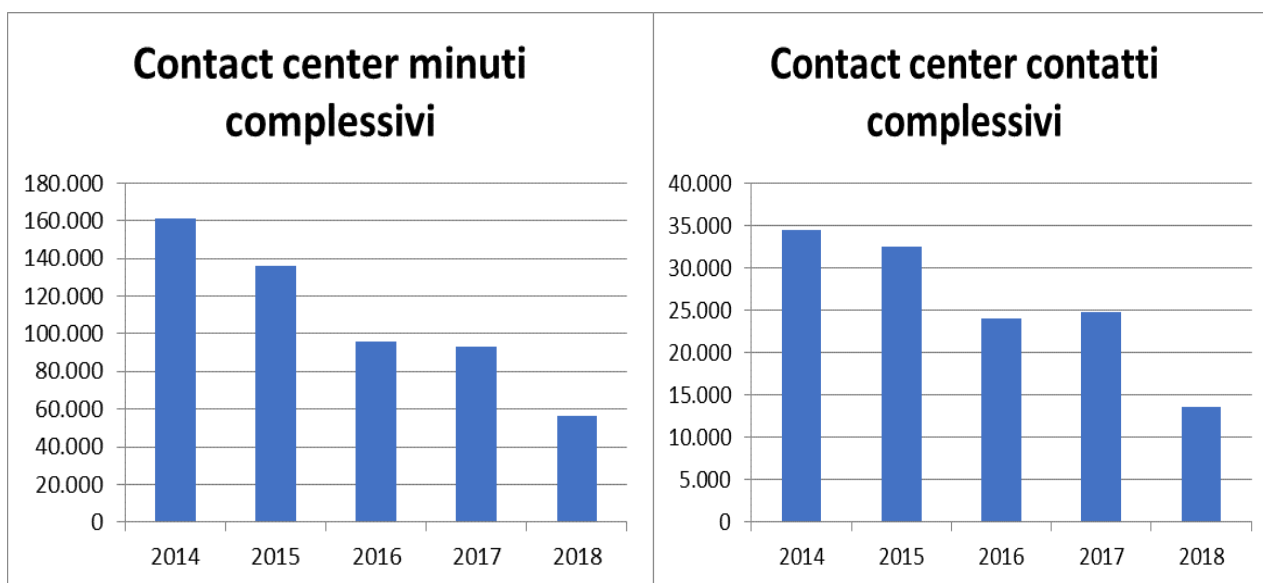
A partire dal nuovo contratto l'Amministrazione intende eliminare il numero telefonico diretto **0971/471372**, ed abilitare al traffico della direttrice mobile il numero verde gratuito **800.29.20.20**, facendo sì che quest'ultimo resti l'unico canale telefonico di accesso per tutte le direttrici. Per un periodo di sei mesi successivi alla cessazione del numero 0971/471372, la società aggiudicatrice dovrà predisporre un messaggio automatico di risposta che invita l'utenza a contattare il solo numero verde.



## 2.2.4 I numeri del CSB

La tabella seguente contiene i dati relativi all'andamento del numero di contatti telefonici e dei minuti realizzati sul servizio Contact Center Regionale negli ultimi due anni:

| Contact Center Regionale |                            |                     |                                |                         |        |
|--------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------|--------|
|                          | Minuti contatti telefonici | Contatti telefonici | Minuti contatti non telefonici | Contatti non telefonici |        |
| 2017                     | 53.344                     | 13.928              | 39.504                         | 10.823                  | 92.848 |
| 2018                     | 44.567                     | 10.246              | 12.154                         | 3.330                   | 56.722 |



Nel caso dei servizi di “*Contact Center*” il carico di lavoro è risultato in calo in termini di contatti telefonici ma in crescita rispetto alle attività di back office visto l'utilizzo sempre più massivo della Posta Elettronica Certificata, della Firma Digitale e Carta Nazionale dei Servizi, dei servizi on-line del portale regionale, e alle altre modalità di accesso al servizio rese disponibili nella gestione dell'attività (email, PEC, fax, ...). Il servizio si è rapidamente evoluto da numero verde di consultazione e accesso alle informazioni sui dipendenti regionali e sugli organigrammi degli uffici a punto di contatto multicanale per tutti gli utenti dei servizi regionali (cittadini, imprese, assistiti, enti locali, dipendenti regionali e supporti esterni). L'erogazione di servizi innovativi in ottica di dematerializzazione (accesso alla centrale bandi regionale, utilizzo di PEC e Firma Digitale) ha



## REGIONE BASILICATA

fatto emergere l'esigenza da parte degli utenti di una assistenza continua sia in fase di accesso con credenziali al portale servizi, sia in fase di compilazione delle domande on line, sia nella gestione della posta elettronica certificata e del token di firma digitale. Il tempo medio di gestione di tali contatti è pari a circa 5 minuti medi.

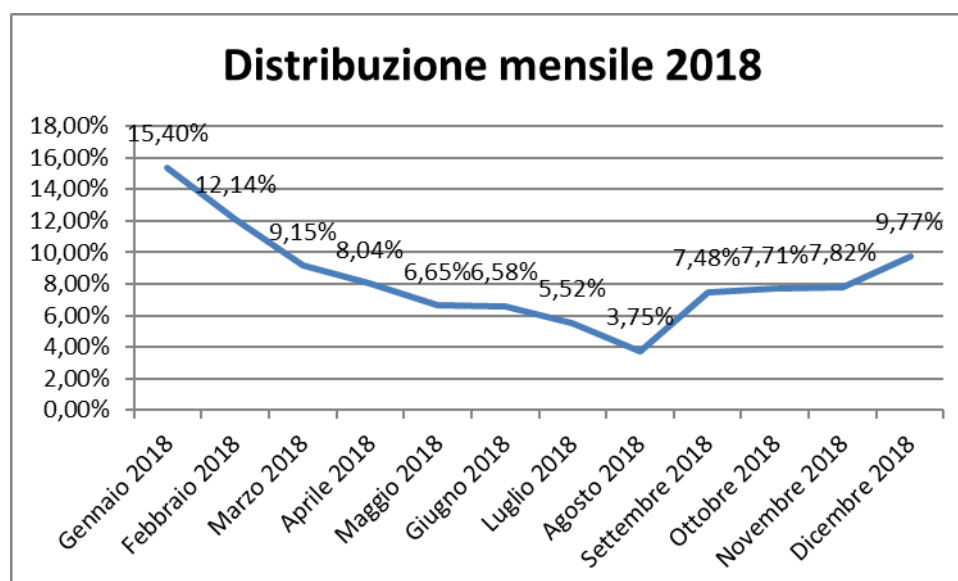
### 2.2.5 Andamento dei contatti telefonici

Al fine di consentire al fornitore il corretto dimensionamento del presidio telefonico seguono in dettaglio le curve di traffico percentuali registrate nel corso del 2018:

- Distribuzione mensile
- Distribuzione settimanale
- Distribuzione oraria (lunedì – venerdì)
- Distribuzione oraria (sabato)

#### *Distribuzione mensile*

| Mese           | Percentuale |
|----------------|-------------|
| Gennaio 2018   | 15,40%      |
| Febbraio 2018  | 12,14%      |
| Marzo 2018     | 9,15%       |
| Aprile 2018    | 8,04%       |
| Maggio 2018    | 6,65%       |
| Giugno 2018    | 6,58%       |
| Luglio 2018    | 5,52%       |
| Agosto 2018    | 3,75%       |
| Settembre 2018 | 7,48%       |
| Ottobre 2018   | 7,71%       |
| Novembre 2018  | 7,82%       |
| Dicembre 2018  | 9,77%       |



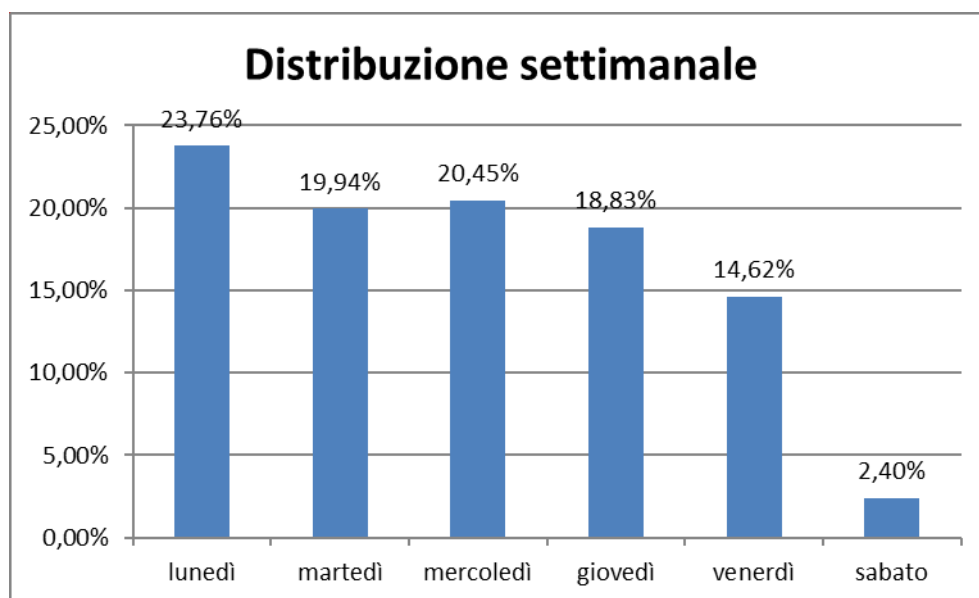


## REGIONE BASILICATA

---

### Distribuzione settimanale

| Giorno    | Percentuale |
|-----------|-------------|
| lunedì    | 23,76%      |
| martedì   | 19,94%      |
| mercoledì | 20,45%      |
| giovedì   | 18,83%      |
| venerdì   | 14,62%      |
| sabato    | 2,40%       |

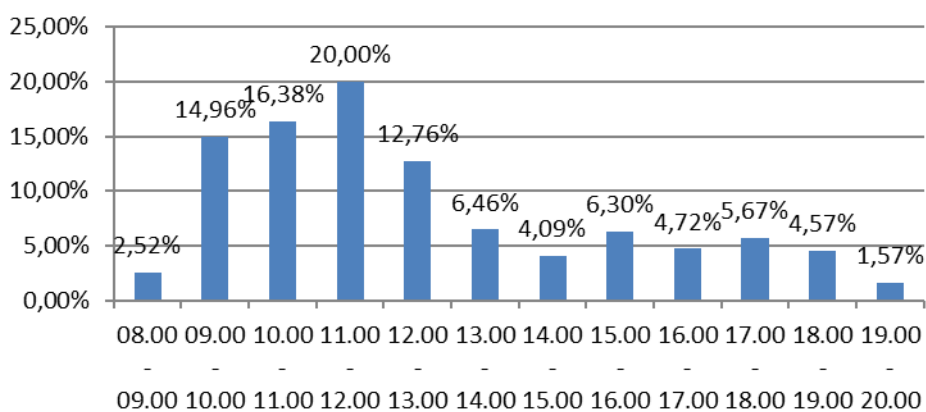


### Distribuzione giornaliera (lunedì – venerdì)

| Ora           | Percentuale |
|---------------|-------------|
| 08.00 - 09.00 | 2,52%       |
| 09.00 - 10.00 | 14,96%      |
| 10.00 - 11.00 | 16,38%      |
| 11.00 - 12.00 | 20,00%      |
| 12.00 - 13.00 | 12,76%      |
| 13.00 - 14.00 | 6,46%       |
| 14.00 - 15.00 | 4,09%       |
| 15.00 - 16.00 | 6,30%       |
| 16.00 - 17.00 | 4,72%       |
| 17.00 - 18.00 | 5,67%       |
| 18.00 - 19.00 | 4,57%       |
| 19.00 - 20.00 | 1,57%       |



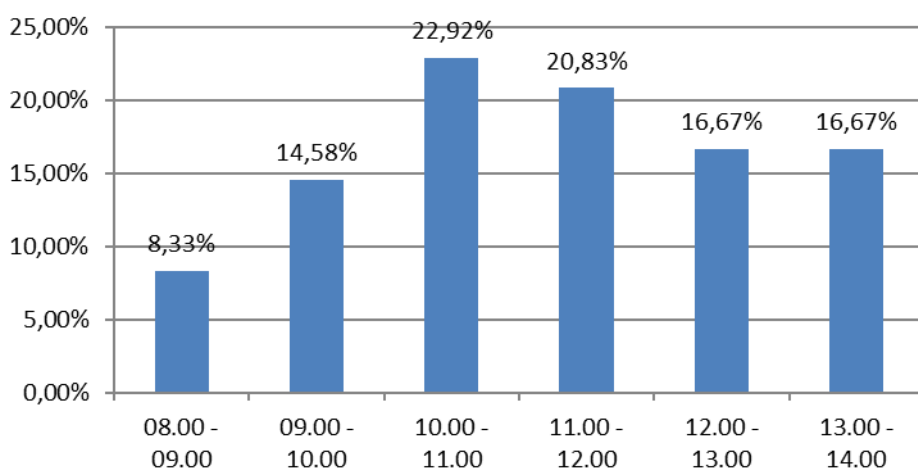
### Distribuzione giornaliera (lunedì-venerdì)



### Distribuzione giornaliera (sabato)

| Ora           | Percentuale |
|---------------|-------------|
| 08.00 - 09.00 | 8,33%       |
| 09.00 - 10.00 | 14,58%      |
| 10.00 - 11.00 | 22,92%      |
| 11.00 - 12.00 | 20,83%      |
| 12.00 - 13.00 | 16,67%      |
| 13.00 - 14.00 | 16,67%      |

### Distribuzione giornaliera (sabato)







### **2.2.6 Servizi senza operatore**

I servizi IVR senza operatore sono richiesti dall'Amministrazione al fine di migliorare la trasparenza e la tracciabilità delle informazioni da parte degli utenti che utilizzano il servizio telefonico, oltre a consentire di effettuare delle misurazioni del gradimento del servizio stesso:

1. comunicazione, a valle dell'accoglienza sul servizio, del codice operatore che gestisce il contatto telefonico, sotto forma di messaggio pre-registrato obbligatorio per l'identificazione automatica dell'operatore che ha gestito il contatto;
2. servizio di misurazione a caldo, con ricontatto telefonico automatico, verso l'utenza che ha utilizzato il servizio al fine di misurare il gradimento verso il servizio e la gestione del contatto telefonico. L'intervista è sottoposta ad un campione statistico pari al 10% dei contatti gestiti in ogni giorno.

Il tempo medio dei servizi sopra indicati è stimabile in circa 7 secondi su tutti i contatti in ingresso per l'accoglienza e in circa 90 secondi per la realizzazione dell'intervista a caldo sul gradimento del servizio nel 10% dei contatti in ingresso.

### **2.2.7 Contatti Email / Fax**

Il fornitore gestirà i contatti email inoltrati sulle seguenti caselle di posta elettronica regionali:

[centroservizi@regione.basilicata.it](mailto:centroservizi@regione.basilicata.it);

[contactcenter@regione.basilicata.it](mailto:contactcenter@regione.basilicata.it)

Le email saranno classificate e gestite in base al loro contenuto e saranno archiviate per l'intera durata del contratto, al termine del quale saranno distrutte.

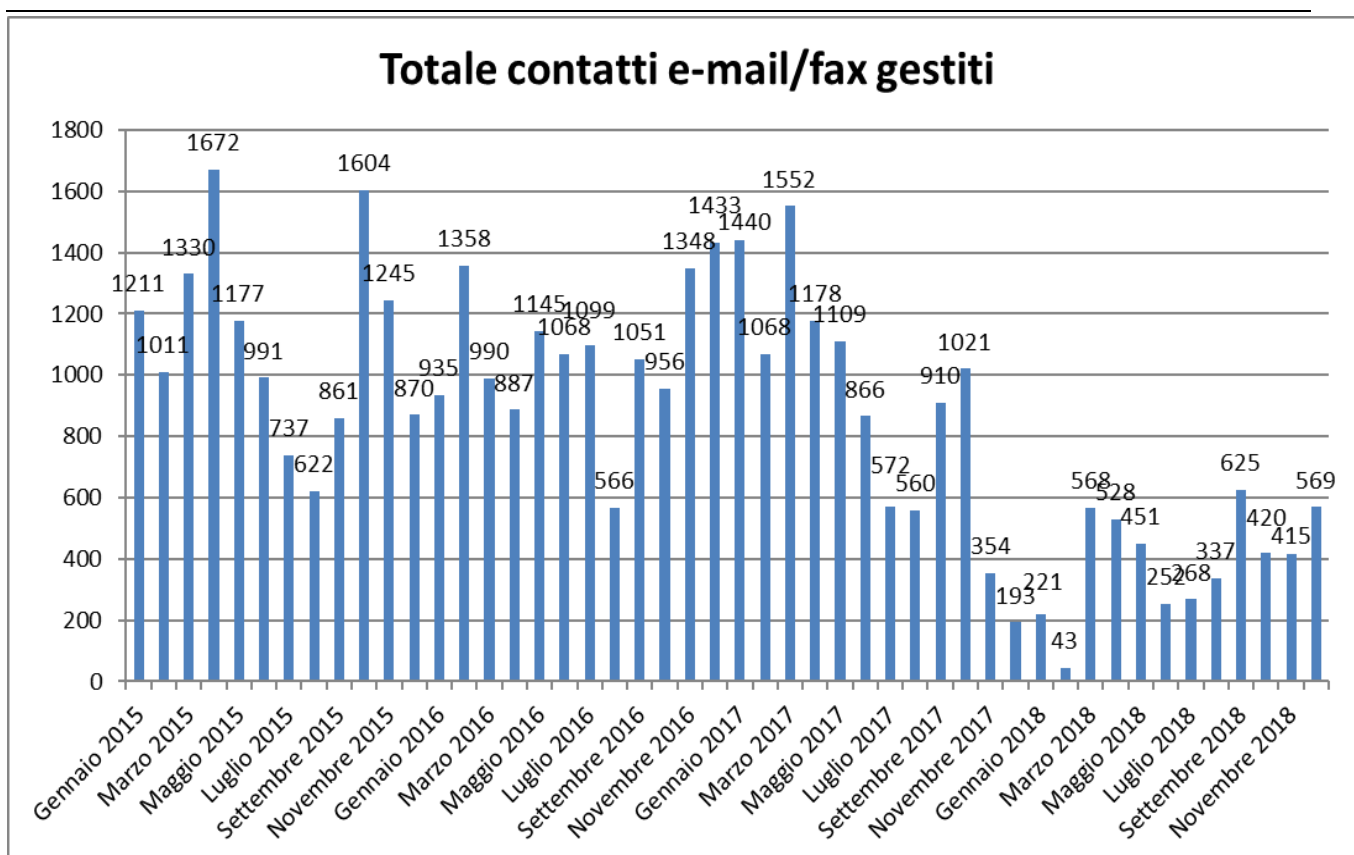
Il fornitore dovrà altresì mettere a disposizione dell'ente un fax server opportunamente dimensionato in base al traffico in arrivo. Pertanto dovrà essere garantita una accessibilità al servizio FAX del 90% almeno.

Il fax dovrà avere una numerazione accessibile del distretto di Matera o dal distretto di Potenza (prefisso 0971/ 0835). I fax in arrivo saranno convertiti in email e gestiti alla stregua del servizio Email.

Il tempo di gestione medio dei Fax / EMAIL è fissato in 3,65 minuti.



## REGIONE BASILICATA



### 2.2.8 Attività di outbound

Periodicamente, su precisa richiesta dell'Ente, il Fornitore dovrà attivare specifiche campagne outbound di contatto con l'utenza con differenti finalità:

- diffondere il contenuto di servizi innovativi predisposti dall'Ente;
- effettuare campagne di rilevazione della soddisfazione degli utenti verso i servizi regionali;
- contattare particolari categorie di utenti interessati da Bandi / Provvedimenti regionali, ecc..

### 2.2.9 Dimensionamento attività di Back Office

Il back office si occupa dei casi complessi relativi alla registrazione di utenti e al loro accesso alla compilazione di domande di partecipazione a Bandi e Avvisi pubblici della Regione Basilicata. Gestisce l'assistenza agli utenti che utilizzano caselle di posta elettronica sul dominio [www.basilicatanet.it](http://www.basilicatanet.it). Prende in carico tutti i ticket relativi alla Posta Elettronica Certificata, per la quale effettua la generazione di caselle PEC, l'attivazione di domini PEC dedicati a enti regionali e sub regionali, l'help desk specialistico per l'attivazione delle caselle e le configurazioni dei client di posta, le variazioni sui titolari e le cancellazioni di caselle PEC, le segnalazioni al fornitore dell'infrastruttura tecnologica e i relativi feedback agli utenti.



## REGIONE BASILICATA

---

Per la firma digitale il back office si occupa dell'assistenza agli utenti che utilizzano per la prima volta il dispositivo e necessitano di help desk non compatibile con i tempi di gestione del front end telefonico. Viene fornita assistenza sull'utilizzo del token e sulle compatibilità con i principali antivirus, sulla corretta esecuzione del processo di firma con le impostazioni dei file di output, sulla verifica della validità dei certificati, sulla visualizzazione dei file con estensione .p7m attraverso la barra delle applicazioni, sulla gestione di pin e puk, sull'import dei certificati per l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi etc .

Per lo svolgimento del servizio si stimano 2 FTE dedicati.

### **2.2.10 Integrazione con il portale della Regione Basilicata per un servizio di WEB Call Back**

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'ente una pagina HTML che sarà inserita nel portale <http://www.basilicatanet.it/csb/> e che consentirà al cittadino di richiedere un contatto con il centro servizi del CSB. Il processo di attivazione del servizio sarà oggetto di valutazione.

### **2.2.11 Attivazione e presidio di canali social**

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione un servizio di presidio dei canali social che l'Ente intenderà presidiare per agevolare una comunicazione all'avanguardia con i cittadini. A tale scopo le risorse che si occuperanno di tale attività asincrona, dovranno essere adeguatamente formate sulle tecniche di comunicazione e di monitoraggio dei canali social, in accordo con le richieste dell'Ente.

## **3. Sedi di Lavoro**

L'erogazione dei servizi di Contact Center Sanitario e Contact Center Regionale dovrà avvenire da sedi allocate nel territorio lucano, in particolare nella città capoluogo di Potenza, sede principale dell'amministrazione regionale, dovrà essere realizzata la sede principale in cui sarà gestito servizio. Tutto ciò al fine di consentire un rapido interscambio di attività con il personale della Amministrazione e con l'equipe di supporto ai processi di innovazione regionale.

L'appaltatore dovrà altresì garantire la continuità del servizio (business continuity) **a tempo zero**, predisponendo almeno una seconda sede per offrire il servizio richiesto e oggetto del contratto. Quest'ultima dovrà essere collegata ad un ulteriore nodo di accesso alla rete RUPAR. L'appaltatore, per garantire alta affidabilità e la massima qualità del servizio reso, anche in caso di eventi straordinari non preventivabili, potrà erogare il servizio richiesto dal contratto tramite risorse operative alternativamente da una delle due sedi o contemporaneamente da entrambe le sedi.

Le sedi operative dovranno essere allestite nel pieno rispetto della normativa in vigore in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. L'utilizzo di un sistema di qualità certificato per la gestione della



## REGIONE BASILICATA

sicurezza nei luoghi di lavoro costituirà un ulteriore fattore premiante ai fini della valutazione del progetto tecnico.

### 4. Caratteristiche dei servizi richiesti

#### 4.1 Descrizione delle funzionalità dei servizi richiesti

##### 4.1.2 Servizi di Contact Center sanitario

Segue uno schema di dettaglio delle singole attività gestite per ciascun servizio.

| Canale di accesso | Attività   | Descrizione  | Unità operative      |
|-------------------|--|--|----------------------|
| Numero verde      | Prenotazione, disdetta e riprenotazione delle prestazioni sanitarie                                    | Prenotazione di una prestazione specialistica ambulatoriale sulla base del numero di ricetta fornito dall'utente e delle disponibilità presenti nelle unità operative sul software Cup a livello regionale; cancellazione della prenotazione effettuata con compilazione di nota come da procedura; riprenotazione o spostamento di una prestazione specialistica su altra struttura regionale | Front end telefonico |
| Numero verde      | Informazioni relative alla normativa sui ticket e le esenzioni   | Informazioni sulla quota di compartecipazione dell'assistito al ticket regionale e principali esenzioni previste dalla normativa vigente   | Front end telefonico |
| Numero verde      | Informazioni relative al sistema sanitario regionale e nazionale                                       | Informazioni su specifiche prestazioni eseguite in regione sulla base dei LEA e del disciplinare sanitario regionale   | Back office          |
| Numero verde      | Orientamento dell'utenza verso le strutture sanitarie regionali e verso il sistema sanitario nazionale | Verifica della possibilità di eseguire una specifica prestazione o visita in regione o, in alternativa, presso strutture sanitarie fuori regione   | Back office          |



## REGIONE BASILICATA

|                                   |   |  |                      |
|-----------------------------------|---|--|----------------------|
| Numero verde                      | Assistenza funzionale alle strutture ospedaliere  | Attività di controllo sulla corretta pubblicazione delle agende di prenotazione, sulla visualizzazione dei messaggi di informazione previsti e delle procedure connesse alla prenotazione  | Back office          |
| Numero verde                      | Assistenza agli strumenti di pagamento automatici ed ai servizi Internet di self-caring   | Attività di supporto telefonico agli utenti che intendono effettuare on-line il pagamento del ticket sanitario   | Front end telefonico |
| Numero verde                      | Gestione di casistiche complesse  | Attività di assistenza a utenti che prospettano telefonicamente casi complessi per i quali è necessario consultare i CUP Manager delle principali strutture sanitarie in regione   | Back office          |
| Numero verde e chiamate in uscita | Verifica e ricerca dei recapiti telefonici degli assistiti su richiesta dalle strutture sanitarie per esigenze interne di riorganizzazione delle agende | Monitoraggio e controllo dei dati di contatto presenti nelle schede anagrafiche degli assistiti, per esigenze urgenti dei CUP Manager che devono, in tempi rapidi, gestire spostamenti di prenotazioni per le quali è necessario contattare gli assistiti  | Back office          |
| Numero verde e chiamate in uscita | Attività di recall per agende U.O. con tempi di attesa elevati per verifica degli assistiti prenotati e eventuale riprenotazione in caso di disdetta    | La verifica consiste nel documentare la effettiva disponibilità del paziente ad effettuare la prestazione alla data di prenotazione. In caso di rinuncia da parte del paziente, gli operatori preposti provvedono ad occupare le disponibilità vacanti individuate nei pazienti prenotati al 31° giorno del calendario per le visite specialistiche e al 61° giorno per le prestazioni strumentali | Back office          |
| Numero verde e chiamate in uscita | Prenotazione di visita in medicina dello sport per elenchi di atleti iscritti a società sportive  | Attività di prenotazione di visite specialistiche per elenchi di atleti, con la necessità di accorpate nella stessa giornata il maggior numero di assistiti. Le date utili devono essere concordate con la struttura sanitaria e   | Back office          |



## REGIONE BASILICATA

|                    |               |  |             |
|--------------------|---------------|--|-------------|
|                    |               | con la società sportiva richiedente  |             |
| Chiamate in uscita | Recall Agende | Campagne di recall per agende U.O. con tempi di attesa elevati o specifiche campagne di “pulitura” di agende U. O. su specifica richiesta dei CUP Manager delle aziende sanitarie regionali. | Back office |

### 4.1.3 Servizi di Contact Center regionale

| Canale di accesso     | Attività  | Descrizione  | Unità operative         |
|-----------------------|---|--|-------------------------|
| Numero Verde<br>EMail | Help desk agli utenti dei servizi on line della Regione Basilicata (cittadini, enti, imprese, scuole, etc.) | Il Contact Center fornisce assistenza di primo livello a tutti gli utenti che accedono al portale regionale dei servizi on line, gestendo con procedure condivise i casi di mancato accesso  | Front end e back office |
| Numero Verde<br>EMail | Informazioni sui contenuti degli avvisi pubblici e sulle modalità di inoltro di istanze on line             | Il Contact Center fornisce le informazioni relative alla partecipazione ad Avvisi Pubblici, selezioni e bandi di gara in modalità informatizzata attraverso Cebas (la centrale dei Bandi regionali presente nei servizi on line) sia in merito ai contenuti delle Deliberazioni della Giunta Regionale che alla compilazione di domande on line con accesso tramite SPID.  | Front end e back office |
| Numero Verde<br>EMail | Servizio “Chi è” e altre informazioni   | Il Contact Center fornisce informazioni sulle iniziative dipartimentali, riferimenti nominativi, e-mail, PEC e contatti telefonici dei responsabili dei procedimenti e del personale regionale, utilizzando il portale regionale   | Front end               |
| Numero Verde<br>EMail | Help desk tecnico di primo livello  | Il Contact Center regionale accoglie le richieste di assistenza relative alla RUPAR della Regione Basilicata. Si tratta di attività di competenza del Centro Tecnico Regionale come richieste di accesso alla rete, configurazioni dei client di posta elettronica, verifiche di connettività e installazione di apparati, per le quali si fornisce un supporto informativo di primo livello: le esigenze di assistenza specialistiche vengono trasferite telefonicamente ai recapiti interni del CTR. | Front end               |



## REGIONE BASILICATA

|                           |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|
| Numero Verde<br><br>EMail | Informazioni sulle modalità di richiesta PEC e sui principali casi d'uso; attivazione caselle PEC e gestione reclami   | Il Contact Center si occupa del processo di richiesta, rilascio e assistenza all'uso della Posta Elettronica Certificata che la Regione Basilicata ha promosso con apposite iniziative. E' fornito il supporto informativo sulle modalità di richiesta per cittadini, associazioni e patronati, Protezione Civile, responsabili di uffici e servizi degli enti regionali e sub regionali, RUP in base alla normativa AVCP. Il front end telefonico si occupa inoltre dei casi d'uso relativi a modifica dei dati dei titolari, reset password, richiesta file di log, cancellazione di caselle pec e segnalazione di disservizi. | Front end e Back office  |
| Numero Verde<br><br>EMail | Informazioni di primo livello sui servizi erogati e gestione di casi complessi   | Il Contact Center eroga le informazioni agli utenti che a vario titolo interagiscono con l'amministrazione regionale: cittadini, assistiti, contribuenti, imprese, enti regionali e sub regionali, istituti scolastici, enti di formazione accreditati, medici di medicina generale e prescrittori del SSN, farmacie aderenti al Farmacup. Nell'ambito dei progetti di innovazione regionale il Contact Center supporta tutti gli utenti nel processo di semplificazione e dematerializzazione attraverso un accesso multicanale alle informazioni e alla comunicazione con l'Ente Regione (telefono, internet, e-mail e fax).   | Front end e back office  |
| Numero Verde<br><br>EMail | Help desk telefonico sull'uso del dispositivo e sulle configurazioni, gestione dei casi complessi e dei reclami  | Il Contact Center regionale si occupa delle richieste di informazioni da parte degli utenti sulle modalità di rilascio, orari e allocazione degli sportelli sul territorio, assistenza specialistica sull'utilizzo del token di firma digitale, aggiornamento degli add-on necessari alla corretta visualizzazione dei certificati di firma, interazioni del token con i principali antivirus e software di ripristino, gestione delle segnalazioni di disservizi e mancati funzionamenti dei dispositivi.   | Front end e Back office di terzo livello, non di competenza del contact center |
| Numero Verde<br><br>EMail | Assistenza telefonica sulle modalità di produzione di una memoria difensiva e sulla compilazione di istanze (rateizzazione, richiesta esenzione etc.); inoltro delle istanze degli utenti all'area di competenza | Per tutte le informazioni su atti di accertamento, cartelle esattoriali, istanze e tributi regionali la Regione Basilicata ha attivato il numero verde 800.653.493 che risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00. Questo numero verde è attestato sulle linee telefoniche del Contact Center regionale, che oltre all'assistenza telefonica fornisce un help desk multicanale attraverso la gestione delle comunicazioni degli utenti inviate tramite e-mail e fax  | Front end e Back office di terzo livello, non di competenza del contact center |
| Numero Verde<br><br>EMail | Informazioni sul Fascicolo Sanitario Elettronico. Gestione dei casi complessi e dei reclami  | Il servizio di dematerializzazione dei referti e archiviazione sicura dei dati sanitari attraverso la costituzione del FSE coinvolge gli assistiti e i medici di medicina generale, che si rivolgono al Contact Center regionale per le informazioni relative all'attivazione e l'accesso ai servizi.  | Front end e Back office  |



## REGIONE BASILICATA

|              |  |   |                         |
|--------------|--|---|-------------------------|
| Numero Verde | Verifica della documentazione pervenuta al Centro servizi prima di essere inoltrata all'area di competenza | Per l'Ufficio Ragioneria Generale e Fiscalità Regionale che ha la competenza dei tributi, dei canoni demaniali e dei bolli auto, il back office esegue un'attività di verifica documentale delle richieste che pervengono al Contact Center attraverso e-mail e fax prima che il front end le trasferisca al terzo livello. Le richieste incomplete o illeggibili vengono filtrate e gestite in back office per consentire agli utenti di ricevere risposta in tempi brevi alle loro istanze. | Back office             |
| Email        |  |   |                         |
| Fax          |  |   |                         |
| Numero Verde | Ricontatto dopo lavorazione del terzo livello di back office   | Si tratta di differenti aree specialistiche di competenza attivate presso i Dipartimenti regionali, che ricevono attraverso l'applicazione web VTE Next di gestione dei servizi di assistenza tutte le richieste che il back office del Contact Center non può gestire direttamente.  | Front end e Back office |
| Email        |  |   |                         |
| Fax          |  |   |                         |
| Ticket RT    |  |   |                         |

### 4.2 Formazioni sulle tematiche inerenti i servizi da offrire

In risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà predisporre un Piano che illustri le attività formative e di aggiornamento per gli operatori sulle tematiche necessarie a svolgere le attività oggetto della fornitura. Gli oneri per l'attuazione di detto piano sono a carico della Società Aggiudicataria. A titolo non esaustivo, per quanto riguarda la procedura CUP si farà riferimento al manuale d'uso riportato nell'allegato al capitolato tecnico.

## 5. Monitoraggio dei servizi

L'erogazione dei servizi oggetto della Fornitura è sottoposta ad una procedura di monitoraggio secondo le modalità descritte nella presente sezione. La Società Concorrente specificherà tali modalità nell'Offerta Tecnica, estendendole ove possibile.

A tal fine il Fornitore dovrà produrre all'Amministrazione la reportistica relativa allo stato di avanzamento delle attività e al monitoraggio degli indicatori dell'efficacia, quale riscontro oggettivo dei Livelli di Servizio attesi di cui al capitolo 6 o migliorativi, per tutti i servizi erogati.

In risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà predisporre un documento che illustri:

- le modalità realizzative del database contenente lo storico dei contatti, delle tipologie di richieste indirizzate al Call Center, e delle performance di evasione delle suddette richieste ("Database della conoscenza");
- le metodologie che intende utilizzare per il test periodico del sistema;
- gli indicatori di performance da monitorare, utilizzati anche per il calcolo delle penali ed estratti dal "Database della conoscenza" (in aderenza con quanto richiesto nel paragrafo relativo ai i livelli di servizio);





- il formato della reportistica (almeno in versione elettronica).

L'operatore economico concorrente dovrà dimostrare la procedura di monitoraggio che intenderà porre in essere.

In particolare la Società Concorrente dovrà illustrare i parametri che intenderà monitorare e che sono, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, di seguito elencati:

- distribuzione su base oraria, giornaliera e mensile delle chiamate entranti e uscenti;
- distribuzione su base oraria, giornaliera e mensile delle chiamate entranti che hanno avuto una risposta da parte dell'operatore e delle chiamate uscenti a cui l'utente ha dato risposta;
- numero di operatori contestualmente attivi (un operatore viene considerato attivo quando è loggato sul sistema);
- durata media delle chiamate;
- % di chiamate evase al primo contatto;
- media su base mensile del numero di telefonate in attesa su ogni singola coda di operatore o in fase di IVR;
- carico medio degli operatori;
- % di abbandono dei chiamanti entro 20 secondi e dopo tale soglia;
- numero delle chiamate entranti in occupato;
- durata media dei tempi di risposta per ogni tipologia e mezzo di contatto.

La Società aggiudicataria dovrà produrre la reportistica perlomeno per i parametri descritti al capitolo 6. La completezza della reportistica, così come per le altre sezioni del presente Capitolato, costituisce un fattore qualificante ai fini della valutazione dell'Offerta Tecnica.

La reportistica dovrà essere prodotta, in formato elettronico, secondo la seguente tempistica:

- **reportistica su base settimanale**, (da erogare nel corso dei primi 4 (quattro) mesi successivi all'avviamento). Il Fornitore analizzerà la reportistica relativa ai Livelli di Servizio concordati per tutti i servizi erogati. Sulla base dell'analisi dell'andamento della qualità del servizio il Fornitore provvederà, in caso di superamento degli indici di efficacia fissati, ad incrementare numericamente (o rivedere in termini di composizione, organizzazione, livello di formazione) il gruppo di lavoro, ovvero rivedere le dotazioni tecnologiche, in maniera da recuperare le situazioni critiche riscontrate.
- **reportistica su base mensile**, da consegnare entro il 15° (quindicesimo) giorno successivo al termine del mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 6.4 Il Fornitore produrrà all'Amministrazione la reportistica, relativa al mese oggetto di monitoraggio, sulla base della quale verranno calcolate le penalità previste. L'Amministrazione si riserva il diritto di effettuare dei propri test esterni a verifica del buon funzionamento del sistema con modalità che dovranno essere rese note al Fornitore con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di effettuazione del test. Peraltro, qualora entro 15 (quindici) giorni successivi all'invio della reportistica mensile, non sorga



contestazione sul contenuto degli stessi, i servizi erogati si intenderanno approvati dall'Amministrazione.

Tutti i report dovranno essere consultabili online attraverso una apposita sezione accessibile via WEB nel perimetro della rete RUPAR regionale.

### **5.1 Caratteristiche del cruscotto di monitoraggio**

Tale servizio consiste nella fornitura di due postazioni di monitoraggio presso la sede dell'Amministrazione. Attraverso l'utilizzo di tali postazioni, l'Ente sarà in grado di verificare, in tempo reale, l'andamento dei valori assunti dai parametri stabiliti ed i livelli di servizio contrattualizzati con la Società Aggiudicataria.

I parametri oggetto dell'attività di monitoraggio, da ampliare ed approfondire nell'Offerta Tecnica a cura della Società Concorrente, sono elencati di seguito:

- Numero delle chiamate rifiutate (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese);
- Numero delle chiamate accettate (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese);
- Numero delle chiamate in coda;
- Tempo medio di attesa (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese);
- Numero di operatori contemporaneamente attivi (un operatore viene considerato attivo una volta che abbia effettuato il log al sistema);
- Numero medio di operatori contemporaneamente attivi (nell'ultima ora di servizio, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese);
- Tasso di arrivo (distribuzione oraria delle chiamate in arrivo alla struttura di Call Center, suddivisi per servizi, nell'arco della finestra di erogazione calcolata mediamente su base mensile per le diverse modalità di accesso ai servizi).

La Società Concorrente dovrà descrivere in dettaglio, nell'Offerta Tecnica, le funzionalità del servizio nonché fornire apposita documentazione in merito. L'Offerta Tecnica dovrà, inoltre, comprendere un adeguato programma di formazione da svolgersi presso i locali della Amministrazione allo scopo di addestrare i dipendenti dell'Ente all'utilizzo delle postazioni di monitoraggio. La società concorrente metterà a disposizione dell'ente postazioni operative remotizzate, per l'accesso al sistema telefonico del contact center, nei dipartimenti URP regionali per consentire al personale di back office di secondo livello, ma anche al personale dell'amministrazione di interagire in tempo reale con l'utenza a fronte di particolari richieste non gestibili in front end o back office di primo livello.

Nell'Offerta Tecnica la Società Concorrente dovrà altresì indicare le procedure tecnologiche adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni trattate. L'utilizzo da parte



## REGIONE BASILICATA

della società concorrente di particolari sistemi di qualità riconosciuti in ambito internazionale, in materia di sicurezza delle informazioni, costituirà un elemento premiante nella valutazione della offerta tecnica.

L'Amministrazione intende erogare attraverso il Contact Center ed il CUP anche servizi che necessitano del collegamento delle postazioni degli operatori ai sistemi informativi propri dell'Amministrazione. Pertanto, la Società Aggiudicataria dovrà abilitare i servizi di Call Center (Contact Center e CUP) all'interazione con tali sistemi web abilitando gli operatori all'accesso alla procedura CUP tramite la CNS regionale.

### 5.2 Incontri tra il fornitore e l'amministrazione

La Società Concorrente dovrà specificare nell'Offerta Tecnica la propria disponibilità a partecipare a degli incontri periodici con l'Amministrazione durante il periodo di fornitura dei servizi a cui il presente Capitolato Tecnico fa riferimento.

Tali incontri, i quali avranno come obiettivo la valutazione congiunta della reportistica fornita dalla Società Aggiudicataria e degli eventuali aggiustamenti che si rendessero opportuni, si svolgeranno, presso la sede dell'Amministrazione, con periodicità almeno mensile.

## 6. Livello di servizio

### 6.1 Livelli di servizio attività Inbound

| Livello di servizio  | Misure da rilevare  | Note  | Valori di soglia     | Penali (*)  |  |
|--|---|---|----------------------|---|--|
|  |   |   |                      | Causali   | Importo  |
| Tempo massimo di attesa  | Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte dell'operatore | In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata                 | 20" nel 90% dei casi | Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia | 0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione |
| Tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere | Tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la chiusura del ticket da parte del Fornitore  | Vanno considerate 24 ore/giorno. Sono esclusi i giorni festivi e il Sabato dalle 14 alle 24 | 24h                  | Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia | 0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione |



## REGIONE BASILICATA

|  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
| Percentuale di chiamate entranti perdute           | Numero di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate) | Vanno considerate tutte le chiamate entranti, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta degli operatori | 10%  | Per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia  | 0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione  |
| Percentuale di chiamate evase al primo contatto    | Numero di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation   |  | 70%  | Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia | 0,5 del valore del servizio nel periodo di osservazione   |
| Tempo medio di soluzione al primo contatto         | Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del ticket per i casi risolti al primo contatto                | Servizio CUP<br><br>Servizio Contact Center  | 4' nel 90% dei casi, e 9' nel 90% dei casi nel CSB | Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia | 0,5 % del valore del servizio nel periodo di osservazione |
| Percentuale di chiamate risolte al secondo livello | Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello   | La base dei casi posti non considera i casi fuori ambito di competenza del Call Center   | 90%  | Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia | 1% del valore del servizio nel periodo di osservazione    |
| Tempo medio di soluzione al secondo livello        | Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per i casi risolti al secondo livello                 |  | 4h nel 80% dei casi                                | Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia | 1% del valore del servizio nel periodo di osservazione    |

(\*) il valore max delle penali non potrà superare il 10% del valore del servizio nel periodo di osservazione. E' facoltà della stazione appaltante, qualora l'applicazione dell'aliquota massima delle penali si protragga per 3 mesi continui, come previsto dal contratto, di disporre la risoluzione.

### 6.2 Livelli di servizio attività Outbound

| Livello di servizio       | Misure da rilevare  | Note | Valori di soglia | Penali (*)                                     |   |
|---------------------------|---|------|------------------|--|---|
|                           |   |      |                  | Causali  | Importo   |
| Efficacia di acquisizione | Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo |      | 50%              | Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai | 1% del valore della fornitura del servizio outbound nel periodo |



## REGIONE BASILICATA

| dati                 | (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate |  |     | valori di soglia  | di osservazione   |
|----------------------|---|--|-----|---|---|
| Efficienza operativa | Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)  |  | 24h | Per ogni ora in più rispetto al valore di soglia calcolato all'interno della fascia di operatività del servizio | 3% del valore della fornitura del servizio outbound nel periodo di osservazione |

(\*) il valore max delle penali non potrà superare il 10% del valore del servizio nel periodo di osservazione. E' facoltà della stazione appaltante, qualora l'applicazione dell'aliquota massima delle penali si protragga per 3 mesi continui, come previsto dal contratto, di disporre la risoluzione.

### 6.3 Livelli di servizio attività senza operatore (IVR)

| Livello di servizio         | Misure da rilevare  | Note  | Valori di soglia | Penali (*)  |  |
|-----------------------------|---|---|------------------|---|--|
|                             |   |   |                  | Causali   | Importo  |
| Continuità di funzionamento | Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di rilevazione | Vanno considerate 24 ore/giorno 7 giorni/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo della manutenzione | 95%              | Per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia | 0,5% del valore del servizio nel periodo di osservazione |

(\*) il valore max. delle penali non potrà superare il 10% del valore del servizio nel periodo di osservazione E' facoltà della stazione appaltante, qualora l'applicazione dell'aliquota massima delle penali si protragga per 3 mesi continui, come previsto dal contratto, di disporre la risoluzione.

### 6.4 Altre penali

Sono previste le ulteriori seguenti penali:



## REGIONE BASILICATA

---

- Ritardi sui tempi previsti, indicati nel Progetto Esecutivo per l'erogazione dei servizi: 0,5% dell'importo della fornitura dei servizi di Call Center, per un ritardo del 30% sui tempi indicati nel Progetto Esecutivo e nel piano temporale delle attività.
- Ritardo consegna dati (reporting) sull'andamento del Contratto: Euro 500 = (cinquecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi previsti.
- Mancato rispetto della soglia annua massima di Turn Over degli operatori fissata nel 15%: 0,5% dell'importo della fornitura dei servizi di Call Center.
- Indisponibilità del servizio di risposta tramite operatore a causa di problemi tecnici: Euro 5000 = (cinquemila/00) per ogni ora lavorativa in cui il servizio è stato indisponibile a causa di problemi tecnici.

### **7. Trattamento dei dati sensibili e tutela della privacy**

La Società Aggiudicataria si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente Capitolato. Si impegna altresì a comunicare qualsiasi attività che intraprende in ordine alla sicurezza, riservatezza ed alla manutenzione dei sistemi.

Le notizie relative all'attività dell'Amministrazione venute a conoscenza del personale della Società Aggiudicataria in relazione all'esecuzione del presente Capitolato e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dati, non debbono in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte della Società Aggiudicataria o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto, né devono essere trasportati in altri apparati se non appartenenti all'Amministrazione. Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia su supporto leggibile dall'elaboratore, creato e preparato esclusivamente per l'Amministrazione in relazione al presente Capitolato, inclusi tra l'altro i programmi in formato sorgente, i nastri, i tabulati e le altre documentazioni dei programmi, resterà di proprietà esclusiva dell'Amministrazione stessa.