



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

## **Servizio di Contact Center Inbound Gestito**

### **Condizioni disciplinanti il servizio**

## SOMMARIO

Art. 1	Premessa .....	3
Art. 2	Oggetto del servizio .....	3
2.1	Specifiche del servizio.....	3
2.1.1	Orario del servizio.....	4
2.1.2	Luogo di esecuzione del servizio .....	4
2.1.3	Modalità operative di svolgimento del servizio .....	4
Art. 3	Fabbisogno stimato .....	6
Art. 4	Durata del contratto.....	6
4.1	Opzione di rinnovo .....	7
Art. 5	Avvio del servizio .....	7
Art. 6	Formazione del personale dell'Impresa .....	7
Art. 7	Condizioni economiche .....	7
7.1	Riduzione del corrispettivo in fase di formazione .....	8
7.2	Fatturazione e Pagamenti.....	8
Art. 8	Personale addetto .....	8
8.1	Requisiti e Competenze.....	9
8.2	Richiesta di sostituzione del personale .....	9
Art. 9	Attrezzature ed ambienti.....	9
Art. 10	Qualità del servizio .....	10
Art. 11	Penali .....	10
Art. 12	Condizioni particolari di esecuzione: clausola sociale .....	11
Art. 13	Ruoli di coordinamento .....	11
13.1	Referenti dell'Università.....	11
13.2	Referenti dell'Impresa .....	11
Art. 14	Oneri ed obblighi dell'Impresa .....	11

## Art. 1 PREMESSA

Il presente documento descrive le particolari condizioni di fornitura del servizio oggetto della gara, ad integrazione di quanto previsto ordinariamente dal capitolato d'oneri del MEPA per l'abilitazione dei prestatori di "Servizi di Interazione Telematica con l'Utenza".

Con l'invio della propria Offerta il Fornitore accetta tutte le condizioni riportate nel presente documento.

## Art. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il CeSIA è la Struttura dell'Ateneo di Bologna cui compete l'implementazione e gestione dei servizi informatici, nonché delle infrastrutture tecnologiche a supporto (networking, sistemi di calcolo, ecc.).

Nell'ambito del CeSIA è presente un servizio di Contact Center (di seguito CC) che fornisce assistenza di primo livello evoluto sui servizi erogati, costituendo un unico punto di contatto per gli utenti.

Lo scopo che questa gara vuole perseguire è selezionare un operatore economico in grado di fornire un servizio di **Contact Center Inbound Gestito**, attraverso personale tecnico qualificato operante presso l'Ateneo per rispondere alle richieste di assistenza provenienti dall'utenza ed erogare le informazioni ed i servizi richiesti, anche attraverso l'esecuzione di attività di back office off-line e richiamata degli utenti per la chiusura delle richieste pervenute.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di un team di personale in possesso dei requisiti indicati al punto 8.1 che, dopo una formazione iniziale su argomenti strettamente connessi al contesto universitario, sarà impegnato a fornire supporto al personale dipendente e a contratto su:

- connettività di rete fissa e rete wifi;
- postazioni di lavoro dell'amministrazione generale;
- gestione dell'identità digitale (credenziali, badge, smart card);
- firma digitale con smart card o remota;
- posta elettronica istituzionale;
- telefonia fissa e mobile;
- applicazioni di base;
- invio di comunicazioni massive.

Il servizio prevede l'utilizzo del sistema di ticketing **CMDBuild** (soluzione open source personalizzata alle esigenze del CeSIA) che consente la tracciabilità di ciascun caso relativamente ai processi di Incident/Problem/Request/Change Management.

### 2.1 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Il servizio di CC è organizzato in "postazioni". Il Fornitore dovrà essere in grado di garantire la copertura di ciascuna postazione per un minimo di **220 giorni all'anno**, sulla base di una pianificazione che verrà predisposta dal Direttore dell'esecuzione.

### 2.1.1 ORARIO DEL SERVIZIO

L'orario di apertura del Servizio Contact Center del CeSIA è dalle 8:00 alle 17:30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Ciascuna postazione dovrà essere operativa per n. 8 (otto) ore giornaliere all'interno dell'orario di servizio, secondo le esigenze dell'Università.

### 2.1.2 LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato a Bologna, presso una sede dell'Università.

### 2.1.3 MODALITÀ OPERATIVE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

#### 2.1.3.1 *Gestione del ciclo di vita delle richieste di assistenza*

La gestione delle richieste che pervengono al servizio di CC avviene secondo i processi di Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management e Change Management descritti da ITIL v3. L'implementazione dei processi è stata adattata al contesto organizzativo dell'Università di Bologna.

Il processo operativo del servizio di CC prevede, per ogni caso gestito, i seguenti passi:

- 1) **Accesso:** Effettuare Richieste via telefono, fax, email, Web, utilizzando quando possibile un Modulo disponibile sul sito dell'Amministrazione;
- 2) **Qualificazione:** l'Utente viene identificato, attraverso le politiche di qualificazione definite (qualificazione);
- 3) **Classificazione:** la richiesta viene classificata, associando le dichiarazioni dell'Utente sul motivo del contatto, alle tipologie di richiesta previste dal Servizio: nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Contact Center (SPOC), viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il Servizio;
- 4) **Apertura caso:** la richiesta elettronica (caso o ticket) viene creata sul sistema di ticketing del CeSIA;
- 5) **Gestione del caso:** la richiesta viene esaminata per risolverla, se possibile, al primo livello di HD
- 6) **Inoltro:** le richieste non risolvibili al primo livello di HD vengono inoltrate al 2° livello di HD competente tramite ticket che devono contenere i dati relativi all'analisi già eseguita.

#### **Utenza servita**

Gli utenti che accedono al servizio di assistenza sono circa **14.500** e comprendo docenti e ricercatori di ruolo e a contratto, personale tecnico amministrativo, tutor didattici, assegnisti di ricerca, dottorandi e collaboratori accreditati.

#### **Numero delle richieste**

Le richieste di supporto ricevute nell'anno solare 2017 sono state:

- circa 23.500 chiamate telefoniche
- circa 26.000 e-mail

Il servizio è composto attualmente da 6 postazioni quindi **ciascuna postazione** gestisce annualmente i seguenti volumi di richieste:

- circa 3.916 chiamate telefoniche

- circa 4.333 email

La distribuzione delle richieste è abbastanza omogenea durante tutto l'anno, anche se l'aggiornamento delle piattaforme tecnologiche e l'attivazione di nuovi servizi può portare ad una modifica del numero delle chiamate e della loro distribuzione nel corso dell'anno.

### Tipologie di richieste e obiettivo del servizio

La tabella 2 espone le tipologie delle richieste che pervengono al servizio di CC.

Tabella 2 - Tipologie di richieste

Ambito	Dettaglio	Percentuale incidenza
Postazioni di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segnalazioni malfunzionamenti</li> <li>- IMAC (Installation, Move, Add, Change)</li> </ul>	12
Identity Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provisioning, recupero, deprovisioning credenziali</li> <li>- Cambio password</li> <li>- Cancellazione account</li> <li>- Accreditamento</li> <li>- Credenziali temporanee per convegni</li> <li>- Emissione badge e smart card</li> <li>- Rinnovo certificato di firma digitale</li> <li>- Firma digitale con smart card e remota con i diversi applicativi</li> <li>- Gruppi a gestione manuale ed automatica</li> <li>- Controllo ingresso persone (CIP)</li> <li>- Licenze Office 365</li> </ul>	34
Posta Elettronica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segnalazioni malfunzionamenti</li> <li>- Supporto sull'utilizzo dei servizi del sistema di posta elettronica</li> <li>- Configurazione caselle personali e condivise</li> <li>- Creazione di caselle condivise e liste di distribuzione</li> <li>- Supporto su liste distribuzione automatiche e manuali, docenti studenti e opt-out</li> </ul>	19
Rete fissa e wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segnalazioni malfunzionamenti</li> <li>- Informazioni sui servizi</li> <li>- Configurazione dispositivi</li> </ul>	5
Telefonia fissa e mobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segnalazioni malfunzionamenti</li> <li>- Informazioni e richieste per attivazione / disattivazione dei servizi</li> <li>- Apertura e gestione ticket per il fornitore</li> </ul>	8
Applicazioni per personale e studenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segnalazioni malfunzionamenti</li> <li>- Supporto nell'utilizzo</li> </ul>	19
Richieste generali di servizio	DNS, Certificati SSL, Vpn, macchine virtuali, cartelle condivise su file server, invio massivo di comunicazioni ecc	3

In generale le richieste che pervengono al servizio di CC possono essere così classificate:

- richieste di informazioni sui servizi disponibili
- richieste di supporto nell'utilizzo dei servizi informatici
- segnalazioni di malfunzionamento.

L'obiettivo del servizio di CC è di risolvere **al primo livello** di assistenza il maggior numero possibile di richieste, utilizzando le informazioni presenti nei sistemi internet ed intranet dell'Ateneo e le applicazioni sviluppate per la gestione dei servizi.

Le richieste che il servizio di CC non può soddisfare sono quelle che rientrano nelle seguenti tipologie:

- richieste per malfunzionamenti risolvibili solo mediante accesso ai sistemi (server, data base, Active directory, ecc.)
- richieste per malfunzionamenti dovuti ad errori delle applicazioni software.

Tali richieste vengono inoltrate tramite ticket al gruppo specialistico di competenza.

### **Canali di comunicazione**

Le richieste pervengono al servizio di assistenza attraverso una serie di canali, fra cui:

- telefono (numero unico gestito da centralino)
- posta elettronica (caselle di posta elettronica dedicate)
- fax server di Ateneo
- ticket (aperti direttamente dal personale dell'Ateneo)

#### **2.1.3.2 Aggiornamento della Knowledge Base**

Il servizio di assistenza deve effettuare l'aggiornamento della Knowledge base utilizzata per il servizio medesimo.

Tale operazione dovrà essere effettuata sulla base di soluzioni tecniche e metodologiche individuate ed indicate dal Direttore dell'esecuzione.

## **Art. 3 FABBISOGNO STIMATO**

Il fabbisogno esposto nella RdO è da intendersi come valore di **stima**, individuato al meglio delle conoscenze tenuto conto dell'andamento del servizio negli ultimi 36 mesi, ed esprime il numero complessivo di giorni/uomo per coprire la durata del contratto, inclusa l'opzione di rinnovo, di cui all'Art. 4.

## **Art. 4 DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto ha durata di 12 mesi, con decorrenza dalla data di attivazione (si stima a partire dal primo bimestre 2019) che verrà fissata nel verbale di avvio del servizio di cui all'Art. 5.

Qualora durante il periodo di valenza del contratto dovesse venire attivata una Convenzione CONSIP per servizi in oggetto, questa Amministrazione si riserva la facoltà di recedere anticipatamente ove la

Convenzione CONSIP dovesse presentare condizioni migliorative e l'Impresa non intendesse adeguarsi alle stesse.

#### **4.1 OPZIONE DI RINNOVO**

Alla scadenza dei 12 mesi l'Università si riserva la facoltà di richiedere il rinnovo della fornitura del servizio per ulteriori 12 mesi, che potranno essere richiesti anche in modo frazionato per semestri. Invariate le rimanenti condizioni di fornitura.

### **Art. 5 AVVIO DEL SERVIZIO**

In fase di avvio il Fornitore dovrà redigere un verbale di attivazione del servizio, secondo le modalità stabilite all'art. 5 delle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di Servizi" fissate da MEPA.

In tale verbale:

- verrà fissata la data di attivazione del servizio, a partire dalla quale decoreranno i termini temporali di durata del contratto.
- le parti nomineranno le figure di coordinamento di cui al punto ...

### **Art. 6 FORMAZIONE DEL PERSONALE DELL'IMPRESA**

Il servizio prevede un periodo di formazione, della durata di **40 giorni lavorativi** e consecutivi, nel corso del quale l'Università si farà carico della formazione del personale dell'Impresa sui processi ed applicazioni software correlate ai servizi. La formazione sarà effettuata nella modalità frontale e *on the job*.

La formazione è prevista per consentire l'inserimento del personale sia in fase di avvio del servizio che in fase successiva per sostituzione/inserimento di nuovo personale.

La formazione non riguarderà argomenti inerenti requisiti e competenze indicate al punto 8.1 che il personale del Fornitore dovrà possedere sin dall'inizio del servizio.

### **Art. 7 CONDIZIONI ECONOMICHE**

Il valore posto a base di gara include il valore dell'opzione di rinnovo di cui al punto 4.1.

Il prezzo unitario indicato in offerta si intende comprensivo di tutte le voci di costo inerenti e necessarie al servizio articolato nelle sue varie prestazioni.

**Con la sottoscrizione del contratto l'Università si impegna nei confronti del Fornitore nei limiti del 50% del fabbisogno stimato.**

Il corrispettivo riconosciuto al Fornitore sarà in ogni caso riferito a quanto effettivamente e regolarmente eseguito ed accertato dall'Università.

Alla scadenza del contratto nessuna pretesa potrà essere avanzata da parte del Fornitore nei confronti dell'Università in caso di mancato esaurimento del fabbisogno stimato.

## **7.1 RIDUZIONE DEL CORRISPETTIVO IN FASE DI FORMAZIONE**

**Durante il periodo di formazione del personale (art. 6) il corrispettivo**, determinato sulla base delle tariffe giornaliere offerte in gara, sarà **ridotto del 50%**. Tale riduzione **non si applicherà** al personale del precedente fornitore, impiegato sulla base della clausola sociale di cui all'art. 12, in quanto immediatamente operativo.

## **7.2 FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

A cadenza bimestrale l'Impresa potrà emettere fattura sulla base della consuntivazione del numero di giornate erogate nel periodo di riferimento.

L'importo di ciascuna fattura sarà determinato dalla tariffa giornaliera offerta, moltiplicata il numero di giorni/uomo erogati.

Le fatture elettroniche dovranno riportare il codice IPA: OAHLWA ed il CIG 76664277B1.

Il pagamento delle stesse avverrà entro 60 giorni dalla data di presentazione alla Segreteria Amministrativa del Ce.S.I.A.

Il pagamento della fattura è subordinato al rilascio del visto di regolare esecuzione da parte del Direttore dell'esecuzione.

## **Art. 8 PERSONALE ADDETTO**

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a garantire l'organizzazione delle risorse umane, rimanendo responsabile sia del rispetto delle obbligazioni contrattuali verso l'Università che della normativa contrattuale in materia di lavoro verso i propri dipendenti.

Per adempiere alle prestazioni l'Impresa si avvarrà di proprio personale, regolarmente assunto, od eventualmente socio nel caso in cui l'Impresa sia una Società cooperativa di produzione e lavoro, convenientemente esperto e formato, con competenze trasversali rispetto ai diversi servizi applicativi, con padronanza della lingua italiana, operante sotto la responsabilità esclusiva dell'Impresa medesima.

L'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto la idoneità fisica, attitudinale e professionale del personale dedicato, l'Università rimane estranea ad ogni rapporto tra l'appaltatore ed il suo personale.

Le prestazioni da erogare saranno svincolate da qualsiasi causa di assenza dal servizio del personale dipendente dall'impresa (ferie, maternità, infortunio, malattia ecc.). L'Impresa dovrà provvedere a sostituire le unità mancanti con personale proprio in possesso delle competenze indicate al punto 8.1. Qualora tale sostituzione non fosse possibile a causa di eventi eccezionali, l'Impresa dovrà darne tempestiva comunicazione motivata all'Università.

L'Impresa, ai fini della continuità del supporto, sarà tenuta a mantenere nella gestione del servizio il personale dedicato limitando al massimo il "turn over". L'impresa dovrà garantire che le risorse dedicate al servizio siano di assoluta fiducia e di provata riservatezza e che si attengano scrupolosamente al segreto d'ufficio.

## 8.1 REQUISITI E COMPETENZE

L'Impresa dovrà garantire che il proprio personale addetto al servizio, possieda i seguenti requisiti e competenze tecniche:

- Ottima proprietà della lingua italiana (letta, scritta e parlata)
- Conoscenza certificata della lingua inglese almeno di livello B1 (letta, scritta e parlata)
- Buona capacità di relazione e comunicazione nel rapporto con gli utenti finali
- Buona capacità di gestione della relazione nell'ambito di un team e nei confronti delle figure professionali di una organizzazione complessa
- Almeno un anno di esperienza lavorativa in un servizio di *Contact Center Inbound Gestito*

### Competenze tecniche

- Conoscenza utente delle piattaforme MS Windows e Apple Mac
- Conoscenza delle impostazioni dei principali browser web
- Modalità di installazione e configurazione delle applicazioni
- Conoscenza dei client di posta MS Windows e Apple MAC
- Configurazione delle connessioni wifi nei sistemi MS Windows e Apple Mac
- Configurazione dispositivi telefonia mobile Android e iOS
- Conoscenza scolastica dei principali servizi internet (es. DNS, Certificati SSL, VPN)

## 8.2 RICHIESTA DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

L'Università si riserva di richiedere la sostituzione delle unità di personale nei casi in cui, durante lo svolgimento del servizio:

- abbiano dato motivi di lagnanza o abbiano tenuto un comportamento lesivo degli interessi dell'utenza;
- risultino carenti dei requisiti e/o competenze rispetto a quanto atteso;
- non rispettino la qualità del servizio atteso in relazione agli SLA definiti al punto 10.

L'Impresa dovrà provvedere alla sostituzione entro 7 giorni dalla richiesta dell'Università.

## Art. 9 ATTREZZATURE ED AMBIENTI

L'Università metterà a disposizione dell'Impresa aggiudicataria locali attrezzati con postazioni di servizio composte di:

- **Personal Computer** con sistema operativo MS Windows 7 con installato tutto il software necessario all'espletamento dei servizi richiesti e connesse alla rete di Ateneo
- **Telefono** collegato alla centralina telefonica del servizio
- **Piattaforma Cmdbuild** per la gestione delle richieste tramite ticket.
- **Centralina telefonica** con funzionalità evolute per la gestione del servizio.

La gestione tecnica delle apparecchiature e delle applicazioni è a cura dell'Università

La fornitura dei mezzi da parte dell'Università non fa venire meno il rischio di impresa in capo all'appaltatore. La responsabilità dell'utilizzo dei mezzi dell'Università rimane totalmente in capo all'appaltatore.

## **Art. 10 QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio dovrà soddisfare i seguenti parametri qualitativi:

### **Parametro: *Efficienza***

Cosa definisce: questo indicatore misura la percentuale di richieste prese in carico rispetto al totale

SLA: ciascuna postazione dovrà rispondere ad una quota di richieste proporzionale al numero postazioni attive; ad esempio se ci sono 6 postazioni presenti, ciascuna postazione dovrà rispondere mediamente ad un sesto delle richieste. Viene accettato uno scostamento del 5% rispetto al valore medio, che viene considerato fisiologico.

Come viene misurato: la misura sarà eseguita dal Direttore dell'esecuzione mensilmente, con particolare attenzione alla risposta telefonica.

Caso di non conformità: in caso di situazione di non conformità rispetto agli SLA attesi l'Università si riserva di richiedere la sostituzione del personale secondo le modalità indicate al punto 8.1.

### **Parametro: *Efficacia***

Cosa definisce: questo parametro misura la soddisfazione dell'utente, che deve ricevere risposte precise e specifiche per la richiesta che ha fatto.

SLA: percezione della qualità della risposta ad un livello almeno "sufficiente" da parte di almeno il 90% degli utenti.

Come viene misurato: la misurazione di questo parametro avviene attraverso l'utilizzo di strumenti e soluzioni di rilevazione della soddisfazione del cliente.

Caso di non conformità: in caso di situazione di non conformità rispetto agli SLA attesi l'Università si riserva di richiedere la sostituzione del personale secondo le modalità indicate al punto 8.2.

## **Art. 11 PENALI**

L'Amministrazione, nei casi di:

- a) Mancato rispetto dei livelli di servizio di cui all'art. 10;
- b) Ritardo nella sostituzione del personale rispetto ai tempi definiti al punto 8.2;
- c) Mancata copertura di una postazione rispetto alle pianificazioni stabilite dal Direttore dell'esecuzione

si riserva l'applicazione di penali come disciplinato dalle *Condizioni generali di contratto*.

## **Art. 12 CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE: CLAUSOLA SOCIALE**

Le imprese partecipanti, in caso di aggiudicazione, si impegnano formalmente all'utilizzo in via prioritaria degli stessi operatori della precedente ditta affidataria impiegati nel servizio di che trattasi, nell'ottica del mantenimento dei livelli occupazionali e condizioni contrattuali per il periodo di durata del servizio, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico – organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

## **Art. 13 RUOLI DI COORDINAMENTO**

Il rapporto contrattuale è regolato dalle figure di seguito indicate.

### **13.1 REFERENTI DELL'UNIVERSITÀ**

- **RUP (Responsabile Unico del Procedimento)** è responsabile della gestione complessiva del rapporto contrattuale con l'Impresa.
- **Direttore dell'esecuzione** è responsabile del servizio; definisce i fabbisogni; verifica la regolare esecuzione del servizio.

### **13.2 REFERENTI DELL'IMPRESA**

- **Service Manager** è il referente dell'Impresa per la gestione tecnica del servizio, incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale dell'Impresa stessa. L'Università si rivolgerà direttamente al Service Manager per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio.

Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Service Manager e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Impresa.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Service Manager, sarà considerato dall'Università dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Impresa.

In caso di impedimento del Service Manager, l'Impresa dovrà darne tempestivamente notizia al Direttore dell'esecuzione del contratto, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

## **Art. 14 ONERI ED OBBLIGHI DELL'IMPRESA**

L'Impresa si fa carico dei seguenti oneri ed obblighi:

- a) L'Impresa dovrà organizzare, a propria cura e spese, l'esecuzione ed il buon funzionamento delle attività richieste, assumendone la gestione e l'organizzazione.
- b) nei cinque giorni precedenti l'inizio del servizio appaltato, l'Impresa dovrà comunicare al Direttore dell'esecuzione del contratto l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci – lavoratori se trattasi di società cooperativa e l'attestazione che tale personale è in possesso delle competenze di cui agli artt. 4 e 11, con l'indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio).

L'allontanamento dal servizio di personale per trasferimento o per cessazione dal lavoro dovrà essere comunicato al Direttore dell'esecuzione del contratto entro 5 giorni.

- c) l'Impresa deve esibire ad ogni richiesta dell'Università, in originale o copia autentica, estratto del libro unico del lavoro.
- d) il mancato invio delle comunicazioni e della documentazione di cui al precedente punto b), nei termini temporali sopra indicati, comporterà l'applicazione di una penale, come disciplinato dalle *Condizioni generali di contratto*, che sarà applicata dall'Università a suo insindacabile giudizio nonché l'eventuale esercizio, da parte dell'Università medesima, della facoltà di sospensione dei pagamenti.