

ALLEGATO 1A

**GARA COMUNITARIA A PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO
DELLA RACCOLTA DATI DELLE RILEVAZIONI DELL’ISTAT PER N. 51 MESI (48
MESI PIÙ TRE PER LA FASE DI AVVIO)
CIG N. 9218886165**

CAPITOLATO TECNICO

1	PREMESSA	5
2	IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER OGGETTO DEL CAPITOLATO	5
3	OGGETTO DELL'APPALTO	6
3.1	SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	6
3.2	DURATA DEI SERVIZI RICHIESTI	7
3.3	I VOLUMI ATTESI	7
3.3.1	IL SERVIZIO INBOUND	7
3.3.2	IL SERVIZIO OUTBOUND	8
3.3.3	OPZIONI OPERATORI INBOUND E OUTBOUND	9
3.3.4	TEMPISTICHE PER L'AVVIO DEL SERVIZIO	10
3.4	LA SEDE DEL SERVIZIO	10
4	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	11
4.1	IL SERVIZIO INBOUND PER L'ASSISTENZA AI RISPONDENTI	11
4.1.1	DATI E VOLUMI SULLA DISTRIBUZIONE MENSILE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA (SR)	13
4.1.2	ORARI DEL SERVIZIO	15
4.1.3	FLUSSI E PROCESSI OPERATIVI	15
4.1.4	SERVIZIO OUTBOUND GENERATO DA RECALL/CALL BACK	21
4.1.5	CRITERI DI CHIUSURA DEI TICKET	21
4.1.6	STRUMENTI PER LA RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	21
4.2	IL SERVIZIO OUTBOUND	23
4.2.1	I DESTINATARI, LA DURATA E LE TEMPISTICHE	24
4.2.2	VOLUMI, FREQUENZE E DIMENSIONAMENTO DELLE CAMPAGNE OUTBOUND	24
4.2.3	LE FASI DI UNA CAMPAGNA OUTBOUND	25
4.2.4	I CRITERI DI SELEZIONE DELLE LISTE INIZIALI E I LIVELLI DI EFFICIENZA ATTESI	27
4.2.5	LE CAMPAGNE OUTBOUND DI PROMEMORIA/SOLLECITO CATI	27
4.2.6	LE CAMPAGNE OUTBOUND DI FOLLOW UP	29
4.2.7	LE CAMPAGNE OUTBOUND DI PROMEMORIA/SOLLECITO SMS	29
4.2.8	I CRITERI DI REMUNERABILITÀ	30
4.3	INTEGRAZIONE TRA SERVIZIO INBOUND E OUTBOUND	30
4.4	RILEVAZIONE TRASPORTO MERCI SU STRADA	31
4.5	PROCEDURA DI ACCERTAMENTO DELLE INDAGINI SANZIONABILI	31
4.6	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI FORMATIVI	32

5	INFRASTRUTTURA DI SERVIZIO	32
5.1	DETTAGLI TECNOLOGICI DELLE INFRASTRUTTURE DI SERVIZIO	32
5.1.1	DOTAZIONI DELLE SEDI OPERATIVE	33
5.1.2	POSTAZIONI OPERATORI E LINEE TELEFONICHE.	33
5.1.3	DOTAZIONI TECNOLOGICHE	33
5.1.4	SISTEMA DI ACCESSO ED ACCOGLIENZA	34
5.1.5	SISTEMA DI GESTIONE DEI CONTATTI E DELLE RICHIESTE DI SERVIZIO	36
5.1.6	SISTEMA DI GESTIONE DELLA BASE DATI DI CONOSCENZA	42
6	RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NEI SERVIZI DI CONTACT CENTER	43
6.1	LE FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE	43
6.2	SOSTITUZIONI DI RISORSE DEL FORNITORE NEL CORSO DELLA VIGENZA CONTRATTUALE	45
7	ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	46
7.1	LA FORMAZIONE A CURA DI ISTAT	46
7.1.1	LA FORMAZIONE SUL SERVIZIO INBOUND	46
7.1.2	LA FORMAZIONE SUL SERVIZIO OUTBOUND	47
7.1.3	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO DEGLI OPERATORI	48
7.1.4	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORMAZIONE INBOUND E OUTBOUND	48
7.2	LA FORMAZIONE A CURA DEL FORNITORE	49
7.2.1	FORMAZIONE DI BASE AGLI OPERATORI	49
7.2.2	FORMAZIONE DEDICATA AL PERSONALE ISTAT	49
7.2.3	FORMAZIONE IN CASO DI INTEGRAZIONE E TURN OVER DEGLI OPERATORI	50
8	INTEGRAZIONE CON SISTEMI E SERVIZI ISTAT E DI ALTRI FORNITORI ESTERNI	50
9	REPORTISTICA	51
9.1	REPORTISTICA E INDICATORI DI MONITORAGGIO PER IL SERVIZIO INBOUND	51
9.2	REPORTISTICA E INDICATORI DI MONITORAGGIO PER IL SERVIZIO OUTBOUND	54
9.3	MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITÀ DEL FORNITORE	56
10	ATTIVITÀ INFORMATICHE NECESSARIE PER GARANTIRE LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IN ISTAT	57
10.1	CARICAMENTO NEI SISTEMI DELLE INFORMAZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DELLE ATTIVITÀ	57
10.1.1	MIGRAZIONE/NORMALIZZAZIONE DALLE ATTUALI FONTI DATI VERSO I SISTEMI DEL FORNITORE	57
10.1.2	CARICAMENTO INIZIALE DELLE ANAGRAFICHE	57
10.1.3	INTEGRAZIONE CON LE CASELLE MAIL DI ISTAT (AD ESCLUSIONE DELLE CASELLE PEC)	57

10.1.4	INTEGRAZIONE CON IL CANALE WEB CHAT	58
10.1.5	PREDISPOSIZIONE DELL'APPLICATIVO PER LA GESTIONE DEI TICKET DA PARTE DEL II LIVELLO ISTAT	58
10.1.6	ALTRE ATTIVITÀ PER L'INTEGRAZIONE CON I FORNITORI TERZI E CON I SISTEMI ISTAT	58
11	PROCEDURE PER LA GESTIONE STRAORDINARIA	58
11.1	GESTIONE DEGLI EVENTI PREVEDIBILI (AUMENTI DI PICCHI DI CARICO) PER I SERVIZI OPERATORE	58
11.2	GESTIONE DEGLI EVENTI NON PREVEDIBILI (AUMENTI DI PICCHI DI CARICO) PER I SERVIZI OPERATORE	58
11.3	TEMPISTICHE DI GESTIONE DI MODIFICHE DI CONFIGURAZIONE DEGLI STRUMENTI E DEI SISTEMI DEL FORNITORE	58
11.4	GESTIONE DEI RECLAMI PER I SERVIZI OPERATORE	59
12	TRATTAMENTO DEI DATI	59
13	SERVICE LEVEL AGREEMENT DEL SERVIZIO	59
14	AZIONI CONTRATTUALI	62
14.1	RILIEVI	62
14.2	PENALI	62
15	CLAUSOLA SOCIALE	62
16	ELENCO ALLEGATI TECNICI	62

1 Premessa

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari all'espletamento dei servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto delle rilevazioni campionarie e censuarie condotte dall'ISTAT.

Sono da considerare parte integrante del presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 16.

In particolare, tali Allegati sono forniti in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

Le caratteristiche tecniche indicate nel presente Capitolato sono sempre da intendersi come requisiti minimi del servizio, se non diversamente specificato.

Tutti i termini temporali indicati nel presente Capitolato Tecnico devono intendersi, ove non espressamente specificato, come riferiti a giorni "solari".

2 Il servizio di Contact Center oggetto del capitolato

Dal 2016 l'ISTAT si avvale di un servizio di Contact Center centralizzato per attività Inbound e Outbound, gestito in outsourcing, a supporto delle diverse tipologie di unità coinvolte nelle rilevazioni statistiche dell'Istituto. In particolare il servizio Inbound eroga assistenza di I livello per richieste di natura diversa, tematica e non tematica, operando attraverso canali sincroni e asincroni, mentre il servizio Outbound supporta le rilevazioni con attività diverse, ovvero promemoria e sollecito ai non rispondenti, attività di follow up mirate al recupero di informazioni mancanti o incongruenti, supporto alla compilazione di brevi questionari.

I servizi di Contact Center si rivolgono alle diverse tipologie di utenti coinvolti nelle indagini ISTAT, ovvero famiglie, individui, imprese, aziende agricole, istituzioni e altri enti. Nell'ambito di una stessa tipologia, gli utenti possono presentare diversi profili e caratteristiche. Nelle famiglie ad esempio, il destinatario del servizio può essere il singolo individuo o l'intero nucleo familiare. Le imprese coinvolte nelle rilevazioni possono variare dal singolo professionista o piccola impresa che tende ad accentrare tutti gli adempimenti statistici in un'unica persona/ufficio, fino alla grande impresa caratterizzata da un'organizzazione complessa e articolata in più sedi e funzioni; inoltre possono essere considerate diverse forme giuridiche. Fra le istituzioni, a titolo di esempio, si ricordano le amministrazioni centrali e periferiche dello Stato (Ministeri, Regioni, Comuni, ecc.), gli istituti scolastici, le Camere di Commercio, le strutture sanitarie, le istituzioni no-profit, altri enti.

Possono usufruire dei servizi di Contact Center anche gli utenti appartenenti alle minoranze linguistiche che sono coinvolti nelle rilevazioni dell'ISTAT. Pertanto, come specificato di seguito, laddove richiesto, il servizio dovrà essere erogato anche nelle lingue tedesca, slovena, inglese e francese.

Il servizio ha visto un'importante estensione e crescita dei volumi nel tempo e ad oggi costituisce un fondamentale asset dell'Istituto, a supporto della raccolta dati di circa 90 indagini prevalentemente previste dal Programma Statistico Nazionale, svolte nell'ambito di Regolamenti Europei e spesso caratterizzate da obbligo di risposta e sanzionabilità, sia a carattere ricorrente (indagini sulle imprese, famiglie, istituzioni che si ripetono nel tempo), che censuarie permanenti (Censimento Permanente della Popolazione e delle abitazioni, Censimento Permanente dell'Agricoltura, Censimento

Permanente delle unità economiche, Censimento Permanente delle Istituzioni Non Profit, Censimento Permanente delle Istituzioni Pubbliche), come dettagliato nell'Allegato 1A_1 al presente Capitolato. Inoltre il servizio viene utilizzato per indagini di natura occasionale e per rispondere a nuove esigenze informative non programmate, come ad esempio è avvenuto per le rilevazioni sull'emergenza sanitaria da Covid-19 rivolte ad imprese e famiglie realizzate nell'ultimo biennio.

3 Oggetto dell'appalto

Oggetto del presente appalto è l'implementazione, l'avvio e la gestione corrente (in continuità con le modalità attuali) di servizi di Contact Center Inbound e Outbound centralizzati a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT. In particolare il servizio Inbound eroga assistenza di I livello per richieste di natura diversa, tematiche e non tematiche agli utenti coinvolti nelle rilevazioni ISTAT. Il servizio è multicanale e gli utenti vi possono accedere tramite canale telefonico, web chat, e-mail, PEC. Il servizio Outbound supporta le rilevazioni con attività di promemoria e sollecito ai non rispondenti, attività di follow up, supporto alla compilazione di brevi questionari. Le attività del servizio Outbound possono essere svolte sui canali telefonico, sms, email. L'effettuazione dei contatti telefonici richiede preliminarmente la verifica dei recapiti dei referenti delle unità di rilevazione disponibili presso gli archivi dell'ISTAT e il recupero di eventuali numeri di telefono mancanti o errati.

Il servizio include anche l'organizzazione di attività formative rivolte a utenti diversi dal personale del Contact Center (ad esempio rilevatori comunali, personale dei centri di assistenza agricola, utenti delle reti territoriali ISTAT), in occasione dell'avvio delle rilevazioni censuarie permanenti.

Fra le attività oggetto del presente appalto rientrano anche i servizi di assistenza tematica e non tematica Inbound, con le modalità specificate al paragrafo 4.1, nonché i servizi di promemoria e supporto alla compilazione Outbound, rivolti alle imprese coinvolte nella rilevazione Trasporto Merci su Strada (IST-00146), condotta a cadenza settimanale dall'ISTAT.

Il servizio verrà anche impiegato, infine, per l'assistenza di I livello alle unità di rilevazione che ricevono i verbali di accertamento per le indagini che prevedono, in caso di inadempienza, una sanzione pecuniaria amministrativa.

I servizi di Contact Center, come meglio specificato nel seguito del presente capitolato, includono:

- ricezione e gestione dei contatti telefonici in entrata per rispondere alle richieste di informazioni e assistenza degli utenti (Inbound);
- ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite caselle e-mail o PEC dell'ISTAT (Inbound);
- ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite web chat (Inbound);
- gestione di contatti telefonici in uscita per solleciti e promemoria, attività di follow up e assistenza alla compilazione (Outbound);
- Invio massivo di e-mail in uscita per attività di solleciti e promemoria (Outbound);
- Invio massivo di sms in uscita per attività di solleciti e promemoria (Outbound).

3.1 Servizi connessi e strumentali

Per l'erogazione dei suddetti servizi il Fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti servizi connessi e strumentali:

- Postazioni operatore a norma per la gestione delle attività Inbound e Outbound (cfr. par. 5.1.2);
- Sistema di accesso e accoglienza automatico (IVR) attivo 24 ore (cfr. par. 5.1.4);

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

- Sistema di gestione delle richieste (trouble ticketing) (cfr. par. 5.1.5);
- Sistema di Base per la conoscenza (cfr. par. 5.1.6);
- Implementazione di schede contatto customizzate per le attività Outbound (cfr. par.4.2.5.2);
- Attività di formazione delle risorse (cfr. cap. 7);
- Organizzazione di tutti gli eventi formativi dell'ISTAT effettuati nell'ambito delle rilevazioni censuarie permanenti, anche se rivolte a utenti diversi dal personale del Contact Center (cfr. par. 4.6);
- Sistema di monitoraggio del servizio near real time (cfr. cap. 9);
- Produzione e fornitura di reportistica a livello micro e macro (cfr. cap. 9);
- Integrazione con sistemi e servizi ISTAT e di altri fornitori esterni (cfr. cap. 8);
- Integrazione tra servizi Inbound e Outbound (cfr. par. 4.3);
- Fornitura su richiesta dei rispondenti, del materiale necessario per partecipare alle rilevazioni (cfr. par. 4.2.5);
- Procedure per la gestione straordinaria (cfr. cap. 11).

3.2 Durata dei servizi richiesti

La durata dei servizi richiesti è pari a 48 mesi più 3 mesi per la fase di avvio del servizio.

3.3 I volumi attesi

Nelle tabelle che seguono si riportano le stime complessive dei volumi di servizio operatore Inbound e Outbound attesi nel quadriennio 2023-2026.

Il Fornitore del servizio dovrà dimensionare le risorse umane (operatori telefonici e supervisor) e le risorse tecniche, necessarie a garantire l'espletamento dei servizi in oggetto, secondo le modalità e i requisiti di qualità descritti nel presente Capitolato.

3.3.1 Il servizio Inbound

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound attraverso l'utilizzo di canali di accesso sincroni e asincroni; si stima un **volume atteso annuale medio** pari a:

- canali sincroni: circa 2.462.000 minuti
- canali asincroni: circa 349.000 minuti

In considerazione della pianificazione delle indagini correnti e censuarie previste nel quadriennio 2023-2026, i volumi complessivi attesi di servizio Inbound saranno così distribuiti nel periodo in esame:

Tabella 1 – Stima volumi attesi Inbound per gli anni 2023-2026.

ANNO	MINUTI INBOUND SINCRONO	MINUTI INBOUND ASINCRONO	ORE INBOUND FASCIA STRAORDINARIA	INDAGINI COINVOLTE
2023 (gennaio-dicembre)	2.419.903,72	334.000,24	1.872,00	Indagini correnti economiche, Indagini correnti sociali, Censimento Permanente della Popolazione, Censimento Permanente dell'Agricoltura, Censimento delle Istituzioni Pubbliche
2024 (gennaio-dicembre)	2.311.920,88	315.099,37	1.872,00	Indagini correnti economiche, Indagini correnti sociali, Censimento Permanente della Popolazione, Censimento Permanente dell'Agricoltura

2025 (gennaio-dicembre)	3.208.949,24	514.769,69	1.872,00	Indagini correnti economiche, Indagini correnti sociali, Censimento Permanente della Popolazione, Censimento Permanente dell'Agricoltura, Censimento Permanente delle unità economiche, Censimento delle Istituzioni Non Profit
2026 (gennaio-dicembre)	1.905.652,46	231.028,28	1.872,00	Indagini correnti economiche, Indagini correnti sociali, Censimento Permanente della Popolazione, Censimento Permanente dell'Agricoltura, Censimento delle Istituzioni Pubbliche

Si precisa che trattandosi di uno schema non definitivo, le attività potranno subire modifiche o slittamenti nel tempo, con conseguente modifica dei flussi di attività pianificati.

L'ISTAT provvederà a fornire **trimestralmente** il calendario aggiornato delle attività Inbound, almeno 15 giorni prima dell'inizio di ciascun trimestre, e a comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali modifiche o slittamenti del calendario fornito, secondo tempistiche e modalità che saranno concordate in fase di avvio del servizio. Per i censimenti permanenti e per altre indagini complesse i calendari verranno condivisi con almeno un mese di anticipo rispetto all'inizio delle attività.

3.3.1.1 Servizi di telefonia per le attività Inbound

Il traffico Inbound generato dal canale telefonico sarà gestito a carico di ISTAT.

Il traffico Outbound generato dai servizi Inbound di Recall/Call-Back e di trasferimento di chiamata ad altro Fornitore esterno sarà gestito a carico del Fornitore.

Per quanto riguarda i servizi di Recall/Call-back, si precisa che i dati 2021 hanno evidenziato la seguente distribuzione del traffico telefonico tra le direttrici di rete fissa e mobile:

- 60% verso rete fissa e 40% verso rete mobile, per i target imprese, istituzioni, aziende agricole, altri enti;
- 15% verso rete fissa e 85% verso rete mobile, per i target famiglie e individui.

3.3.2 Il servizio Outbound

È richiesta l'erogazione di un servizio Outbound per un volume annuale medio pari a circa 931.000 minuti.

In considerazione della pianificazione delle indagini correnti e censuarie previste nel quadriennio 2023-2026, i volumi complessivi attesi di servizio Outbound saranno così distribuiti nel periodo in esame:

Tabella 2 – Stima volumi attesi Outbound per gli anni 2023-2026.

ANNO	MINUTI OUTBOUND	INDAGINI COINVOLTE
2023 (gennaio-dicembre)	642.767,48	Indagini correnti economiche, Censimento Permanente dell'Agricoltura, Censimento delle Istituzioni Pubbliche
2024 (gennaio-dicembre)	851.746,70	Indagini correnti economiche, Censimento Permanente dell'Agricoltura

2025 (gennaio-dicembre)	1.745.244,63	Indagini correnti economiche, Censimento Permanente dell'Agricoltura, Censimento Permanente delle unità economiche, Censimento delle Istituzioni Non Profit
2026 (gennaio-dicembre)	482.884,25	Indagini correnti economiche, Censimento Permanente dell'Agricoltura, Censimento delle Istituzioni Pubbliche

Anche per quanto riguarda il servizio Outbound, trattandosi di uno schema non definitivo, le attività potranno subire modifiche o slittamenti rispetto a quanto pianificato.

L'ISTAT provvederà a fornire **trimestralmente** il calendario aggiornato delle attività Outbound, almeno 15 giorni prima dell'inizio di ciascun trimestre, e a comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali modifiche o slittamenti del calendario fornito, secondo tempistiche e modalità che saranno concordate in fase di avvio del servizio. Per i censimenti permanenti e per altre indagini complesse i calendari verranno condivisi con almeno un mese di anticipo rispetto all'inizio delle attività.

3.3.2.1 Servizi di telefonia per le attività Outbound

Il traffico generato dalle attività Outbound sarà gestito a carico del Fornitore.

3.3.3 Opzioni operatori Inbound e Outbound

Per l'espletamento dei servizi in oggetto, si richiedono operatori Inbound ed Outbound esclusivi per far fronte ai volumi pianificati del servizio (Indagini correnti e rilevazioni censuarie). Per la gestione di attività straordinarie o di picchi non programmabili, il Fornitore, previo accordo con ISTAT, potrà far ricorso ad operatori condivisi con altre commesse per garantire i livelli di servizio prefissati.

Al fine di garantire i servizi Inbound e Outbound anche ad utenti appartenenti a minoranze linguistiche che potrebbero farne richiesta, si richiede la presenza di operatori multilingua, con conoscenza delle lingue tedesca, slovena, inglese e francese.

La presenza di operatori multilingua dovrà essere pianificata, in accordo con ISTAT, sulla base delle esigenze delle diverse indagini e rilevazioni censuarie in corso.

Si specifica che in linea generale, il servizio in lingua tedesca dovrà essere sempre attivo, sia per il servizio Inbound che Outbound. Il presidio in lingua slovena, inglese e francese dovrà essere attivo solo per alcune indagini censuarie o rivolte alle famiglie che verranno indicate dall'ISTAT in sede di pianificazione. Per gli operatori in lingua slovena, inglese e francese non si richiede l'esclusività ma sarà possibile la condivisione con altre commesse.

A titolo di esempio si riportano i volumi di minuti erogati nel corso del 2021 per i servizi Inbound e Outbound multilingua:

Tabella 3 – Servizi multilingua erogati nel corso del 2021 (minuti).

Tipologia di servizio	Tedesco	Sloveno	Inglese	Francese
Inbound sincrono	5.000	500	1.000	500

Outbound	10.630	Non previsto	Non previsto	Non previsto
----------	--------	--------------	--------------	--------------

3.3.4 Tempistiche per l'avvio del servizio

L'avvio delle attività è prevista il 5 giugno 2023.

Le date di inizio e di fine lavori dovranno risultare da appositi verbali, redatti in contraddittorio tra il Fornitore e l'ISTAT. Per la data di decorrenza dell'appalto si farà riferimento alla data in cui verrà sottoscritto il verbale di avvio delle attività.

A partire da tale data, il Fornitore dovrà provvedere alle seguenti attività:

- predisposizione dell'intera infrastruttura tecnologica necessaria per l'espletamento del servizio richiesto, con il supporto dell'ISTAT;
- caricamento nei sistemi gestionali offerti dal Fornitore delle informazioni preliminari all'avvio delle attività;
- selezione, reclutamento e formazione degli operatori e supervisori;
- formazione degli utenti ISTAT sui sistemi di gestione dei ticket del Fornitore
- rilascio dei sistemi per il monitoraggio del servizio.

La fase preparatoria non potrà superare la durata massima di 90 (novanta) giorni antecedenti il giorno di avvio del servizio, ovvero i 90 giorni antecedenti il 5 giugno 2023.

I servizi oggetto della presente fornitura saranno sottoposti a **verifica di conformità** da parte del personale ISTAT, sulla base del piano di collaudo predisposto a cura del Fornitore. Si procederà ad un test funzionale dei servizi descritti nel presente Capitolato, sottoponendo a verifica di conformità le infrastrutture tecnologiche offerte per supportare l'erogazione del servizio del Contact Center in modo rispondente ai requisiti richiesti. Prima dell'avvio del servizio, verrà redatto un "Verbale di Verifica di conformità dei servizi" in contraddittorio con ISTAT, dal quale si dovrà evincere che il servizio può essere erogato in condizioni operative ottimali.

Il Fornitore provvederà, con mezzi, materiali e personale proprio, a supportare l'esecuzione dei test di verifica di conformità del servizio, mettendo a disposizione, eventualmente, tutti gli strumenti necessari per poterli effettuare anche da remoto, dalle sedi ISTAT.

3.4 La sede del servizio

Tutte le risorse tecniche, logistiche e umane per le attività del servizio dovranno essere ubicate presso la sede/sedi del Fornitore. Dovrà essere presente almeno una sede operativa all'interno del territorio nazionale in modo da consentire al personale ISTAT di presenziare e gestire in maniera agevole ed efficace le attività di formazione, le attività di supervisione e monitoraggio del servizio, nonché di garantire la standardizzazione delle attività erogate dal Fornitore. Le altre eventuali sedi dovranno comunque essere ubicate all'interno del territorio UE. È consentita l'erogazione del servizio avvalendosi al massimo di 2 sedi operative.

Nel caso in cui il servizio sia erogato in più sedi il Fornitore dovrà esplicitare nell'ambito del piano di organizzazione generale del servizio le modalità di interazione, atte a garantire omogeneità nell'erogazione del servizio, dettagliando:

- le soluzioni tecnologiche integrate che intende adottare per consentire l'instradamento dinamico delle chiamate pervenute sulla centrale telefonica nel rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- la ripartizione delle postazioni-operatore tra le eventuali sedi.

Il Fornitore potrà prevedere una sede dedicata esclusivamente alla funzione di Disaster Recovery oppure utilizzare come sede di Disaster Recovery una delle sedi operative.

Tutti i locali dovranno essere in regola con le attuali disposizioni in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

L'attività prestata dal Personale offerto dal Fornitore dovrà essere svolta normalmente in presenza presso la sede/le sedi indicata/e, nel rispetto di tutte le norme a tutela della salute dei lavoratori. Il servizio potrà essere prestato da remoto, a fronte di situazioni di emergenza sanitaria previste da normative nazionali o locali oppure a seguito di specifici accordi con l'ISTAT mirati a modificare parzialmente o totalmente le modalità di svolgimento della prestazione lavorativa.

4 Descrizione del servizio

Di seguito sono descritte le caratteristiche generali e le relative modalità di esecuzione del servizio oggetto dell'appalto a cui il Fornitore dovrà attenersi nel corso dello svolgimento dello stesso per garantire il raggiungimento degli obiettivi attesi.

4.1 Il servizio Inbound per l'assistenza ai rispondenti

Il servizio è pensato in ottica multicanale e gli utenti vi potranno accedere tramite telefono, web chat o via email. In fase di avvio delle rilevazioni statistiche, l'ISTAT invierà una lettera informativa a tutti gli utenti coinvolti, contenente le informazioni funzionali agli adempimenti e i riferimenti cui rivolgersi per richiedere assistenza (sono previsti n. 4 numeri verdi, n. 15 caselle e-mail dedicate ed un link per l'accesso alla web chat). Le richieste di assistenza che perverranno al servizio possono essere classificate nelle seguenti grandi categorie:

1. Richieste di natura non tematica;
2. Richieste tematiche;
3. Inoltro per trasferimento di chiamata verso numero nero di altro Fornitore, ad esempio a seguito di richieste di interviste telefoniche (CATI).

Inoltre, per i target di utenza che lo prevedono, il Fornitore gestirà le richieste di assistenza pervenute all'ISTAT mediante il canale asincrono PEC (Posta Elettronica Certificata). La gestione avverrà mediante una o più utenze di accesso al sistema di gestione PEC impiegato dall'ISTAT, che verranno fornite nella fase di avvio del servizio. Questo canale, pur non essendo indicato nelle comunicazioni ISTAT come canale ufficiale per le richieste di assistenza, viene spesso utilizzato dagli utenti in "replay" agli invii massivi di lettere informative e promemoria.

Per **non tematiche** si intendono tutte quelle richieste di assistenza che riguardano problematiche funzionali allo svolgimento degli adempimenti statistici, ma che non entrano nel merito dei questionari e delle metodologie delle singole indagini, ad esempio:

- Problemi legati all'accesso e navigazione dei sistemi gestionali e di acquisizione dei dati (es. smarrimento credenziali di accesso, ripristino password, informazioni sulle modalità di autenticazione, ecc.);

- Richiesta di informazioni sull'obbligo di risposta, tutela della privacy e sanzionabilità;
- Comunicazione di eventi che riguardano l'unità di rilevazione, ad esempio, un singolo individuo destinatario dell'indagine (decesso, malattia, trasferimento, ecc.) o un'impresa (procedura concorsuale in atto, cessazione attività, trasformazione societaria, ecc.), che potrebbero alterare il corretto svolgimento degli adempimenti statistici.

Per **tematiche** si intendono, invece, quelle richieste di assistenza che entrano nel merito delle singole indagini e pertanto implicano una conoscenza dei contenuti delle stesse, delle variabili del questionario e delle metodologie applicate. Rientrano nell'ambito di competenza del presidio di assistenza di I livello tutte le richieste non tematiche standard e le richieste tematiche che per carattere di semplicità e/o ricorrenza, potranno essere risolte con l'ausilio delle risposte standard messe a disposizione da ISTAT. A titolo di esempio, rientrano nelle casistiche delle tematiche gestibili:

- Chiarimenti sugli obiettivi dell'indagine e ruolo dell'ISTAT;
- Modalità di selezione del campione;
- Modalità di raccolta dei dati (CAWI, CATI, CAPI, PAPI);
- Modalità di invio del questionario;
- Richiesta di informazione sul periodo di raccolta dati e termini di scadenza;
- Individuazione del/i destinatario/i dell'indagine;
- Informazioni su specifiche variabili del questionario (definizione dell'unità di osservazione, ecc.).

Per alcune specifiche rilevazioni, sarà previsto, in accordo con ISTAT, un'assistenza tematica più approfondita, ovvero il supporto alla compilazione del questionario se richiesto dall'utente, previa formazione specifica agli operatori. Il servizio opera con due livelli di specializzazione. Il I livello è costituito dagli operatori del Contact Center e il II livello da referenti ISTAT tematici (esperti di indagini dei servizi di produzione) e specialistici (esperti dei servizi di raccolta dati, del settore informatico, giuridico e di registri statistici).

È importante evidenziare che le diverse indagini dell'ISTAT che utilizzano il Contact Center Inbound presentano specificità dovute a diversi aspetti, quali, in particolare, il settore di appartenenza, la tipologia di target coinvolto, la periodicità, l'applicabilità di sanzioni amministrative, gli aspetti legati alla privacy, le caratteristiche del sistema di acquisizione dei dati utilizzato. Pertanto, anche se i contenuti delle richieste di assistenza relative alle diverse indagini presentano forti analogie, ciascuna casistica presenta delle peculiarità e richiede approfondimenti e conoscenze diverse. Gli operatori dovranno quindi apprendere e gestire un articolato e specialistico sistema di FAQ e risposte standard.

Per tale motivo l'ISTAT in alcune circostanze può richiedere al Fornitore la specializzazione degli operatori per aree tematiche specifiche (es. per tipologia di target/ tipologia di indagine, ...), in modo da garantire una maggiore efficienza e qualità nella risposta agli utenti.

Un esempio al riguardo è costituito dall'indagine sul Trasporto merci su Strada, per la quale dovrà essere previsto un team di operatori dedicati.

I criteri di specializzazione degli operatori saranno comunicati al Fornitore in fase di avvio del servizio e potranno subire variazioni in corso d'opera per tener conto di sopravvenute esigenze organizzative.

In considerazione della atipicità dei flussi generati dalle indagini ISTAT, come più avanti illustrato, il Fornitore dovrà altresì garantire una gestione flessibile del servizio per poter gestire i momenti di picco nel rispetto degli obiettivi di qualità prefissati.

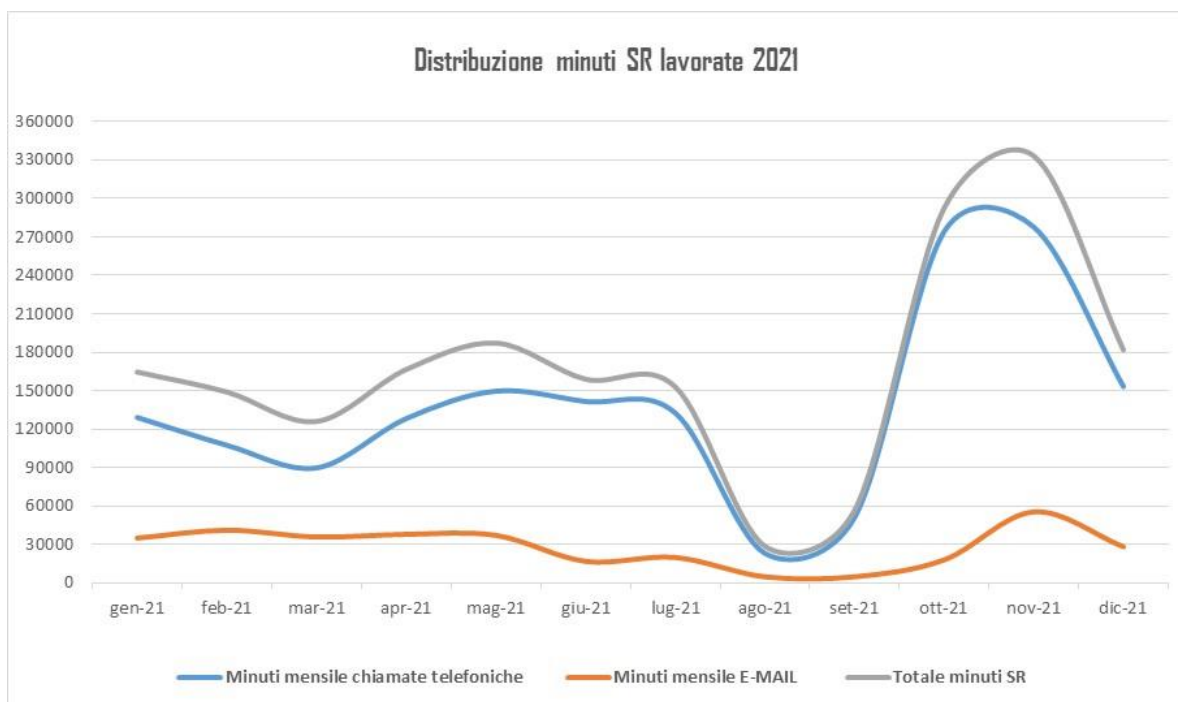
Le richieste non risolubili nell'ambito del Contact Center verranno trasmesse al II livello ISTAT, con le modalità e secondo i processi successivamente illustrati. Ai fini dell'erogazione dell'assistenza, gli operatori avranno a disposizione tutta la documentazione necessaria, messa a disposizione dall'ISTAT, per la risoluzione delle casistiche standard ed in particolare un completo e dettagliato sistema di FAQ e Risposte Standard. Saranno, inoltre, abilitati all'accesso ed istruiti all'uso di specifici sistemi gestionali e/o piattaforme informatiche, utilizzati in ISTAT per l'acquisizione dei dati (es. Portale statistico delle Imprese, INDATA, SGI, ecc.).

4.1.1 *Dati e volumi sulla distribuzione mensile delle Richieste di Assistenza (SR)*

È necessario evidenziare che il servizio Inbound per l'assistenza alle indagini dell'ISTAT è complesso ed articolato e prevede una curva di distribuzione delle chiamate irregolare, infatti, sono previsti periodi con traffico in entrata costante ed altri periodi in cui, a causa dell'avvio di indagini statistiche rilevanti o di eventi che riguardano la raccolta dati (ad esempio invio di promemoria massivi agli utenti non rispondenti), il traffico subisce un importante incremento. Un fenomeno di questo tipo genera degli off-set che richiedono un'elevata attenzione e un veloce adeguamento del servizio dal punto di vista tecnico-organizzativo.

A titolo di esempio si riporta l'andamento complessivo dei flussi lavorati nell'anno 2021, con la distinzione per canale di accesso, sincrono e asincrono:

Figura 1 - Distribuzione volumi SR lavorate - Anno 2021



Per una migliore comprensione dell'esempio riportato nel grafico, si precisa che nel 2021 il servizio Inbound oltre alle indagini correnti ha supportato il VII Censimento generale dell'Agricoltura (periodo gennaio-settembre che ha coinvolto circa 1,6 ML di aziende agricole) e il Censimento Permanente della Popolazione e delle Abitazioni (ottobre-dicembre che ha coinvolto circa 1,5 ML di famiglie).

A titolo di esempio si riportano di seguito i grafici con i dettagli relativi ai volumi per l'anno 2021, riferiti a diversi target di utenza.

Figura 2 – Richieste di assistenza per canale di ingresso e tipologia di target - Anno 2021

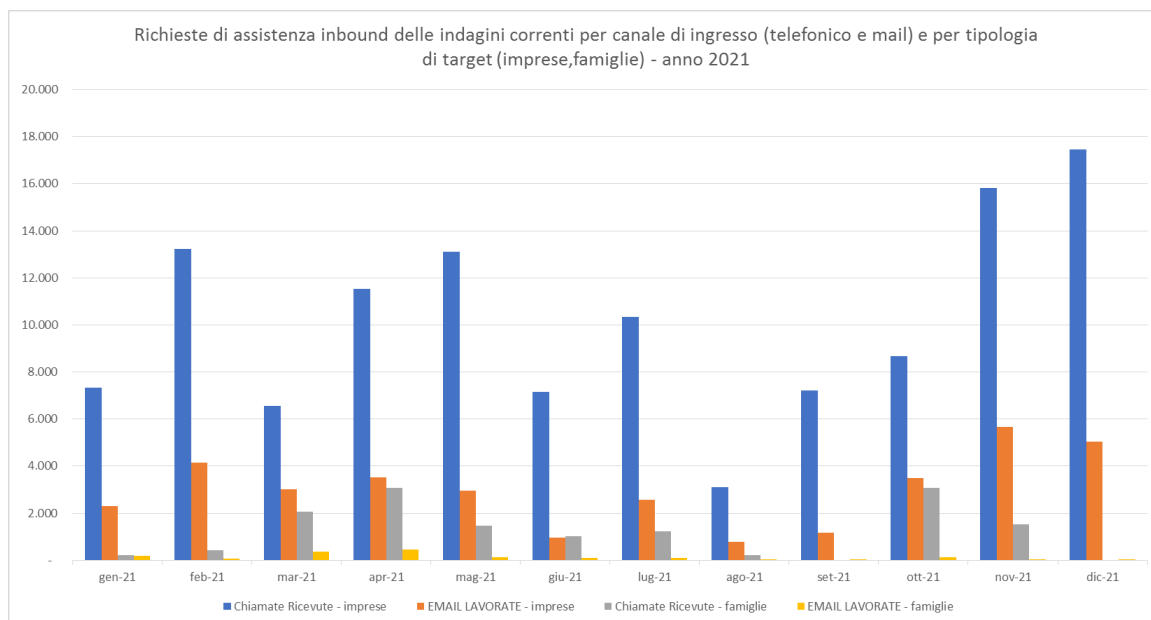
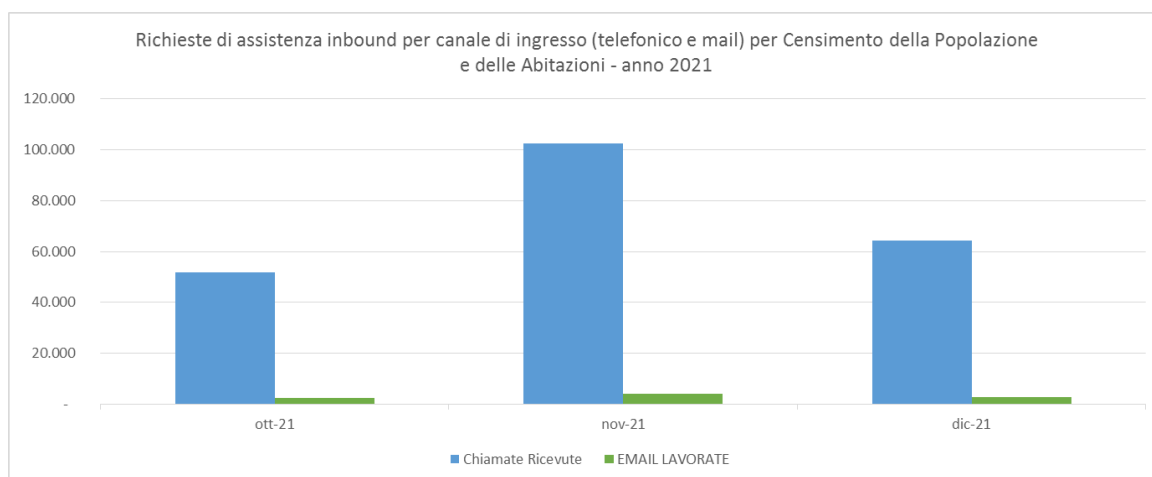


Figura 3 – Richieste di assistenza del Censimento Permanente della Popolazione per canale di accesso- Anno 2021



La pianificazione delle indagini e le conseguenti stime dei volumi attesi saranno forniti dall'ISTAT in fase di avvio del servizio e verranno aggiornati con cadenza trimestrale, almeno 15 giorni prima dell'inizio del trimestre di riferimento. Eventi non previsti nella pianificazione trimestrale, quali slittamenti di avvio indagine, proroghe di chiusura della raccolta dati, avvio di indagini non programmate, saranno comunicate tempestivamente al Fornitore secondo tempistiche e modalità che saranno concordate in fase di avvio del servizio.

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

Il Fornitore dovrà dimensionare il servizio, sulla base delle stime dei volumi forniti da ISTAT e degli SLA definiti nel presente Capitolato. In corso di erogazione del servizio, il dimensionamento dovrà essere adeguato, sulla base degli aggiornamenti periodici forniti da ISTAT.

4.1.2 Orari del servizio

Lo svolgimento del servizio comprende, in linea generale, i giorni della settimana dal lunedì al sabato e l'orario è compreso nella fascia oraria dalle ore 09.00 alle 19.00 in orario continuato, con possibile estensione in orario ordinario fino alle ore 21:00 e in orario straordinario di domenica dalle ore 09.00 alle 21.00.

Si specifica che il presidio nella fascia 19.00-21.00 e il sabato e la domenica soddisfa in particolare le esigenze di alcune indagini, in particolare dedicate ai target famiglie e aziende agricole, e pertanto dovrà essere operativo soltanto in occasione di specifiche rilevazioni. In fase di avvio del servizio, e successivamente con cadenza trimestrale, ISTAT provvederà a trasmettere al Fornitore un calendario delle rilevazioni programmate con le rispettive esigenze di presidio operatore, per consentire un'adeguata organizzazione delle risorse e del servizio. Sarà cura di ISTAT aggiornare il Fornitore delle eventuali variazioni del calendario delle rilevazioni con tempistiche e modalità che saranno concordate in fase di avvio del servizio.

Nei giorni e nelle fasce orarie di inattività del servizio operatori, l'utente potrà comunque lasciare i propri recapiti per essere richiamato entro 24 ore, tramite un servizio di call-back.

4.1.3 Flussi e processi operativi

Gli utenti potranno accedere al servizio attraverso più canali:

- Canali sincroni: telefono (sia da rete fissa che mobile) e web chat (canale di nuova attivazione);
- Canali asincroni: posta elettronica ordinaria o certificata.

Il servizio sarà configurato attraverso una struttura organizzativa a due livelli di specializzazione. Tutte le richieste di assistenza (SR) confluiranno nel servizio di Contact Center, attraverso i canali disponibili sincroni e asincroni, e poi verranno gestite ai due livelli organizzativi in base alla tipologia e complessità delle stesse:

Il I livello svolgerà funzioni di front-end:

- Risponderà agli utenti che contattano il servizio attraverso i diversi canali sincroni e asincroni previsti (ciascuna richiesta sarà tracciata tramite apertura di un ticket);
- Risolverà le richieste di assistenza standard, di non elevata complessità e a carattere ricorrente;
- Smisterà le richieste complesse al rispettivo II livello di competenza;
- Inoltrerà per trasferimento di chiamata le richieste di interviste telefoniche (CATI) o le richieste di appuntamenti per indagini face to face condotte con rilevatore (CAPI), verso numero nero di altro Fornitore.

Il II livello prenderà in carico e gestirà le richieste che per specificità e/o complessità dei contenuti non sono risolvibili nell'ambito del Contact Center.

Al I livello le richieste saranno evase direttamente dagli operatori, che saranno opportunamente formati dagli esperti ISTAT e supportati dalle informazioni disponibili nel back office dei sistemi di acquisizione dei dati dell'ISTAT (es. Portale statistico delle imprese, sistemi gestionali utilizzati nell'ambito delle indagini sulle famiglie, istituzioni ecc.), dal sistema

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

di FAQ e “risposte standard” e altro materiale che sarà importato sul sistema di gestione della base di conoscenza del Fornitore.

Il II livello, invece, sarà organizzato in aree tematiche, gruppi di competenza inerenti alle singole indagini coinvolte nel servizio o agli aspetti specialistici trasversali (accesso ai sistemi di acquisizione, aspetti giuridici, ecc.). Per le indagini complesse che prevedono il coinvolgimento di reti territoriali, le aree tematiche potranno a loro volta essere articolate in sotto-aree. Queste ultime potranno essere inerenti, ad esempio, a territori di competenza (es. Uffici territoriali), a sezioni specifiche del questionario che richiedono competenze specialistiche (es. area della contrattazione all’interno del questionario sul Costo del lavoro), in generale ai criteri di organizzazione dell’indagine. Le richieste più avanzate, che non rientrano nelle casistiche standard, saranno trasmesse al II livello ISTAT tramite il sistema di Ticketing, selezionando la corretta area tematica tra quelle disponibili.

I criteri di smistamento saranno comunicati da ISTAT al Fornitore in fase di avvio del servizio e aggiornati in corso d’opera. Il sistema permetterà la gestione dell’iterazione tra il Contact Center ed ISTAT e l’eventuale re-inoltro agli operatori di I livello (es. eventuali ticket incompleti dei dati necessari per una corretta analisi e/o risoluzione del problema, o assegnati ad un gruppo di competenza errato, saranno “rifiutati” e l’operatore li riprenderà in carico e si adopererà per recuperare e integrare le informazioni mancanti o riassegnare il ticket al gruppo corretto).

Il Fornitore dovrà garantire una percentuale minima di ticket di II livello assegnati correttamente alle relative aree ISTAT di competenza pari al 95 per cento, calcolata sul totale dei ticket assegnati al II livello.

I referenti ISTAT potranno accedere al sistema attraverso un link web, secondo una profilazione specifica, per visualizzare i ticket assegnati e procedere alla lavorazione degli stessi. In particolare, per il canale asincrono, per facilitare la corretta classificazione delle comunicazioni e il successivo trattamento sarà precisato agli utenti, all’interno dell’informativa di indagine, che nelle richieste di assistenza deve essere sempre specificato l’oggetto della richiesta e, nel caso in cui il quesito riguardi una specifica indagine, il codice IST e/o almeno la denominazione della rilevazione cui si riferisce.

Di seguito è riportato lo schema generale del processo di lavorazione dei ticket per i canali sincroni e asincroni.

Figura 4 - Processo di gestione della richiesta canale sincrono

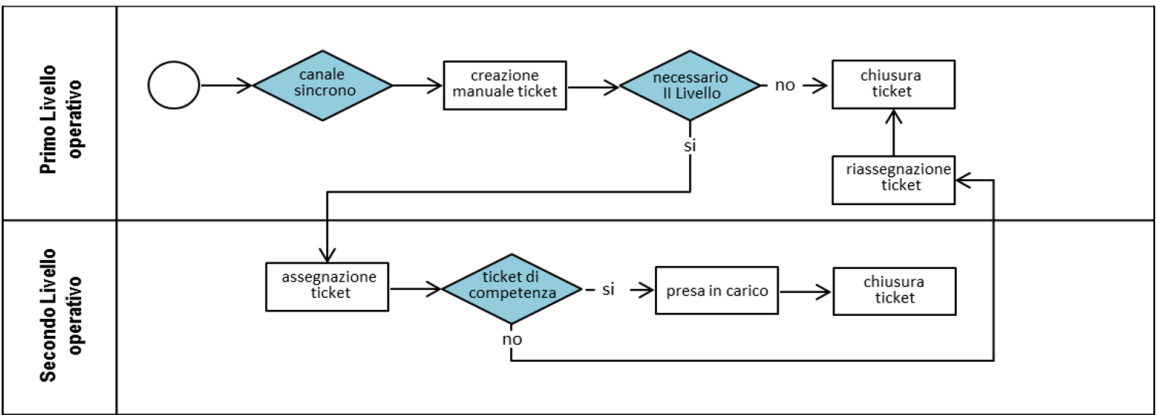
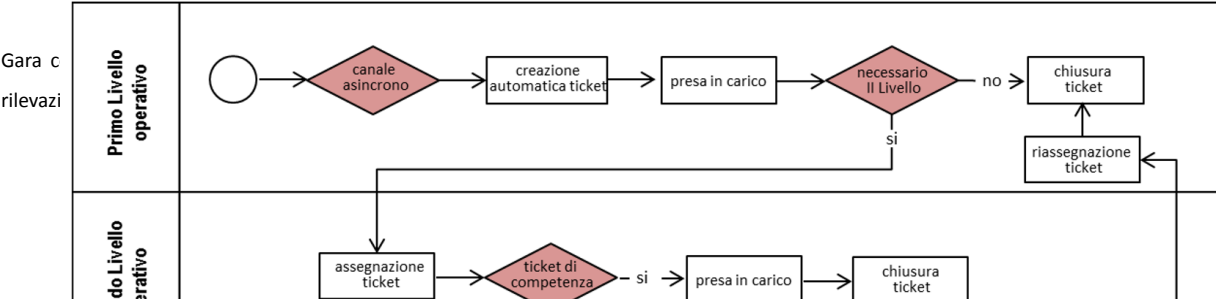


Figura 5 - Processo di gestione della richiesta canale asincrono



Gara c
rilevazi

ti delle

Di seguito sono descritti i processi operativi specifici per la gestione delle richieste in ingresso per tipologia di canale di accesso previsto.

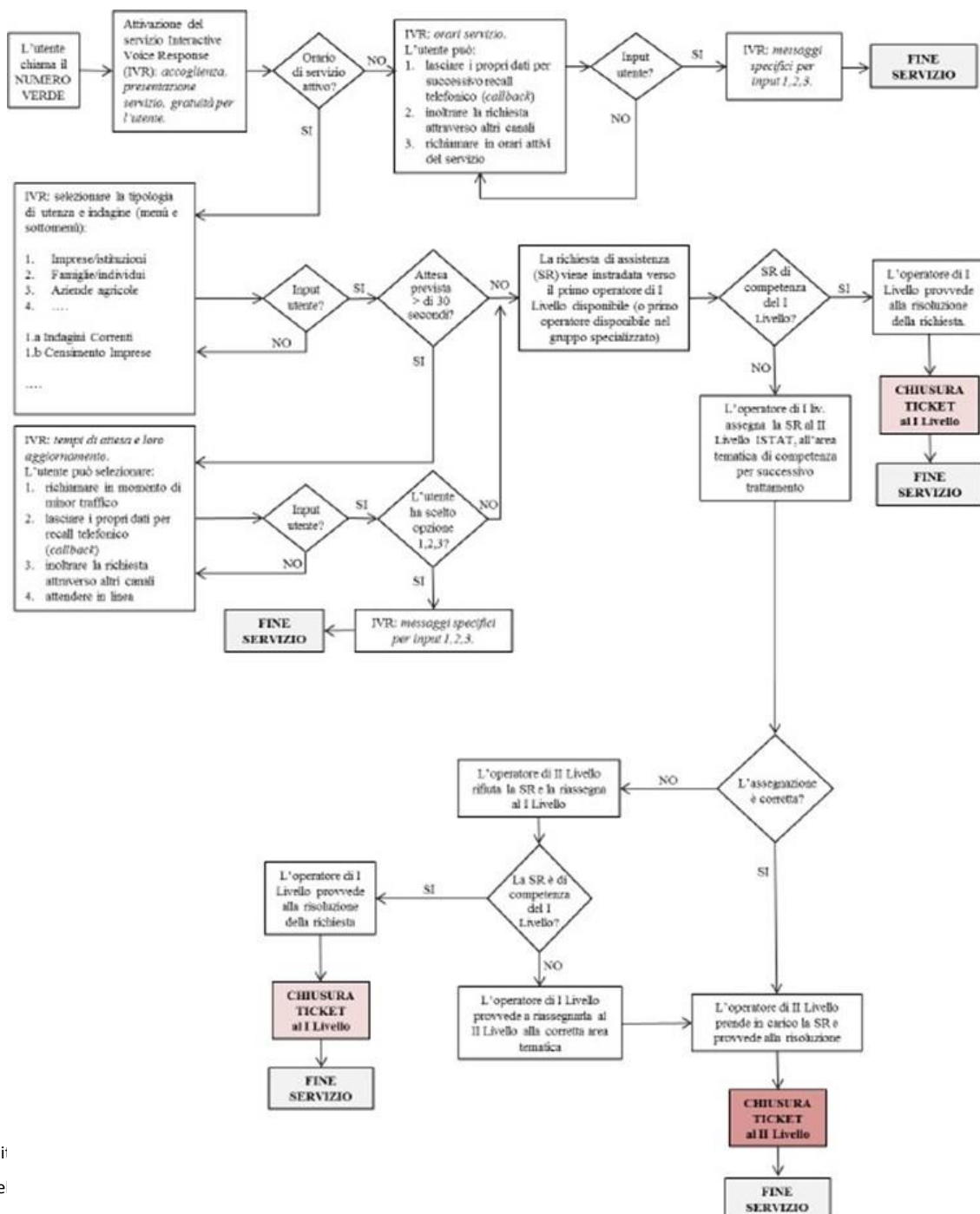
4.1.3.1 Canale telefonico

Il canale telefonico fornisce assistenza agli utenti attraverso n. 4 numeri verdi dedicati (con un flusso che smista le diverse tipologie di utenza e/o le diverse tipologie di indagini in differenti percorsi) a cui gli utenti potranno accedere sia da rete fissa che da rete mobile. Il flusso delle attività al I livello è attivato da una chiamata in ingresso al numero telefonico da parte di un utente coinvolto in un'indagine ISTAT (famiglia, impresa o Istituzione). L'utente sarà accolto da un servizio automatico (IVR), le cui principali funzionalità saranno attive sia nelle ore di apertura del servizio di Contact Center che nelle ore di chiusura (nei giorni e nelle fasce orarie di inattività del servizio operatori, l'utente potrà lasciare i propri recapiti per essere richiamato, tramite un servizio di Call back). Ciascuna chiamata che produce l'intervento di un operatore di I livello determina l'apertura di un ticket, che implica la registrazione della richiesta nel sistema. Tutte le richieste in ingresso saranno registrate nel sistema di Ticketing del Fornitore. L'operatore di I livello esamina la richiesta e se di sua competenza provvede ad evaderla (chiusura al I livello). Se la richiesta non rientra nelle competenze del Contact Center, l'operatore provvede ad inoltrarla al II livello mediante il sistema di ticketing. L'utente ISTAT (II livello) che riceve la richiesta può:

- *Prenderla in carico* ed evaderla in caso di attribuzione corretta (chiusura al II livello);
- *Respingerla* perché non di propria pertinenza, riassegnandola al I livello.

Il I livello provvederà a risolvere la richiesta se di propria competenza o a smistarla alla corretta area tematica per il successivo trattamento (riassegnazione al II livello corretto). Di seguito è illustrato il flusso Inbound del canale telefonico:

Figura 6 - Flusso Inbound canale telefonico



4.1.3.2 Trasferimento di chiamata ad altro Fornitore

In occasione di alcune indagini, ad esempio per i censimenti permanenti che prevedono l'impiego di disegni multi-tecnica, potrà essere richiesto il trasferimento di chiamata ad altro Fornitore di servizi di raccolta dati (ad esempio trasferimento al Fornitore di interviste telefoniche CATI o di interviste personali CAPI, per la prenotazione rispettivamente di un'intervista telefonica o di un appuntamento con il rilevatore). Attraverso il Numero Verde gli utenti potranno quindi sia richiedere assistenza sull'indagine, sia prenotare un'intervista CATI o CAPI; la scelta sarà indirizzata attraverso l'alberatura IVR e la predisposizione di menu e sottomenù ad hoc. Per le richieste di assistenza, il flusso di lavorazione seguirà quanto riportato per il canale telefonico (paragrafo 4.1.3.1). Le richieste inoltrate verso altro Fornitore invece non comporteranno l'apertura di un ticket e saranno evase direttamente dal Fornitore verso cui viene attivato l'inoltro di chiamata. Sarà cura dell'ISTAT fornire il numero nero su cui attivare l'inoltro delle chiamate e coordinare tutte le attività che coinvolgono i diversi attori, al fine di garantire un servizio efficace ed efficiente agli utenti.

4.1.3.3 Web Chat

Fra i servizi di Contact center Inbound sincroni sarà prevista una web chat online. La chat sarà avviata dagli utenti, negli orari di servizio, mediante appositi link posti, da ISTAT, nelle comunicazioni trasmesse alle unità coinvolte nelle rilevazioni statistiche (lettere informative di avvio indagine, promemoria, solleciti, ecc.), nei sistemi di acquisizione e nei gestionali impiegati dall'ISTAT per le attività di raccolta dati. La presenza di una richiesta di assistenza via chat attiva il flusso di I livello. Il processo di gestione del ticket generato dal canale web chat (chiusura al I livello, chiusura al II livello, riassegnazione al I livello, ecc.) è analogo a quello descritto per il flusso telefonico. Le richieste di supporto via chat saranno smISTATE agli operatori con criteri analoghi a quelli indicati per le chiamate telefoniche in ingresso, ovvero con assegnazione al primo operatore disponibile. Anche in questo caso, in occasione di indagini di grandi dimensioni e/o che richiedono una formazione degli operatori più specifica, sarà effettuata l'assegnazione delle casistiche secondo il criterio della specializzazione sull'indagine. Il servizio dovrà prevedere un breve messaggio di accoglienza (messaggio di saluto, indicazione del nominativo o riferimento dell'operatore, tutela della riservatezza, possibilità di utilizzo di lingue straniere, ecc.) e nel caso tutti gli operatori risultino occupati trasmetterà un messaggio automatico di cortesia che invita l'utente ad attendere con indicazione dei tempi stimati di attesa. In caso di attesa, oppure nel caso di avvio della chat da parte dell'utente fuori dagli orari di servizio, sarà offerta all'utente la possibilità di lasciare il proprio recapito telefonico, al fine di essere ricontattato successivamente (call back).

4.1.3.4 Recall/Call back

Sono comprese tra i servizi Inbound anche tutte le attività di recall originate da precedente richiesta di assistenza da parte degli utenti (sia da canali sincroni che asincroni) e dal servizio di call-back (l'utente ha lasciato tramite numero verde/web chat i propri riferimenti telefonici per essere successivamente richiamato).

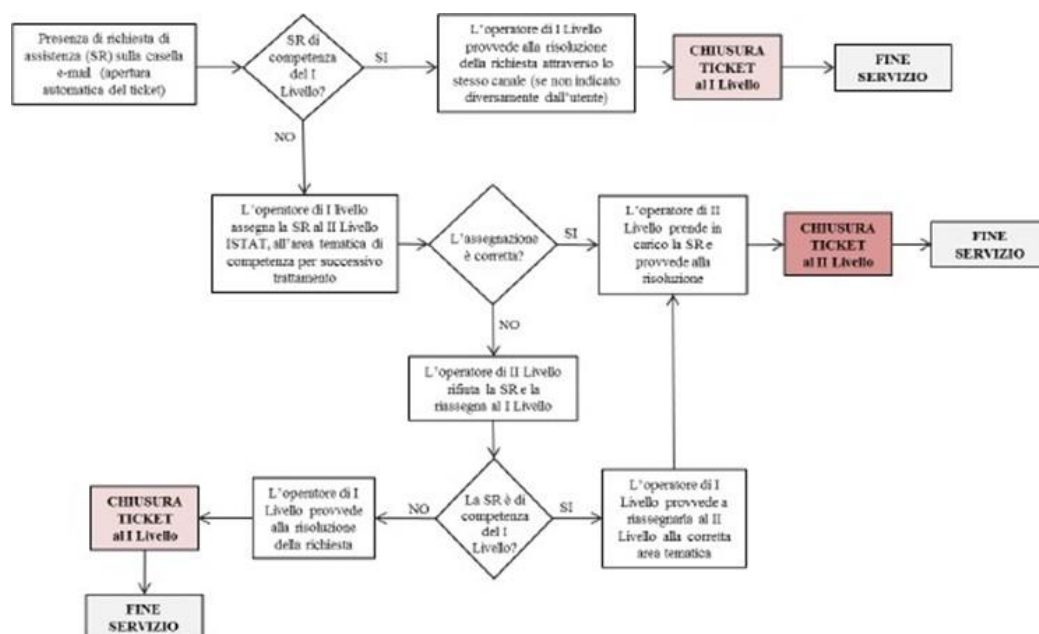
Ciascuna comunicazione in uscita effettuata da un operatore di I livello genera l'apertura di un ticket, sia per le attività di recall collegate al servizio di call-back, sia per le attività connesse alla evasione delle richieste pervenute tramite

canali sincroni e asincroni. Il processo di gestione del ticket sarà analogo a quello descritto per i flussi Inbound. Tutti i ticket riferiti ad una stessa unità di rilevazione devono essere collegati in modo da poter risalire allo storico di tutte le interazioni intercorse con la stessa unità.

4.1.3.5 Canale e-mail

Il Fornitore avrà accesso a **n° 15 caselle di posta elettronica** distinte per tipologia di utenza e/o per indagini. Alcune di esse saranno sempre attive mentre altre verranno attivate in occasione di specifiche indagini. Di conseguenza le caselle non saranno tutte attive contemporaneamente. La presenza di una richiesta di assistenza nella casella e-mail attiva il flusso di I livello. Il processo di gestione del ticket generato dal canale email (chiusura al I livello, chiusura al II livello, riassegnazione al I livello, ecc.) è analogo a quello descritto per i canali sincroni. Per la risoluzione delle richieste che rientrano nella competenza del I livello, gli operatori utilizzeranno, se pertinenti, le “risposte standard” predisposte nell’apposito format per il canale email. Gli operatori del Contact Center (I livello) e i referenti ISTAT (II livello) risponderanno alle email degli utenti esterni direttamente da sistema.

Figura 7 - Flusso Inbound canale e-mail



4.1.3.6 Canale PEC

Il Fornitore avrà accesso alle caselle di posta elettronica certificata utilizzate per le diverse tipologia di utenza e/o indagine. La gestione di ciascuna casella dovrà avvenire mediante una o più utenze di accesso al sistema di gestione PEC, impiegando le credenziali che verranno fornite dall'ISTAT. Il canale PEC, pur non essendo indicato nelle comunicazioni ISTAT come canale ufficiale per le richieste di assistenza, viene spesso utilizzato dagli utenti in "replay" agli invii massivi di lettere informative e promemoria. La presenza di una richiesta di assistenza in ciascuna casella PEC attiva un flusso di risposta di I livello gestito mediante impiego di FAQ e risposte standard. Per i quesiti più complessi non gestibili al I livello si procederà all'assegnazione al II livello, impiegando le funzionalità dei sistemi ISTAT. Non è prevista integrazione fra sistema di gestione PEC dell'ISTAT e sistema gestionale CRM del Fornitore.

4.1.4 Servizio Outbound generato da Recall/Call back

Nell'ambito dell'erogazione del servizio Inbound è prevista la necessità di effettuare chiamate verso rete fissa nazionale e/o verso rete mobile nazionale (es. recall/call-back) o trasferimenti di chiamata ad altro Fornitore esterno di servizi di raccolta dati. Il Fornitore dovrà provvedere alla gestione delle linee, traffico telefonico e quanto necessario per l'effettuazione delle chiamate Outbound generate dal servizio di assistenza.

I volumi di tale servizio si differenziano in base alla tipologia di indagine. A titolo di esempio, sulla base dei dati 2021, l'incidenza del servizio Outbound generato dall'Inbound è così stimato:

- circa l'8-9% dei minuti complessivi di servizio generati dalle attività sincrone/asincrone, per le indagini correnti (economiche e sociali)
- circa il 10-15% dei minuti complessivi generati dalle attività sincrone/asincrone, per il Censimento Permanente della Popolazione e delle Abitazioni.

4.1.5 Criteri di chiusura dei ticket

Un ticket sarà considerato chiuso quando:

1. la richiesta in entrata è stata evasa correttamente da un operatore di I livello;
2. la richiesta è stata trasferita correttamente ad un referente ISTAT di II livello, che l'ha presa in carico per il successivo trattamento.

In linea generale gli operatori forniranno assistenza attraverso i medesimi canali utilizzati dagli utenti, salvo i casi in cui l'utente stesso chieda di essere ricontattato con canali specifici o sia necessario, ai fini della risoluzione della richiesta, richiamare l'utente telefonicamente (ReCall). Per le attività di ReCall un ticket sarà considerato chiuso quando:

3. l'operatore di I livello ha ricontattato telefonicamente l'utente ed ha evaso direttamente la richiesta perché di sua competenza;
4. la richiesta è stata trasferita correttamente ad un referente ISTAT di II livello, che l'ha presa in carico per il successivo trattamento.

4.1.6 Strumenti per la risoluzione delle richieste di assistenza

Nella gestione delle richieste di assistenza, l'operatore di I livello disporrà dei seguenti strumenti, che saranno predisposti in comune accordo e con il supporto di ISTAT, nella fase di avvio del servizio:

- un sistema di FAQ e Risposte Standard predisposte da ISTAT ed altra documentazione di supporto;
- il materiale tematico erogato da ISTAT nel corso degli interventi formativi specifici realizzati in occasione dell'avvio delle indagini;
- l'accesso ai back office dei sistemi gestionali di raccolta dati dell'ISTAT (abilitazione con ruolo help desk) per la risoluzione di problematiche di I livello legate all'accesso e funzionalità dei sistemi.

Per la consultazione del materiale a supporto del servizio di assistenza di I livello, gli operatori utilizzeranno il sistema di gestione della base di conoscenza messo a disposizione dal Fornitore. Il sistema sarà alimentato con tutti i materiali

e le risorse necessarie a garantire agli operatori una corretta interazione con gli utenti e dovrà prevedere le funzionalità necessarie a garantirne un utilizzo efficace, come dettagliato nel paragrafo 5.1.6. Il Fornitore dovrà garantire ad ISTAT l'accesso alla base di conoscenza attraverso l'utilizzo di utenze con privilegi di accesso differenziati sulla base di criteri condivisi con ISTAT.

4.2 Il servizio Outbound

Il servizio Outbound è utilizzato per la realizzazione di campagne CATI, MAIL ed SMS, mirate alle unità di rilevazione coinvolte nelle diverse indagini ISTAT, con la finalità di recuperare i questionari/dati mancanti. Gli obiettivi del servizio sono:

- migliorare i tassi di risposta e la qualità dei dati raccolti, principalmente in termini di completezza e tempestività;
- standardizzare i processi di data collection mediante l'adozione di un modello unico per tutte le rilevazioni e per tutte le tipologie di unità di rilevazione;
- mantenere aggiornate le informazioni anagrafiche delle unità di rilevazione e dei referenti che popolano i diversi sistemi di acquisizione dati dell'Istituto.

Per la realizzazione di tali obiettivi si richiedono due diverse tipologie di campagne Outbound, i cui destinatari sono sempre i referenti delle unità di rilevazione:

- campagne CATI per attività di promemoria/sollecito (Outbound base), follow up, supporto alla compilazione di brevi questionari (Outbound avanzato);
- campagne SMS e MAIL, per gli invii massivi di promemoria/sollecito.

Le campagne CATI per attività di promemoria/sollecito consistono in contatti telefonici rivolti ai referenti delle unità di rilevazione coinvolte nelle indagini ISTAT che ancora non hanno inviato i dati richiesti. Durante la chiamata l'operatore, coadiuvato da uno "script" standardizzato e personalizzato con le informazioni specifiche della campagna, dovrà innanzitutto verificare laddove presente in quanto fornito da ISTAT o identificare se non presente, il corretto referente al quale rivolgere il promemoria. Quindi dovrà accertarsi che l'unità di rilevazione sia a conoscenza del suo coinvolgimento nell'indagine e ricordare le modalità e le scadenze entro cui inviare i dati. Per specifiche campagne l'operatore dovrà avere la possibilità di trasferire la chiamata verso il numero nero di altro Fornitore, ad esempio a seguito di richieste di interviste telefoniche CATI. Per questa tipologia di servizio non è necessaria una conoscenza specifica dei contenuti del questionario.

Le attività di follow up sono mirate al recupero di informazioni mancanti e/o incongruenti emerse in occasione di controlli effettuati dall'ISTAT sui dati forniti dalle unità di rilevazione oppure ad altre attività di recupero elencate in dettagli al par. 4.2.6. Le attività mirate al recupero di informazioni mancanti e/o incongruenti prevedono una conoscenza specifica delle informazioni oggetto di verifica.

Le campagne di supporto alla compilazione di brevi questionari consistono nel recupero telefonico delle informazioni presenti nei questionari di indagine. Durante la chiamata l'operatore, oltre alle operazioni già previste nelle attività di promemoria/sollecito dovrà informare il referente dell'unità di rilevazione circa la possibilità di fornire i dati telefonicamente, durante lo stesso contatto oppure su specifico appuntamento. Inoltre, se richiesto dall'utente, dovrà fornire supporto per risolvere eventuali difficoltà manifestate dall'utente nell'accesso ai sistemi e nella compilazione dei questionari. Per lo svolgimento di questa attività gli operatori dovranno disporre di utenze di accesso ai sistemi ISTAT di acquisizione dei dati e avere una conoscenza approfondita delle variabili da rilevare.

Le campagne SMS sono orientate ad invii massivi di promemoria/solleciti e consistono nell'utilizzo di una piattaforma che permette di inviare in modo massivo messaggi di testo personalizzati ai recapiti cellulari di una lista di contatti (cfr. par. 4.2.7).

Il servizio MAIL sarà impiegato principalmente per inviare agli utenti contattati telefonicamente un messaggio sintetico di riscontro, contenente tutte le informazioni relative al contatto telefonico effettuato. Il messaggio, che verrà fornito da ISTAT, dovrà contenere le seguenti informazioni: identificativo dell'operatore, data e ora del contatto, nominativo del referente, denominazione indagine, link per l'accesso al questionario, data di scadenza per la fornitura dei dati. In caso di necessità il messaggio di riscontro potrà avere dei file allegati a seconda delle richieste dell'utente e/o della tipologia di campagna.

4.2.1 I destinatari, la durata e le tempistiche

Le campagne CATI, relative ad attività di promemoria/sollecito, follow up e supporto alla compilazione di brevi questionari, sono rivolte alle diverse tipologie di utenza coinvolte nelle indagini ISTAT, quali imprese, famiglie e Istituzioni. Le campagne seguono tempistiche differenti a seconda della tipologia di indagine e di utenza.

In generale le campagne Outbound vengono realizzate:

- dal 21° al 7° giorno (salvo prolungare la campagna in caso di numerosità campionarie molto elevate o ridurla in caso di numerosità ridotte) precedenti alla scadenza fissata per l'invio dei questionari, nel caso di promemoria per indagini con periodicità annuale o pluriennale (indagini strutturali);
- dal 5° al 10° giorno (salvo prolungare la campagna in caso di numerosità campionarie molto elevate o ridurla in caso di numerosità ridotte) successivo al termine utile fissato per l'invio dei dati infra-annuali, previsto per indagini con periodicità mensile/trimestrale (indagini congiunturali).

Un'eccezione viene fatta per i censimenti che, coinvolgendo un numero di unità molto elevato, possono richiedere la necessità di attivare più campagne da svolgere in periodi diversi, oppure di prolungarne la durata.

La programmazione delle campagne da attivare, contenente il periodo di svolgimento della campagna, i tempi utili per il recupero dei questionari mancanti, gli orari di svolgimento del servizio, il numero teorico di contatti e tutte le informazioni utili per l'organizzazione e il dimensionamento del servizio saranno forniti dall'ISTAT, attraverso una pianificazione trimestrale, con aggiornamenti previsti almeno 15 giorni prima dell'inizio del trimestre di riferimento. Variazioni e aggiustamenti rispetto a quanto programmato potranno essere concordati con il Fornitore, in considerazione di variazioni del calendario di indagine e/o degli andamenti delle rilevazioni in corso di svolgimento.

Il numero di operatori da assegnare a ciascuna campagna dovrà garantire la gestione di tutti i contatti presenti nelle liste nei tempi utili programmati.

4.2.2 Volumi, frequenze e dimensionamento delle campagne Outbound

A titolo di esempio si riportano a seguire i volumi, la durata dei contatti e la calendarizzazione delle campagne nel 2021

Tabella 4 – Volumi, durata e calendario delle campagne Outbound nel 2021

Campagna	Periodicità	Periodo di svolgimento	Numerosità Lista iniziale	Durata campagna (giorni)	Tipologia Outbound
IST-01369, IPI	Mensile	Tutti i mesi	3800	3	Base
IST-02650, PPI (D + ND)	Mensile	Tutti i mesi	4500	4	Base
IST-00163, MAC	Mensile	Tutti i mesi	600	3	Base

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

IST-00151, DETT	Mensile	Tutti i mesi	4000	4	Base
IST-031261, FATT	Mensile	Tutti i mesi	3000	3	Base
IST-00150, OCC	Mensile	Tutti i mesi	1000	3	Base
IST-02418, PREIMP	Mensile	Tutti i mesi	2000	3	Base
IST-02678, PPS	Trimestrale	febbraio/maggio/luglio/ott.	500	3	Base
IST-02630, FAS	Trimestrale	gennaio/aprile/luglio/ott.	12000	10	Base
IST-01381, VELA	Trimestrale	gennaio/aprile/luglio/ott.	20000	18	Avanzato
IST-02673, SCI	Annuale	Gennaio	2500	5	Base
IST-02673, PMI	Annuale	Gennaio/febbraio	30000	18	Base
IST-01931, OUTWARD	Annuale	marzo	3000	5	Base
IST-00070, PRODCOM	Annuale	aprile	20000	12	Base
IST-32175, ICT-ENT	Occasionale	aprile	1000	5	Base
IST-02698, RS1	Annuale	aprile	20000	12	Base
IST- 00175, LATAN	Annuale	aprile	2100	5	Base
IST - 00167, FERTI	Annuale	aprile	600	3	Base
IST - 00168, FITO	Annuale	aprile	80	3	Base
IST-01930, INWARD	Biennale	maggio	4500	5	Base
IST-02698, RS2	Annuale	maggio	500	3	Base
IST-02698, RS3	Annuale	maggio	500	3	Base
IST-00175, PPA	Biennale	maggio	400	3	Base
IST-02424, Musei	Annuale	Luglio	2500	5	Base
IST-02575, CENSIP	Triennale	Luglio	6000	10	Base
IST- 02192, Cens Acque	Biennale	Luglio	2000	5	Base
IST-01175, ICT	Annuale	Luglio	16000	10	Base
IST-02586, IULGI	Annuale	Luglio	4200	5	Base
IST-02192, Cens Acque 2	Biennale	Settembre	1000	5	Base
IST-02777, Biblioteche	Annuale	Settembre	2000	5	Base
IST-00209, Prodlib	Annuale	Settembre	2000	5	Base
IST-00209, Prodlib mini cati	Annuale	Ottobre	600	5	Avanzato
IST-00209, Prodlib 2	Annuale	Ottobre	600	5	Base
IST-02777, Biblioteche mini cati	Annuale	Ottobre	1200	5	Avanzato
IST-02538, RIDDCUE	Annuale	Novembre	2000	5	Base
GVC	Occasionale	Novembre	18000	10	Base
IST 02192, Cens Acque 3	Biennale	Novembre	500	5	Base
IST-00066, CIS	Biennale	Novembre/Dicembre	20000	10	Base
IST -02746, RIB_PREIMP	Biennale	Dicembre	2000	3	Base
Indagine COVID imprese	Occasionale	Dicembre	10000	5	Base

La pianificazione delle campagne e la quantificazione dei volumi saranno forniti dall'ISTAT in fase di avvio del servizio.

4.2.3 Le fasi di una campagna Outbound

Le campagne Outbound si compongono di più fasi: preparatoria, di svolgimento e conclusiva.

Nella **fase preparatoria** sarà compito dell'ISTAT predisporre e trasmettere al Fornitore, con almeno una settimana di anticipo, i materiali utili per la realizzazione della campagna Outbound, ovvero la Scheda contatto e la lista iniziale degli utenti non rispondenti da contattare (imprese, famiglie, aziende agricole, istituzioni, ecc.). La Scheda contatto conterrà lo schema di dialogo e le istruzioni che gli operatori dovranno utilizzare durante la chiamata e sarà strutturata con le seguenti sezioni:

- politiche di contatto (es. regole di riciclo);
- presentazione e individuazione della persona a cui rivolgere il promemoria;
- promemoria;
- possibili esiti (per i casi più frequenti saranno riportate le modalità di risoluzione);
- chiusura: congedo e saluto.

La lista iniziale dovrà avere un tracciato record standardizzato per tipologia di utenza e dovrà contenere per ciascun utente informazioni sulle variabili anagrafiche dell'unità di rilevazione, data e numero protocollo delle informative di indagine e/o della comunicazione con le credenziali di accesso al sistema di acquisizione dati, referenti dell'unità di rilevazione (nome, cognome e numero di telefono) laddove presenti, sanzionabilità e ordine di priorità del contatto. Il Fornitore, in seguito alla ricezione delle informazioni, provvederà a mettere in atto tutte le operazioni necessarie per l'implementazione e la realizzazione della campagna, ovvero:

- integrazione dei numeri telefonici mancanti,
- predisposizione/aggiornamento della Scheda Contatto su software
- caricamento delle liste.

Sarà compito del Fornitore recuperare i numeri telefonici mancanti e/o errati, utilizzando appositi software/banche dati per la ricerca di numeri telefonici di privati, imprese e istituzioni.

Nella **fase di svolgimento**, l'ISTAT metterà a disposizione del Fornitore gli aggiornamenti quotidiani che subisce la lista, sia in termini di depurazione dei contatti che nel frattempo hanno inviato il questionario, sia in termini di aggiornamento delle informazioni sulle variabili presenti nella lista. Nello specifico dovranno essere messe a disposizione due liste:

- lista Outbound (lista iniziale depurata dai compilati e aggiornata rispetto alle variabili);
- lista compilati (lista delle unità rispondenti con data risposta).

Il Fornitore invece, metterà a disposizione il software per la gestione dei contatti telefonici che consentirà di:

- rispettare l'ordine di priorità assegnato a ciascun utente presente in lista;
- visualizzare e aggiornare le informazioni contenute nella lista, ovvero le informazioni anagrafiche sull'unità di rilevazione e sul referente dell'unità di rilevazione;
- registrare gli esiti dei contatti;
- gestire i contatti su appuntamento;
- reportistica di svolgimento.

È compito del Fornitore, nel caso di numeri di telefono errati, provvedere alla ricerca di un numero diverso attraverso l'utilizzo di appositi software/banche dati per la ricerca di numeri telefonici di privati, imprese e istituzioni.

Fase conclusiva (ovvero, immediatamente dopo la chiusura della campagna). Una campagna Outbound si riterrà conclusa quando si verificherà una delle seguenti condizioni:

- scadenza del termine di validità della campagna, concordato in via preliminare;
- raggiungimento della soglia dei contatti e dei ricontatti previsti;
- compilazione del questionario da parte di tutti i contatti presenti in lista.

Dopo la chiusura della campagna verrà predisposta la reportistica conclusiva.

4.2.4 I criteri di selezione delle liste iniziali e i livelli di efficienza attesi

Per conferire maggiore efficacia al servizio Outbound, ciascuna lista dovrà essere bilanciata rispetto alle seguenti variabili:

- Unità influenti;
- Unità sanzionabili;
- Non rispondenti “storici” (informazione non sempre disponibile);
- Rispondenti “storici” (informazione non sempre disponibile);
- Presenza o meno di almeno un contatto (numero di telefono e/o nominativo di un referente/individuo).

In fase di avvio del servizio l’ISTAT dovrà trasmettere al Fornitore, per le diverse tipologie di indagini e di utenze, i livelli di efficienza attesi del servizio.

4.2.5 Le campagne Outbound di promemoria/sollecito CATI

I promemoria sono rivolti agli utenti delle indagini con scadenze inderogabili, per le quali non è possibile inviare il questionario oltrepassato il termine ultimo previsto per l’invio dei dati e vengono svolti nella fase conclusiva della raccolta dati. I solleciti, invece, sono rivolti agli utenti delle indagini continuative, per le quali è possibile inoltrare il questionario anche dopo la scadenza, purché entro i limiti di tolleranza indicati nelle rispettive lettere informative per non incorrere nelle sanzioni pecuniarie amministrative, laddove previste, e pertanto vengono svolti fra la scadenza puntuale prevista e il termine ultimo tollerato per l’invio dei dati.

4.2.5.1 Processo operativo del servizio Outbound CATI

Il servizio Outbound di promemoria/sollecito CATI di tipo base consiste in una telefonata di cortesia rivolta all’utente/referente dell’unità di rilevazione, durante la quale viene indicata la data di scadenza del periodo di raccolta dati e l’importanza della partecipazione all’indagine, citando le normative di riferimento per l’obbligo di risposta e le eventuali sanzioni amministrative pecuniarie previste in caso di mancata partecipazione all’indagine. A conclusione del promemoria/sollecito gli operatori annoteranno l’indirizzo email dell’utente contattato al quale sarà inviata una email di conferma contenente le informazioni di riepilogo sul contatto. Nello svolgimento del servizio gli operatori effettueranno le seguenti attività di verifica e ricerca:

- stato di invio del questionario prima del tentativo di contatto;
- corrispondenza tra l’unità contattata telefonicamente e l’unità presente in lista;
- conferma e/o aggiornamento dei riferimenti del referente dell’unità di rilevazione (referente di indagine per l’impresa/istituzione, individuo per le famiglie/aziende agricole);
- individuazione del referente appropriato per l’indagine (in assenza di un nominativo in lista) e raccolta dei principali riferimenti (nome, cognome, numero di telefono e indirizzo email);
- invio della lettera informativa e di altri materiali di indagine (es. istruzioni per la compilazione) agli utenti che ne fanno richiesta;
- inserimento/verifica dell’indirizzo al quale inviare l’email di conferma del promemoria o dell’esito del contatto con possibilità di inserire allegati;
- trasferimento di chiamata verso il numero nero di altro Fornitore.

Poiché gli operatori non sono tenuti a conoscere il questionario e non forniscono supporto e assistenza alla

compilazione, se nel corso del contatto l'utente segnala problematiche di natura non tematica, funzionali agli adempimenti, o richieste tematiche sui contenuti dell'indagine, gli operatori Outbound trasferiranno la chiamata al servizio Inbound, che procederà all'apertura di un ticket e alla sua risoluzione, se di I livello o al trasferimento all'area tematica di competenza. È richiesta al Fornitore l'integrazione tra i due servizi Inbound e Outbound (par. 4.3).

Il servizio Outbound di promemoria/sollecito CATI di tipo avanzato, oltre a tutte le attività elencate per il servizio base prevede una breve intervista telefonica mirata a raccogliere informazioni relative alle variabili presenti nei questionari. L'operatore sarà abilitato all'accesso ai sistemi di acquisizione dati delle indagini di interesse e dovrà inserire le informazioni rilevate direttamente sul questionario. Per questa tipologia di attività gli operatori dovranno avere una conoscenza approfondita del questionario, acquisita mediante apposite sessioni formative.

4.2.5.2 I materiali e gli strumenti a supporto del servizio

I materiali e gli strumenti che saranno messi a disposizione dall'ISTAT per l'attivazione e lo svolgimento del servizio di promemoria/sollecito CATI sono:

- calendario contenente per la singola campagna il periodo di svolgimento, la durata, il numero di contatti teorici, il livello di efficienza atteso;
- lista iniziale delle unità da contattare;
- aggiornamenti quotidiani delle liste durante il periodo di svolgimento della campagna;
- scheda contatto personalizzata per singola campagna;
- utenze di help desk per l'accesso al back office dei sistemi di acquisizione dati (se necessarie);
- utenze di accesso all'area di scambio dati in sicurezza (se necessarie).

I materiali e gli strumenti messi a disposizione dal Fornitore sono:

- sistema di gestione per il servizio Outbound;
- report giornalieri e cumulati sugli esiti dei singoli contatti;
- report giornalieri e cumulati su indicatori di servizio;
- software/banca dati per la ricerca di numeri telefonici di privati, imprese e istituzioni.

4.2.5.3 I possibili esiti di un contatto

Un contatto o un tentativo di contatto potrà essere esitato in diversi modi:

Tabella 5 – I possibili esiti di un contatto

I POSSIBILI ESITI DI UN CONTATTO	
Esito contatto	Descrizione
a) Questionario inviato	Un contatto è esitato con questionario inviato quando prima del tentativo di contatto l'operatore verifica attraverso il sistema di back office dell'indagine che l'unità di rilevazione ha già inviato il questionario.
b) Contatto utile	Un contatto può essere definito utile al verificarsi di una delle seguenti condizioni: Promemoria completato senza richiesta di assistenza, nel caso in cui è stato individuato il referente e contestualmente è stato effettuato il promemoria senza particolari richieste di chiarimenti e/o assistenza da parte dell'interlocutore; Promemoria completato con richiesta di assistenza, nel caso in cui è stato individuato il referente che, a seguito del promemoria, ha espresso richieste di chiarimenti e/o assistenza da trasmettere alle competenze del servizio Inbound; Promemoria completato con richiesta di assistenza, nel caso in cui è stato individuato il referente che, a seguito del promemoria, ha chiesto di comunicare i dati per telefono; Promemoria completato con rifiuto, nel caso in cui è stato individuato il referente che, a seguito del promemoria, ha espresso il rifiuto esplicito a fornire i dati; Unità di rilevazione cessata, inattiva e fuori campo di osservazione, nel caso in cui a seguito di contatto con il referente si ricava l'informazione che l'unità di rilevazione non rispetta più i criteri di inclusione nel campione; Questionario inviato, nel caso in cui a seguito di contatto con il referente

	si ricava l'informazione che il questionario è stato inviato nel giorno del contatto, prima della telefonata, e tale informazione non era ancora presente sul sistema di acquisizione dati dell'indagine; Inoltre di chiamata verso numero nero di altro Fornitore. Inoltre, un contatto per essere considerato utile sarà corredato dei dati (nome e numero di telefono) della persona con la quale si ha avuto il contatto e dell'indirizzo email per l'invio della conferma del promemoria o dell'esito del contatto.
c) Contatto non "utilizzabile"	Un contatto viene definito non utilizzabile nei casi in cui: Il numero di telefono è irraggiungibile, ovvero, il numero in lista non è presente o è errato e non è possibile individuare un numero corretto o è stato superato il numero massimo dei tentativi di ricontatto previsto nelle regole di riciclo; È impossibile individuare un referente per effettuare il promemoria, nel caso in cui il numero di telefono appartiene all'unità di rilevazione ma il referente della lista manca o non è corretto e non è possibile individuare la persona appropriata per poter effettuare il promemoria; Rifiuto, nel caso in cui il numero è corretto ma l'interlocutore non dà la possibilità all'operatore di effettuare il promemoria perché rifiuta la conversazione.
d) Ricontattare	Un contatto può essere esitato come ricontattare nei casi in cui: Il numero di telefono è occupato, squilla a vuoto, è agganciato ad un fax o risponde la segreteria telefonica e non si è raggiunto il numero massimo di ricontatti previsto nelle regole di riciclo; Il referente è momentaneamente occupato o assente; Il numero di telefono disponibile è errato o non appartiene all'unità di rilevazione ed è necessario effettuare la ricerca di un nuovo numero, per i casi in cui non è stato raggiunto il numero massimo di tentativi di ricerca.
e) Richiesta compilazione telefonica	Quando previsto per specifiche campagne (Outbound avanzato) l'utente può richiedere supporto per la compilazione telefonica del questionario. L'ISTAT fornirà specifiche istruzioni ed utenze per l'accesso ai sistemi di acquisizione dati per l'inserimento delle informazioni rilevate telefonicamente.

Gli esiti (a), (b), (c) ed (e) sono considerati esiti definitivi, mentre l'esito (d) è un esito provvisorio, salvo il rispetto delle regole di riciclo. In considerazione dell'andamento della rilevazione in oggetto, entro i termini di programmazione della campagna, l'ISTAT potrà richiedere il ricontatto per ulteriore promemoria di alcuni contatti utili che fornirà in apposita lista.

4.2.6 Le campagne Outbound di follow up

Le campagne Outbound di follow up hanno come obiettivo:

- il recupero di dati mancanti e/o incoerenti presenti nei questionari con invio definitivo;
- il recupero di informazioni funzionali alle attività di raccolta dati (es. recupero di indirizzi Pec mancanti);
- analisi esplorative su particolari target di utenza (es. approfondimento sui motivi di non risposta ad uno o più questionari).

Le attività operative per la realizzazione del follow up sono analoghe a quelle descritte per i solleciti/promemoria di tipo CATI. Le attività di follow up saranno gestite attraverso la somministrazione di un breve questionario/intervista che sarà predisposto in via preliminare dai referenti ISTAT. I destinatari delle campagne saranno sempre i referenti delle unità di rilevazione. I materiali utili specifici per l'attivazione del follow up saranno la lista iniziale e il questionario/intervista da somministrare. Solo per le campagne rivolte al recupero di dati mancanti e/o incoerenti è prevista una conoscenza specifica delle variabili del questionario oggetto della campagna. Gli operatori in questo caso saranno supportati da FAQ e relative "risposte standard" specifiche delle variabili da rilevare, oltre che dal questionario da somministrare. Per quanto riguarda la programmazione delle campagne, data la natura delle attività di follow up, il numero teorico di contatti finalizzato al recupero mirato di dati statistici, le date di avvio e chiusura, i tempi utili per il recupero delle informazioni e ogni altra informazione utile per la pianificazione dell'attività saranno fornite dall'ISTAT almeno 15 giorni prima dell'avvio di ciascuna campagna.

4.2.7 Le campagne Outbound di promemoria/sollecito sms

Le attività di promemoria/sollecito potranno essere svolte anche attraverso la realizzazione di campagne Outbound SMS. Il servizio consiste nell'utilizzo di una piattaforma che permette di inviare in modo massivo messaggi di testo

personalizzati ai telefoni cellulari di una lista di contatti. I destinatari della campagna saranno sempre i referenti delle unità di rilevazione e saranno forniti da ISTAT. Al fine di poter personalizzare gli SMS la piattaforma permetterà di aggiungere il nome del contatto in ogni messaggio di testo. Inoltre, sarà personalizzato anche il mittente degli SMS, ovvero l'ISTAT, al fine di creare un rapporto di fiducia con i contatti. Il testo, non supererà i 160 caratteri previsti per gli SMS, e conterrà anche il link di collegamento al sito di acquisizione dati. La programmazione delle campagne SMS, contenente il numero teorico di contatti, la data, gli orari di invio e ogni altra informazione utile per l'attivazione del servizio saranno forniti da ISTAT attraverso una pianificazione trimestrale. I materiali utili per l'attivazione di ogni singola campagna, ovvero il testo e la lista dei contatti contenente numero di telefono mobile e nominativo del referente saranno forniti da ISTAT con una settimana di anticipo rispetto alla data fissata per l'avvio dell'attività. Il Fornitore dovrà attivare, tutte le procedure utili per l'implementazione della campagna e dovrà produrre un report sugli invii contenente informazioni sui messaggi arrivati a destinazione, ora di consegna, messaggi aperti, messaggi in coda ed errori riscontrati.

4.2.8 I criteri di remunerabilità

Un contatto Outbound è remunerabile quando rientra in uno degli esiti previsti nella definizione di contatto utile sopra riportata (tabella 5, par. 4.2.5.3) ed è inoltre corredato dai dati dell'utente contattato (nome, telefono e indirizzo email), completi e corretti. L'ISTAT validerà la lista dei contatti utili.

In dettaglio saranno remunerati i minuti effettivi di conversazione dei soli contatti utili e i minuti impiegati per le attività di verifica dello stato del questionario, preliminari all'attivazione della chiamata. L'attività di verifica, laddove prevista, riguarderà ogni singolo tentativo di contatto.

4.3 Integrazione tra servizio Inbound e Outbound

Il Fornitore dovrà gestire le attività Inbound e Outbound in modalità integrata prevedendo, se necessari, opportuni collegamenti fra sistemi gestionali Inbound e Outbound. L'integrazione tra i due servizi si realizza nel corso delle campagne Outbound base, quando l'utente richiede, in occasione del contatto, un servizio di assistenza "tipico" del servizio Inbound (richieste di natura non tematica o tematica). In questa casistica l'operatore Outbound trasferisce automaticamente la chiamata ad un operatore Inbound che procede all'apertura del ticket e alla risoluzione contestuale, se di competenza del I livello o al trasferimento della casistica al II livello. Per il servizio Outbound avanzato l'integrazione è limitata alle sole richieste che richiedono l'apertura di un ticket di II livello o l'intervento di un team specializzato di operatori. Obiettivo dell'integrazione è quello di fornire un servizio efficiente all'utenza risolvendo le problematiche con un'unica chiamata (attivata dall'Outbound), se l'utente è disponibile in quel momento a ricevere assistenza. I ticket Inbound che provengono dall'attività Outbound, dovranno essere tracciabili nei report di monitoraggio dei due servizi, le cui specifiche saranno concordate con il Fornitore in fase di avvio.

Ai fini della remunerabilità i contatti Outbound trasferiti al servizio Inbound saranno classificati fra i contratti utili e il conteggio dei minuti remunerabili si calcolerà sino al momento del trasferimento della chiamata verso un operatore Inbound. Una volta trasferita, la chiamata verrà classificata come "call-back" e i minuti di servizio saranno remunerati con la tariffa Inbound.

4.4 Rilevazione Trasporto merci su strada

Fra le attività oggetto del presente appalto rientrano anche i servizi Inbound e Outbound relativi alla rilevazione Trasporto Merci su Strada (TMS), condotta a cadenza settimanale dall'ISTAT.

In particolare i due servizi dovranno prevedere le seguenti caratteristiche:

- a) Operatori dedicati. Il Fornitore dovrà individuare un team da formare specificatamente per fornire assistenza avanzata sull'indagine TMS composto da un supervisore e un gruppo di operatori. Per il corretto dimensionamento del team l'ISTAT fornirà nella fase di avvio del servizio la distribuzione delle chiamate attese nel primo trimestre di attività. Tali operatori non sono da intendersi come esclusivi per l'indagine TMS e in assenza di chiamate nella coda specifica potranno essere utilizzati su altre code o su altri servizi ISTAT.
- b) L'assistenza Inbound tematica dovrà essere di tipo "avanzato" ovvero l'operatore dovrà avere una conoscenza approfondita dei contenuti dell'indagine. In particolare dovrà supportare il rispondente nella compilazione del questionario e nella codifica di alcune fra le variabili rilevate.
- c) Il servizio Outbound dovrà essere orientato principalmente al promemoria alle unità inadempienti più influenti. Anche in questo caso durante il contatto potrà essere richiesto all'operatore di intervenire direttamente sul questionario per la raccolta delle informazioni richieste (Outbound avanzato).

4.5 Procedura di accertamento delle indagini sanzionabili

Fra le attività oggetto del capitolato rientrano anche i servizi Inbound relativi all'assistenza alle unità di rilevazione che ricevono verbali di accertamento e contestazione per l'inadempienza a rilevazioni statistiche sanzionabili.

Alcune rilevazioni ISTAT prevedono l'obbligo di risposta, sancito dall'art.7 del decreto legislativo n. 322/1989 e dal DPR 9 marzo 2022, e la sanzionabilità in caso di inadempimento ai sensi degli artt. 7 e 11 del decreto legislativo n. 322/1989 e del medesimo DPR 9 marzo 2022 (allegato "Elenco dei lavori (Sdi e Sda) compresi nel Psn 2020-2022 per i quali la mancata fornitura dei dati configura violazione dell'obbligo di risposta"). Il Programma Statistico Nazionale individua le rilevazioni statistiche di interesse pubblico e quello attualmente in vigore, riferito al triennio 2020-2022, è stato approvato con DPR 9 marzo 2022.

In particolare il servizio dovrà prevedere le seguenti caratteristiche:

- a) Operatori dedicati. Il Fornitore dovrà individuare un team da formare per fornire assistenza avanzata alle unità di rilevazione che ricevono i fascicoli di accertamento, composto da un supervisore e un gruppo di operatori. Per il corretto dimensionamento del team l'ISTAT fornirà nella fase di avvio del servizio la distribuzione delle chiamate attese nel primo trimestre di attività. Tali operatori non sono da intendersi come esclusivi per l'attività di assistenza sui verbali di accertamento e in assenza di chiamate nella coda specifica potranno essere utilizzati su altre code o su altri servizi ISTAT.
- b) l'assistenza Inbound tematica dovrà essere di tipo "avanzato" ovvero l'operatore dovrà avere una conoscenza approfondita dei contenuti dell'attività. In particolare dovrà supportare l'unità fornendo dettagli sulle modalità di pagamento, sui tempi per eventuali ricorsi alle autorità prefettizie di competenza, sulle scadenze, sulle indagini interessate dalla procedura, ecc.

4.6 Organizzazione di eventi formativi

Il Fornitore dovrà gestire, utilizzando ove disponibili le funzionalità offerte dalle piattaforme virtuali messe a disposizione da ISTAT oppure da altri Fornitori esterni, tutte le attività connesse all'organizzazione degli eventi formativi relativi ai Censimenti Permanenti, rivolte a personale individuato dall'ISTAT per la realizzazione delle attività di raccolta dati (rete territoriale ISTAT, Rilevatori comunali, Rilevatori di enti o Fornitori esterni, ecc.). In particolare dovrà provvedere a:

- predisporre eventuali locandine su standard forniti da ISTAT;
- inviare le convocazioni ad una lista di partecipanti fornita da ISTAT;
- verificare la ricezione, registrare adesioni e assenze, sollecitare eventuali non rispondenti, predisporre l'elenco finale dei partecipanti da fornire a ISTAT;
- registrare le presenze durante gli eventi formativi sia all'inizio sia alla conclusione dell'evento;
- supportare i partecipanti durante gli eventi formativi per eventuali problemi tecnici;
- inviare eventuali materiali formativi.

Si precisa che la convocazione agli eventi formativi dovrà essere inviata agli interessati con un certo anticipo rispetto alla data dell'evento (almeno 15 giorni prima) e che nella convocazione dovranno essere riportati i destinatari, l'oggetto dell'evento e le modalità di accesso alle piattaforme virtuali messe a disposizione da ISTAT.

Tutti i materiali predisposti per l'attività saranno validati da ISTAT prima dell'invio.

5 Infrastruttura di servizio

Per lo svolgimento dei servizi in oggetto è richiesto l'utilizzo dei seguenti sistemi offerti dal Fornitore:

- Dotazioni delle sedi operative
- Sistema di accesso e accoglienza dei contatti:
 - Piattaforma telefonica per lo svolgimento del servizio Inbound e Outbound: funzionalità e configurazione specifica per le necessità del servizio
- Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio:
 - Sistema CRM per lo svolgimento del servizio Inbound;
 - Sistema di gestione del contatto e dello script della chiamata Outbound
- Sistema di gestione della base dati di conoscenza:
 - Sistema KM (Knowledge Management) a supporto dello svolgimento del servizio Inbound e Outbound.

5.1 Dettagli tecnologici delle infrastrutture di servizio

Tutti i servizi dovranno essere erogati in modalità Outsourcing presso le sedi operative del Fornitore. L'erogazione dei servizi di Contact Center potrà avvenire anche pianificando la presenza degli operatori su sedi operative distinte (pianificazione distribuita), in modo da minimizzare l'impatto sull'operatività in caso di eventi critici di natura logistica o tecnologica.

5.1.1 Dotazioni delle sedi operative

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro dovranno consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività, nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Sarà cura del Fornitore rispettare tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in tema di sicurezza e ambiente di lavoro.

5.1.2 Postazioni operatori e linee telefoniche.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un numero di postazioni telefoniche microfonate contemporaneamente attive adeguato al numero di operatori che prevede di impiegare, aumentato del 20% per sopperire ad eventuali imprevisti. Tali postazioni dovranno essere attrezzate con collegamento in rete e accesso al web con le seguenti dotazioni minime software e hardware:

Dotazioni minime software

- Sistema operativo (S.O.) Windows 10 Professional;
- Sistema Applicativo di lavoro (es. software per la gestione delle SR);
- Acrobat Reader; Open Office o MS Office; Office 365, Web browser (Firefox, Chrome, Edge);
- Strumenti software per l'accesso ai documenti nei formati immagine comuni (es. PDF, JPEG, TIFF, PNG);
- Posta elettronica
- Configurazioni per accesso e gestione dei contatti multicanale e CRM.
- Eventuali applicativi indicati dall'ISTAT

Il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione un numero di linee telefoniche congruo all'espletamento del servizio su tutti i Numeri Verde previsti. Il numero di linee deve essere comunque dimensionato in modo tale da assicurare la gestione di un traffico entrante superiore di almeno il 30% rispetto ai picchi massimi pianificati nel trimestre di riferimento. Nel caso in cui si dovesse verificare un picco di traffico non pianificato e le linee previste non siano sufficienti ad accogliere tutte le chiamate entranti il Fornitore si dovrà impegnare ad un immediato ampliamento da realizzare entro 3 giornate lavorative. Dovranno essere previsti inoltre 4 numeri neri riservati al sistema IVR e assistite da Numero Verde ISTAT.

Dotazioni minime hardware

- Monitor orientabili e inclinabili, brillantezza e contrasto regolabili;
- PC (o Notebook) dotati di mouse e tastiera inclinabile. Il terminale sarà preventivamente configurato con gli applicativi precedentemente elencati;
- Stampanti Multifunzione;
- Cuffie USB monoaurali

5.1.3 Dotazioni tecnologiche

Il Fornitore dovrà predisporre:

- n. 3 caselle di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'ISTAT;
- n. 1 Accesso a internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT in base alla procedura indicata;
- n. 1 Sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione di sistema Contact Center e sistema IVR e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, con capacità di memoria di massa superiore a 8 TeraByte ciascuno. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

supportare il carico di tutte le postazioni di Contact Center e del sistema IVR contemporaneamente attive, lo sviluppo del Software e l'elaborazione dei dati. Il database dovrà essere archiviato su supporto magnetico centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.

- n.1 Sistema di gestione delle trasmissioni con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra la Società contraente e l'ISTAT e viceversa.

5.1.4 Sistema di accesso ed accoglienza

5.1.4.1 Caratteristiche dei canali di accesso ai servizi

Il Fornitore dovrà garantire le più sofisticate funzionalità di Contact Center disponibili sia per la voce tradizionale che per le comunicazioni multimediali. La piattaforma telefonica utilizzata dovrà offrire una suite integrata di soluzioni software. Tutte le soluzioni e le loro opzioni dovranno fare leva su un motore di routing integrato con un ambiente di reporting.

5.1.4.2 Motore di routing multicanale

La piattaforma dovrà gestire i contatti attraverso una logica di coda unica, a prescindere dal canale da cui ogni contatto perviene. Per logica di coda unica si intende che, qualunque contatto, proveniente da qualunque canale, verrà gestito, a livello di routing, secondo una medesima logica ed amministrato attraverso un'unica interfaccia. Dalla medesima interfaccia dovrà essere possibile assegnare, quindi, priorità e skill target in funzione di parametri, tra cui anche la tipologia di canale di contatto. La piattaforma utilizzata dal Fornitore dovrà consentire almeno la gestione delle seguenti tipologie di routing:

- Secondo l'ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (First In First Out);
- Verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- All'operatore inattivo da più tempo;
- In base alle competenze specifiche degli operatori (skill base routing);
- Sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (intelligent routing).

5.1.4.3 Specifiche relative alla modalità di distribuzione delle richieste di servizio in ingresso

L'ISTAT potrà richiedere criteri di accodamento più appropriati in base alle esigenze di specifiche rilevazioni. A titolo di esempio, in occasione di indagini di grandi dimensioni che richiedono una formazione degli operatori più specifica (es. Rilevazioni Censuarie permanenti) o nel caso sia richiesta un'assistenza tematica più approfondita con supporto alla compilazione del questionario (es. Rilevazione sul trasporto merci su strada – TMS, Assistenza sulle procedure di accertamento, ecc.), può essere necessario attivare un parziale accodamento secondo il criterio della specializzazione degli operatori. A ridosso della data di chiusura di rilevazioni che prevedono la sanzionabilità dei non rispondenti, può, invece, essere necessaria la definizione di ulteriori code con priorità differenti in relazione all'indagine per cui si sta richiedendo assistenza.

5.1.4.4 Funzionalità di accoglienza automatiche

Il sistema di accoglienza delle chiamate dovrà essere strutturato con le seguenti funzionalità:

- Messaggio di benvenuto che identifichi il servizio;
- Informazioni sulla registrazione della chiamata e trattamento dei dati personali;

- Messaggio identificativo dell'operatore che gestirà la chiamata;
- Messaggio informativo sulla gratuità della chiamata;
- Messaggi spot per comunicazioni mirate;
- Menu di scelta delle possibili opzioni a disposizione dell'utente;
- Sottomenu di scelta per alcune tipologie di opzioni;
- Indicazione del tempo medio di attesa per parlare con l'operatore;
- Nel caso di attesa superiore a 30 secondi, dopo che l'utente ha selezionato l'opzione di scelta, indicazione del tempo medio di attesa con aggiornamenti periodici e comunicazione di eventuali situazioni/eventi che possono condizionare lo svolgimento del servizio;
- La possibilità da parte dell'utente di lasciare i propri riferimenti negli orari o giorni di inattività del servizio e nel caso di attesa superiore a 30 secondi (servizio di call-back) per essere richiamato entro 24 ore di servizio;
- La possibilità di inserire codici identificativi per un accesso al servizio di tipo personalizzato;
- La possibilità al termine del colloquio con l'operatore di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato;
- Possibilità di inoltro automatico verso il numero di un altro Fornitore di servizi di raccolta dati diversi dall'oggetto della gara (es interviste dirette CAPI), attraverso la selezione di una specifica scelta nel menù/sottomenù.

5.1.4.5 Configurazione IVR e gestione delle code

I messaggi di accoglienza saranno forniti in lingua italiana e, a seconda delle esigenze delle indagini, in lingua straniera. Nel dettaglio, le chiamate telefoniche, giunte in orario di lavoro, riceveranno il seguente trattamento:

- Erogazione del messaggio di benvenuto e scelta della lingua;
- Erogazione di un eventuale messaggio informativo;
- Erogazione di un messaggio informativo sulla gratuità della chiamata;
- Erogazione di un messaggio sulla privacy;
- Menu principale a scelta multipla per tipologia di utente chiamante, ad esempio:
 1. Individui e famiglie;
 2. Imprese e Istituzioni;
 3. Aziende agricole;
 4. Comuni;
 5. Ecc.

Oppure per tipologia di indagine per cui si richiede assistenza, ad esempio:

1. Indagini correnti sulle famiglie;
2. Indagini correnti imprese/istituzioni;
3. Censimento permanente;
4. Comuni;
5. Ecc.

Eventuale sottomenu per identificare ulteriormente la richiesta, a titolo di esempio:

1. Menu per tipologia di utenza (es. 1. Imprese e istituzioni, 2. Famiglie, ecc.)
2. Sottomenu per tipologia di indagini all'interno delle voci del menu (es. 1.1 Indagini Correnti; 1.2. Censimento, ecc.) o per tipologia di servizio richiesto (es. 1.1 Richiesta assistenza da operatore; 1.2 Prenotazione Intervista CATI).

L'articolazione delle opzioni di scelta da proporre all'utente (menu principale e sottomenù) sarà definita nel dettaglio in fase di avvio del servizio e potrà variare in corso d'opera sulla base delle esigenze delle indagini calendarizzate nel periodo di riferimento. Trattandosi infatti di un servizio dinamico, il Fornitore dovrà periodicamente adeguare l'alberatura IVR dei Numeri verdi sulla base delle nuove esigenze collegate alle indagini in corso di svolgimento. Eventuali richieste di adeguamento non pianificate dovranno essere implementate dal Fornitore entro 48 ore dalla richiesta.

- Richiesta del codice utente (per errato/nessun inserimento il percorso dell'IVR procederà con lo step successivo).
- Se l'attesa prevista per parlare con l'operatore è superiore a 30 secondi, l'IVR fornirà:
 - Informazioni sui tempi di attesa previsti, con periodici aggiornamenti nei casi di attesa prolungata;
 - Indicazioni di eventuali situazioni/eventi che possono condizionare lo svolgimento del servizio.

L'utente in questa fase potrà scegliere di:

- Richiamare in un momento successivo con minore attesa e quindi concludere la conversazione ed eventualmente utilizzare la email o altro canale per richiedere assistenza;
- Continuare ad attendere in linea per ricevere assistenza.

Il trattamento delle chiamate in coda prevede:

- Erogazione ciclica di messaggio/musica di attesa;
- La proposta di call back quando il tempo di attesa supera i 30";
- La dissuasione (con terminazione della chiamata) quando il tempo di attesa supera i 3' (prima della dissuasione viene riproposta la richiesta di call back).

Nel caso la chiamata avvenga durante l'orario di inattività del servizio, il sistema IVR, oltre a ricordare i giorni e gli orari di apertura, inviterà l'utente ad effettuare una scelta fra le seguenti opzioni possibili:

- Scegliere di utilizzare il canale email per richiedere assistenza;
- Scegliere di richiamare durante gli orari di apertura del servizio;
- Scegliere di lasciare i propri recapiti per essere ricontattati (servizio di call back).

Per garantire l'adattabilità del servizio alle diverse esigenze che si possono manifestare in corso d'opera, l'IVR consentirà le seguenti funzioni:

- Funzioni di creazione/manutenzione dei rami dell'albero di navigazione IVR;
- Funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione senza interruzione del servizio;
- Funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il ripristino di annunci vocali.

5.1.5 Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Il sistema di CRM (Customer Relationship Management) dovrà essere di esclusivo dominio ISTAT e prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- Gestione automatica di chiamate e richieste in entrata e in uscita;
- Possibilità da parte dell'operatore di accedere a tutte le informazioni, sia inserite dall'utente in maniera automatica, sia attraverso la ricerca per parola chiave (codice identificativo, denominazione, ecc.) per caratterizzare immediatamente il contesto della chiamata;
- Visualizzazione e possibilità di aggiornamento della scheda utente e della documentazione collegata;

- Possibilità di gestire email sia al primo che al II livello ISTAT, messaggi ed altri documenti come allegati del ticket;
- Memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- Predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati elettronici concordati con l'ISTAT;
- Possibilità di trattare documenti secondo i più comuni formati;
- Meccanismo di messaggistica interna per la comunicazione;
- Predisposizione di un sistema per agevolare l'interazione tra il gruppo di front end ed il gruppo di back end e permettere la gestione collaborativa delle richieste;
- Possibilità di attivazione di funzionalità di integrazione di eventuali canali off-line trattandoli come allegati del ticket aperto;
- Possibilità di inoltrare a un team di operatori specializzati richieste entrate nella coda errata;
- Possibilità di effettuare la chiamata di Call Back verso l'utente;
- Possibilità di accesso con utenze di II livello ISTAT per la lavorazione dei ticket complessi non risolvibili al I livello;
- Generazione di un messaggio di notifica dell'apertura di un ticket in una specifica coda rivolto ad uno o più indirizzi email.
- Moduli aggiuntivi integrati:
 - Gestione anagrafiche;
 - Personalizzazioni di sistema;
 - Accoglienza, consulenza e segnalazioni dei servizi;
 - Gestione della chiamata;
 - Gestione della domanda;
 - Sollecito Chiusura;
 - Messaggistica;
 - Gestione agenda elettronica;
 - Utility di import/export;
 - News tematiche e news personali.

5.1.5.1 Funzionalità dell'applicativo CRM per la gestione delle richieste Inbound

Gli operatori dovranno disporre uno strumento unificato per consentire l'accesso a tutte le informazioni necessarie per la migliore gestione delle interazioni attraverso un unico spazio di lavoro coerente per voce, e-mail, web chat, call-back, sms, ecc. È configurabile in base al ruolo ed è sensibile al contesto dell'interazione entrante fornendo così gli strumenti e l'interfaccia più idonea per la gestione di una interazione vocale, di una e-mail o di una chat. In particolare, le principali caratteristiche offerte dovranno contenere:

- Screen pop dell'interazione con i dati del cliente e la possibilità di accettare e rifiutare l'interazione da parte dell'operatore;
- Libreria di risposte standard predefinite da poter utilizzare per la gestione delle interazioni. Gli operatori possono inserire le risposte suggerite dal sistema o frutto di una loro ricerca con un semplice clic del mouse direttamente nella risposta di un messaggio e-mail o di una chat e le possono utilizzare anche durante una interazione voce;
- Storico delle Interazioni. L'operatore può visualizzare la storia delle sue interazioni e la storia di tutte le interazioni (voce, e-mail, chat, SMS, ecc.) del contatto che sta gestendo in un determinato momento, con i

relativi dettagli;

- Trasferimento dell'interazione ad altro operatore o gruppo di operatori;
- Consultazione con altro operatore;
- Per le chiamate voce è possibile mettere in attesa la chiamata, effettuare trasferimenti e contatti con numeri esterni al contact center;
- Visualizzazione di indicatori di servizio in tempo reale relative alle prestazioni dell'operatore e alle prestazioni del contact center, ad esempio: tempo di login, tempo di ready, durata conversazione, numero di interazioni trasferite, numero complessivo di interazioni, tempo medio di gestione, ecc.;
- Il supervisore dovrà avere accesso agli indicatori che consentano una visione unificata in tempo reale dello stato dei contatti e degli operatori del contact center relativamente alle varie interazioni;
- Il supervisore può effettuare "silent monitoring" su interazioni voce e chat;
- Il supervisore può leggere e rivedere, attraverso l'interfaccia, le e-mail in uscita prima di essere inviate definitivamente.

5.1.5.2 Gli elementi del ticket

Ogni richiesta di assistenza, pervenuta attraverso i diversi canali di contatto disponibili (Telefonico, Email, web chat), genererà automaticamente l'apertura di un ticket all'interno del sistema di Trouble Ticketing. Per le richieste di assistenza pervenute via PEC l'apertura del ticket dovrà essere effettuata manualmente.

Tabella 6 – Elementi del ticket

GLI ELEMENTI DEL TICKET	
Informazioni Ticket	Descrizione
a) Classificazione	Il ticket rappresenta una richiesta di assistenza da parte degli utenti coinvolti nelle indagini ISTAT. Tale richiesta può essere generica o riguardare una specifica indagine. Ciascun ticket sarà classificato in base a specifici criteri gerarchici. Nel dettaglio la sezione dedicata alla classificazione del ticket conterrà le seguenti informazioni di base: ▪ Codice univoco del ticket; ▪ Criteri di classificazione gerarchica; ▪ Sigla indagine/codice IST; ▪ Livello di priorità del ticket (presente/assente); ▪ Canale di contatto. Oltre a tali elementi il ticket conterrà delle variabili specifiche relative alle diverse tipologie di utenti. Tali variabili saranno fornite in fase di avvio del servizio.
b) Unità di rilevazione	Tale sezione è finalizzata a raccogliere tutte le informazioni sull'unità di rilevazione e sulla persona fisica che ha inoltrato la richiesta di assistenza. Per la parte che riguarda l'unità di rilevazione, in generale, tale sezione si popolerà automaticamente, con le informazioni fornite da ISTAT nell'Anagrafica campione, ovvero un file contenente le informazioni anagrafiche relative alle unità di rilevazione, dopo la fase di identificazione dell'unità (da parte dell'operatore o da IVR, se previsto). L'anagrafica Campione dovrà essere predisposta da ISTAT e trasmessa al Fornitore in fase di avvio del servizio per consentire le operazioni preliminari di caricamento sul sistema. In occasione dell'avvio di nuove indagini, ISTAT fornirà le Anagrafiche relative a nuovi campioni da integrare nel sistema oppure aggiornamenti delle anagrafiche già caricate. Il tracciato dell'Anagrafica Campione, predisposto in maniera standard per tutte le indagini, comprende, in generale, i seguenti campi: ▪ Tipologia di unità di rilevazione (es. famiglia, impresa, istituzione, ecc.); ▪ Codice identificativo unità (es. codice Asia per le imprese); ▪ Denominazione (es. Ragione sociale per le imprese); ▪ Pec; ▪ Email; ▪ Codice fiscale; ▪ Indirizzo; ▪ Cap; ▪ Regione; ▪ Codice regione;

	▪ Provincia; ▪ Codice provincia; ▪ Comune; ▪ Codice comune; ▪ Telefono; ▪ Codice di attività economica (ATECO); ▪ Data di nascita; ▪ Sesso. In caso di mancato aggancio automatico delle informazioni anagrafiche, l'operatore dovrà compilare manualmente la scheda anagrafica dell'utente nella quale alcune variabili saranno impostate con carattere di obbligatorietà. La parte relativa alla persona fisica che ha effettuato il contatto, conterrà le informazioni necessarie per le successive interazioni con l'utente, ovvero: ▪ Nome e cognome; ▪ Indirizzo Email; ▪ Numero di telefono. Tali informazioni saranno inserite nel sistema direttamente dall'operatore e devono essere obbligatorie per poter chiudere il ticket.
c) Motivazione del contatto	In tale sezione l'operatore riporterà in maniera dettagliata le motivazioni dell'apertura del ticket, ovvero dovrà descrivere in modo esaustivo i contenuti della richiesta.
d) Nota di risoluzione	In tale sezione l'operatore riporterà le azioni e l'eventuale risposta standard utilizzata per la risoluzione del ticket, nel caso di richieste di I livello. Per i ticket scalati al II livello la nota di risoluzione sarà a cura dei referenti ISTAT.
e) Storico dei contatti	La sezione dovrà includere lo storico di tutte le eventuali interazioni precedenti il contatto intervenute con l'unità di rilevazione su tutti i canali previsti per il servizio (collegamento fra più ticket riferiti alla stessa unità di rilevazione).

Tutte le componenti descrittive del ticket dovranno essere compilate in maniera chiara ed esaustiva per consentire la lavorazione al II livello (per casistiche non risolubili al I livello) e la realizzazione di analisi successive sui contenuti e sulla provenienza delle richieste.

5.1.5.3 Creazione dei gruppi di II livello: aree tematiche e utenze collegate

Il flusso di gestione delle richieste prevede lo smistamento al II livello delle casistiche non risolubili dal Contact Center. Il II livello sarà organizzato in aree tematiche, a ciascuna delle quali saranno abbinate un certo numero di utenze. Nel corso dell'espletamento del servizio, in concomitanza con l'avvio delle singole indagini, dovranno essere individuati da ISTAT e trasmessi al Fornitore i nominativi dei referenti (II livello) che si occuperanno dei quesiti non risolti dal Contact Center.

A titolo esemplificativo, per l'anno 2023 il II livello ISTAT sarà così organizzato:

Tabella 7 – Creazione gruppi II livello

CREAZIONE GRUPPI DI II LIVELLO		
INDAGINE	N° UTENZE	CALENDARIO
Indagini Correnti Economiche	180	marzo 2023
Censimento Permanente della popolazione CENSPOP	232	settembre 2023
Altre Indagini Correnti - Censimenti IP	400	da aprile a dicembre 2023
TOTALE	812	

Poiché l'articolazione delle aree tematiche e delle utenze collegate si configura come un sistema complesso e dinamico, il Fornitore dovrà garantire l'attivazione di funzionalità di back office centralizzato specializzato per le attività di creazione, modifica ed eliminazione delle aree tematiche ed utenze collegate al sistema CRM/KM, in modo da favorire una maggiore efficienza nelle operazioni di attivazione/disattivazione del II livello. Alcune utenze ISTAT di II livello con profilo di Amministratore dovranno poter accedere al suddetto sistema di back office per creare, modificare

ed eliminare aree tematiche ed utenze collegate. Tutte le utenze ISTAT dovranno accedere al sistema, secondo una profilazione specifica, per visualizzare i ticket assegnati sul CRM, procedere alla lavorazione degli stessi ed eventualmente, inserire, modificare o cancellare FAQ sul sistema KM (a tale scopo saranno previste c.a. 800 utenze ripartite secondo il calendario riportato in tabella Tabella 7 – Creazione gruppi II livello). Il Fornitore dovrà prevedere la possibilità di risposta via email agli utenti direttamente dal sistema CRM per le utenze di II livello.

5.1.5.4 Funzionalità del sistema di gestione per la lavorazione delle richieste di assistenza al II livello

Per garantire una corretta gestione dei ticket al II livello, il sistema di gestione delle richieste di servizio dovrà essere ottimizzato per le specifiche esigenze ISTAT e disporre delle seguenti funzionalità minime:

- Selezione multipla dei soli ticket di interesse, attraverso filtri applicati alla propria coda di area tematica, con possibilità di assegnazione a uno specifico utente della stessa coda;
- Selezione multipla e smistamento simultaneo di più ticket ad altre code;
- Risposta tramite email agli utenti esterni direttamente dal sistema per il I e II livello;
- Ricerca dei ticket per codice ticket e per parola chiave (ad es. codice identificativo utente, denominazione, ecc.);
- Accesso per profili differenti:
- Amministratore, con permessi di ricerca, visualizzazione, estrazione in formato Excel e/o txt e lavorazione di tutti i ticket tracciati sul sistema, anche quelli chiusi al I livello, inserimento, modifica o cancellazione delle FAQ sul sistema KM (vedi par. 5.1.6), inserimento, modifica e cancellazione delle aree tematiche e delle utenze collegate;
- Utente standard di una o più aree tematiche, con i permessi di lavorazione e ricerca dei soli ticket delle aree tematiche di competenza. Tale utenze inoltre dovranno avere la possibilità di estrarre i ticket di propria competenza in formato Excel e/o txt.

Dopo aver completato con successo la fase di autenticazione al sistema, ciascun utente di II livello ISTAT dovrà visualizzare l'elenco delle aree tematiche di competenza e, all'interno di ciascuna area tematica selezionata, la "coda" dei ticket presenti, suddivisi per stato:

- Ticket aperti, ovvero disponibili per la lavorazione;
- Ticket presi in carico (in corso di lavorazione);
- Ticket chiusi.

A ciascuna area tematica potranno essere abilitati più utenti e uno stesso utente potrà essere associato a diverse aree tematiche. Gli utenti abilitati avranno la possibilità di lavorare i ticket nell'ambito delle aree tematiche di competenza. Al fine di ottimizzare i tempi di risposta, per ciascuna area tematica i referenti ISTAT dovranno avere la possibilità di attivare l'opzione di notifica automatica che consiste nella generazione di un messaggio di avviso indirizzato ad un indirizzo personale o a una mailing list, per informare che sul sistema è presente una richiesta di supporto da evadere. L'infrastruttura tecnologica utilizzata dal Fornitore dovrà garantire il massimo livello di sicurezza e riservatezza in relazione all'accesso ed al trattamento dei dati effettuati nell'espletamento delle attività oggetto della Fornitura.

La configurazione del CRM per la lavorazione dei ticket al II livello (ISTAT) sarà definita nel dettaglio in fase di avvio del servizio e potrà variare in corso d'opera sulla base di sopravvenute esigenze. A fronte di tali esigenze il Fornitore dovrà adeguare la configurazione dell'applicativo entro 5 giorni dalla richiesta.

5.1.5.5 Report dei ticket

Il sistema del Fornitore dovrà prevedere un'area dedicata alla reportistica dei ticket. I report dovranno avere almeno le seguenti caratteristiche:

- ogni record corrisponde ad un ticket e contiene tutte le variabili del ticket: le informazioni generate in automatico dal sistema (identificativo del ticket, data, ora di apertura e chiusura, etc.), le variabili anagrafiche dell'utente, tutte le informazioni popolate dall'operatore; descrizione della motivazione della richiesta e nota di risoluzione;
- nel report è presente una variabile che indica il canale di origine del ticket (telefono, email, PEC, web chat);
- il report contiene tutti i casi, sia quelli risolti al I livello che quelli inoltrati al II livello;
- il sistema consente di creare un report in un definito intervallo temporale;
- il report può essere scaricato in autonomia dal referente ISTAT abilitato.

L'accesso alla reportistica dei ticket rappresenta un importante strumento per il monitoraggio della qualità dei ticket e per l'identificazione di eventuali criticità da colmare con interventi formativi ad hoc, pertanto, in fase di avvio del servizio, e successivamente in corso di erogazione dello stesso, ISTAT richiederà l'implementazione di reportistiche di ticket sulla base delle esigenze interne di supervisione delle attività. Eventuali modifiche in corso d'opera dovranno essere apportate entro 5 giorni dalla richiesta.

5.1.5.6 Il sistema di gestione del contatto e dello script della chiamata Outbound

Le attività Outbound sono di varia natura e prevedono la definizione di uno "script" specifico, con le domande da effettuare agli utenti durante il contatto.

Le specifiche per il formato della liste da impiegare nelle diverse campagne saranno condivise con il Fornitore in fase di avvio del servizio.

La piattaforma telefonica dovrà proporre automaticamente al primo operatore libero (stato ready) appropriato il primo contatto in ordine di priorità, secondo i criteri indicati da ISTAT, con riferimento alla campagna e alla lista dei contratti all'interno della campagna.

Per ciascun contatto l'ordine dei numeri da chiamare, laddove siano presenti più numeri, dovrà essere gestito automaticamente attraverso appositi estrattori e mediante applicazione di specifiche logiche individuate da ISTAT. La chiamata dovrà essere avviata manualmente dall'operatore, dopo aver effettuato le operazioni di verifica dello stato del questionario, solo per i casi in cui il questionario non risulta ancora inviato.

L'operatore sarà supportato da una "scheda contatto" generata dal sistema e personalizzata per la specifica campagna che consentirà anche di gestire eventuali richiamate e registrazione dei relativi esiti. In particolare i dati che vanno a popolare la scheda sono estratti dalle liste e sono visualizzati dagli operatori da sistema per lo svolgimento dell'attività. La scheda è strutturata in moduli: a) Modulo anagrafico: tutti i dati sono visibili ed è possibile effettuare modifiche o inserimenti (nome, cognome, recapiti e E-mail); b) Modulo di contesto: vengono visualizzate informazioni specifiche legate alla tipologia campagna; c) Modulo esiti: elenco dei possibili stati di chiamata. L'applicazione dovrà richiedere autenticazione e autorizzazioni utente (appartenenza a gruppi di sicurezza) ed essere completamente personalizzabile in base alle esigenze. Il sistema dovrà tracciare tutti gli eventi relativi a ogni tentativo di contatto fino all'esito finale (statistiche del servizio). Il sistema dovrà fornire adeguati strumenti per il monitoraggio e la reportistica del processo, In particolare tenere sotto controllo il numero di contatti caricati, gestiti, in non risposta e fornire evidenza dei contatti gestiti, il numero di tentativi effettuati, le risposte fornite dagli utenti. Dovrà essere prevista una funzionalità per filtrare ed esportare in .csv o .xls i dati.

Il sistema dovrà consentire l'invio di SMS, e-mail e l'inoltro di chiamate verso numero nero di altro Fornitore, in fase di gestione del contatto. Per le chiamate Outbound senza risposta dovrà essere prevista una conversione Inbound, in quanto l'utente potrebbe provare a ricontattare il numero visualizzato. Il sistema dovrà prevedere l'identificazione e, in caso positivo, effettuare il caricamento della scheda di lavoro.

La struttura della scheda contatto per le diverse tipologie di attività Outbound sarà definita nel dettaglio in fase di avvio del servizio. Qualora si rendano necessarie modifiche nel corso della durata contrattuale il Fornitore dovrà garantire l'adeguamento della scheda entro 6 giorni dalla richiesta.

A titolo di esempio si riporta la scheda contatto impiegata per il servizio Outbound base (Allegato 1A_2).

5.1.6 Sistema di gestione della base dati di conoscenza

Il sistema di Knowledge Management rappresenta lo strumento attraverso il quale gli operatori potranno ricercare tutte le informazioni (FAQ) correlabili alla risoluzione delle richieste di servizio. Il sistema dovrà consentire attraverso una ricerca Full Text delle informazioni, un accesso veloce, semplice e mirato alle FAQ informative. La Knowledge Base dovrà consentire la gestione di:

- Definizioni, normative, informazioni generali relative alle indagini
- Reperimento delle informazioni non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti, navigazione logica;
- Interrogazione, importazione e gestione di informazioni;
- Generazione e inserimento di nuove FAQ per gli utenti autorizzati;
- Visualizzazione delle FAQ assegnate agli operatori di competenza;
- Aggiornamento massivo archivio FAQ.

Per ricercare le informazioni funzionali alla soluzione delle richieste in arrivo sui diversi canali disponibili, il Fornitore metterà a disposizione un sistema di Knowledge Management (KM), al quale verranno abilitati gli operatori coinvolti nel servizio. Il sistema KM dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- Memorizzazione delle informazioni attraverso: Immissione diretta del testo; Importazione di contenuti da documenti; Archiviazione di documenti.
- Classificazione delle informazioni memorizzate secondo differenti parametri base configurabili (ad esempio area tematica);
- Modalità di ricerca attraverso parole chiave;
- Memorizzazione link a risorse esterne;
- Creazione e aggiornamento delle informazioni caricate nel sistema;
- Gestione dell'accesso concorrenziale in fase di modifica delle informazioni;
- Differenti profili utente per consentire la visualizzazione di sottoinsiemi di informazioni;
- Profili differenziati per la creazione e la consultazione;
- Creazione di strutture di FAQ e script che consentano di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti;
- Inserimento di "notizie" per notificare agli operatori eventi di tipo temporaneo;
- Tracciabilità delle operazioni di inserimento e modifica delle informazioni (utenti, data di creazione, data delle modifiche);
- Statistiche sull'utilizzo del sistema.

6 Risorse umane da impiegare nei servizi di Contact Center

Il Fornitore risponde dell'operato del proprio personale nei confronti dell'ISTAT e dei terzi, anche per quanto riguarda il rispetto delle norme poste a tutela della riservatezza dei dati personali acquisiti ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del decreto legislativo n. 196/2003 come modificato e integrato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101. Il Fornitore si impegna a garantire la continuità del servizio sostituendo tempestivamente il personale assente per permessi, ferie o malattia con altro personale di pari profilo professionale. Il Fornitore dovrà garantire esclusivamente l'impiego di personale precedentemente formato, anche in caso di sostituzione dello stesso in corso d'opera.

Il Fornitore, all'avvio della fase di start up, concorda con l'ISTAT il calendario delle attività con il quale, tra l'altro, si impegna a consegnare all'ISTAT i curricula (forniti secondo lo schema predefinito allegato alla documentazione di gara) e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del servizio, fatta eccezione per i curricula già presentati in fase di offerta.

In qualunque momento il personale coinvolto nel servizio potrà essere sottoposto a verifiche da parte dell'ISTAT, sotto il profilo del possesso dei requisiti previsti nei paragrafi successivi. Nei verbali di inizio attività il Fornitore riporterà l'elenco completo dei nominativi di tutte le risorse offerte, esclusi i nominativi degli operatori che dovranno essere forniti successivamente. Il Fornitore dovrà aggiornare con continuità gli elenchi degli operatori. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, codice fiscale, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative rilevanti per il servizio richiesto; eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

Il Fornitore garantisce inoltre che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato o indicati nell'Offerta tecnica se migliorativi. Si precisa che la stessa persona non può essere offerta per più di una figura professionale.

6.1 Le figure professionali richieste

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto il Fornitore dovrà mettere a disposizione un team di lavoro costituito dalle figure professionali sotto indicate con le relative mansioni.

- f) **n. 1 Responsabile di progetto**, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede il possesso della laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento; si richiede inoltre un'esperienza professionale almeno quinquennale nella direzione di servizi di Contact Center con gestione, nel ruolo di Responsabile di progetto, di almeno 2 servizi analoghi a quello richiesto con un numero di contatti complessivi pari ad almeno 50.000. Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite dall'ISTAT, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati del servizio. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'ISTAT. Il curriculum vitae di tale figura sarà oggetto di valutazione durante l'esame dell'offerta tecnica.
- g) **n. 2 Coordinatori Operativi** rispettivamente per i servizi Inbound e Outbound. Ciascuna figura curerà il coordinamento tecnico e la supervisione di tutte le attività operative legate al servizio di competenza, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di monitoraggio dell'andamento del servizio in termini quantitativi e qualitativi. È prevista un'esperienza minima triennale, preferibilmente su ampia scala

(nazionale), con gestione, nel ruolo di Coordinatore Operativo, di almeno 1 servizio analogo a quello richiesto con un numero di contatti complessivi pari ad almeno 50.000. Si richiede che tali figure siano in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'ISTAT, tutte le attività volte a ottimizzare il lavoro degli operatori e la qualità del servizio. Le suddette figure devono essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato. Tali figure dovranno seguire la fornitura del servizio costantemente e per l'intera durata contrattuale. I curriculum vitae di tali figure saranno oggetto di valutazione durante l'esame dell'offerta tecnica.

- h) **almeno n. 1 Responsabile/i di sede**, che curerà la selezione, il reclutamento e la formazione degli operatori e il coordinamento delle attività dei supervisori di sala. Si richiede un responsabile per ogni sede operativa prevista fino ad un massimo di 2. Deve possedere il diploma d'istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato; si richiede inoltre un'esperienza almeno triennale nel coordinamento delle attività di Contact Center.
- i) **Il numero dei Supervisori di sala**, per il supporto in sala agli operatori di Contact Center in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del servizio, sarà definito dal Fornitore sulla base del dimensionamento degli operatori (vedi successivo punto j). Il Fornitore dovrà prevedere almeno un supervisore ogni 15 operatori, operanti nella stessa sede. Per tali figure si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, inoltre è richiesta un'esperienza minima biennale nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio di operatori di Contact Center preferibilmente su ampia scala (nazionale). Il supervisore di sala:
- garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto operativo alle risorse a lui affidate ed il coordinamento gestionale delle stesse;
 - controlla la corretta attuazione dei programmi di formazione;
 - rileva eventuali fabbisogni formativi e informativi;
 - assicura il rispetto della procedura di comportamento di gestione operativa del contatto;
 - effettua la supervisione in sala.

L'ISTAT si riserva di affiancare i supervisori di sala e svolgere l'opportuno monitoraggio attraverso la presenza non continuativa di proprio personale durante le attività di Contact Center presso i locali messi a disposizione dal Fornitore.

- j) il numero degli **operatori da impiegare nelle attività Inbound e Outbound** sarà definito dal Fornitore sulla base delle stime dei volumi di servizio richiesti, delle pianificazioni periodiche fornite da ISTAT e degli SLA definiti nel presente capitolato. Gli operatori dovranno avere le seguenti caratteristiche:

1. Età non inferiore a 18 anni;
2. Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio equiparato;
3. Madrelingua italiano oppure ottima conoscenza della lingua italiana attestata da certificazione di livello C2 QCER;
4. Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
5. Esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di attività di Contact Center.

Il Fornitore dovrà garantire la presenza giornaliera di operatori che oltre alla conoscenza dell'italiano parlino una seconda lingua tra quelle di seguito indicate: tedesco, sloveno, inglese e francese. Il livello di conoscenza della seconda lingua deve essere paragonabile al livello C1 QCER. In base alla pianificazione delle indagini e ai volumi di traffico stimati il Fornitore dovrà garantire il servizio nelle lingue indicate. Il Fornitore dovrà inviare all'ISTAT l'elenco di tutti gli operatori individuati per l'espletamento del servizio, indicando per ciascuno di essi le caratteristiche sopra elencate. Inoltre, ciascun operatore sarà identificato attraverso un codice identificativo assegnato progressivamente e univocamente e mantenuto per tutto il periodo del servizio. In caso di sostituzione il Fornitore dovrà assegnare al subentrante un nuovo codice.

- k) **n. 1 Capo Progetto Informatico** per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche del servizio

oggetto del capitolato. Si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, inoltre è richiesta un'esperienza minima triennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi di Contact Center Inbound e Outbound complessi, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. Il Capo progetto informatico dovrà seguire le attività costantemente e per l'intera durata del servizio. Il curriculum vitae di tale figura sarà oggetto di valutazione durante l'esame dell'offerta tecnica.

- l) **almeno n.1 Sistemista** per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete. Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e dovrà avere acquisito un'esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi di Contact Center Inbound e Outbound e di sistemi di trasmissione sicura dei dati. Il sistemista dovrà seguire le attività costantemente e per l'intera durata della fornitura.
- m) **almeno n.1 Analista programmatore** per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure informatiche orientate alla gestione di piattaforme per l'erogazione di servizi di Numero Verde e servizi Outbound finalizzati alla raccolta di dati statistici, l'elaborazione di indicatori e la produzione di file dati di reportistica e l'elaborazione di dati. Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere un'esperienza almeno biennale nella progettazione, nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi di Contact Center e di software specifici per la gestione dei contatti telefonici. L'analista programmatore dovrà svolgere le attività di pertinenza costantemente e per l'intera durata della fornitura.
- c) **almeno n.1 Programmatore** per lo sviluppo e la manutenzione dell'ambiente informatizzato per la gestione dei sistemi Inbound (IVR, customizzazione del CRM e integrazione con altri sistemi) e Outbound (sviluppo e manutenzione delle diverse schede contatto e delle procedure informatiche per il trattamento e l'elaborazione dei dati). Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate ai sistemi di Contact Center. Il programmatore dovrà svolgere le attività di pertinenza costantemente e per l'intera durata della fornitura. Sostituzioni di risorse del Fornitore nel corso della vigenza contrattuale

È possibile che durante la fornitura del servizio si verifichi la necessità di procedere con la sostituzione del personale impiegato o per cause di forza maggiore (dimissioni, maternità, sospensione) o per esplicita richiesta di ISTAT. Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore che comportino la sostituzione delle risorse umane, il Fornitore dovrà sottoporre all'ISTAT i nominativi e i curricula del nuovo personale sostitutivo entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi. Tale profilo dovrà avere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito. Qualora sia l'ISTAT a chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore ritenuto non idoneo al compito assegnatogli, il Fornitore dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione di rilievi e penali. Il personale subentrante dovrà avere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito. L'ISTAT si riserva la facoltà di valutare l'idoneità delle nuove figure professionali proposte entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum. In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte dell'ISTAT del curriculum presentato o di decorrenza del suddetto termine, il Fornitore si impegna a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 2 (due) giorni lavorativi dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dall'ISTAT.

Si precisa che, in ogni caso, sarà cura del Fornitore presentare analoga risorsa garantendo un accurato passaggio di

consegne, la relativa presa in carico delle attività progettuali in corso e del know-how acquisito. L'attesa dell'autorizzazione di ISTAT non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte, e qualsiasi modifica nella composizione del team di lavoro non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi oggetto del presente appalto, salvo espressa autorizzazione dell'ISTAT.

7 Attività di formazione

I servizi di Contact Center in oggetto richiedono un intenso impiego di attività formative, sia in fase di avvio che in corso di erogazione delle attività Inbound ed Outbound. La natura dinamica del servizio richiede infatti interventi continuativi sia per consolidare le tematiche trattate, sia per acquisire nuove conoscenze per poter gestire l'avvio di nuove indagini e gli aggiornamenti sulle attività correnti.

La formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto, viene svolta dal personale dell'ISTAT per gli aspetti tematici e non tematici che riguardano la gestione delle rilevazioni e dal personale del Fornitore per quanto riguarda l'utilizzo dei sistemi applicativi di servizio e per gli aspetti di natura organizzativa.

Tutte le attività di formazione devono essere organizzate a cura e spese del Fornitore.

7.1 La formazione a cura di ISTAT

Il percorso formativo erogato da ISTAT sarà finalizzato a garantire che le risorse umane impiegate siano in grado di offrire un servizio di qualità in termini di correttezza, chiarezza ed esaustività nelle risposte. La formazione del personale del Contact Center avrà carattere di continuità e sarà effettuata in più momenti:

- **Attività di formazione iniziale**, preliminare all'avvio del servizio;
- **Interventi formativi ad hoc**, in occasione dell'avvio delle singole indagini (Inbound) o della realizzazione di campagne Outbound;
- **Debriefing** in corso di erogazione del servizio.

7.1.1 La formazione sul servizio Inbound

Formazione iniziale

La formazione iniziale dovrà essere effettuata prima dell'avvio delle attività Inbound con l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie per lo svolgimento del servizio di assistenza, con particolare riferimento alle indagini in corso.

La formazione iniziale verrà svolta in un'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore e avrà una durata di **5 giornate, per un totale di 36 ore**. Le prime 4 giornate di formazione avranno una durata ciascuna di 8 ore (comprenditive delle pause) e l'ultima giornata avrà una durata di 6 ore (comprenditiva delle pause) e sarà dedicata alla verifica dell'apprendimento da parte degli operatori. Le giornate di formazione saranno suddivise in sessioni teoriche e sessioni pratiche, secondo un cronogramma definito con ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. Nel corso della formazione iniziale saranno illustrati aspetti di natura teorica e tecnica relativi al servizio da erogare. In particolare, rispetto ai diversi target di utenza (imprese, famiglie, istituzioni, ecc.) saranno illustrati:

- Aspetti di carattere generale e di contestualizzazione del servizio (ruolo dell'ISTAT, indagini, obbligo di risposta, ecc.);
- Contenuti delle richieste di assistenza di competenza del Contact Center e modalità di utilizzo delle FAQ non

tematiche;

- Focus sulle principali caratteristiche delle indagini in corso e le relative FAQ tematiche da utilizzare per l'assistenza;
- Classificazione e reperimento delle richieste al II livello (referenti ISTAT);
- Sistemi gestionali di acquisizione dei dati ISTAT e relative funzionalità di back office
- Simulazioni di casi reali di richieste di assistenza da risolvere attraverso l'utilizzo delle funzioni di back office dei sistemi gestionali ISTAT e con il supporto delle FAQ.

Interventi formativi ad hoc dedicati alle singole indagini

In occasione dell'avvio delle singole indagini i referenti ISTAT provvederanno ad effettuare brevi sessioni di formazione ad hoc, della durata di un'ora circa, finalizzate ad illustrare il contesto dell'indagine in oggetto, il relativo calendario (data dell'informativa, periodo di raccolta dati, data chiusura, eventuali solleciti), le richieste tematiche ricorrenti che dovranno essere risolte nell'ambito del Contact Center, le modalità di utilizzo delle FAQ tematiche relative all'indagine.

Per tale attività si prevede il seguente impegno:

- Per il primo anno, circa **60 sessioni formative annuali per un impegno complessivo di 90 ore/anno**, di cui circa il 70% saranno erogate in corso di formazione iniziale, per consentire la gestione delle indagini in corso al momento dell'avvio del servizio. Le rimanenti sessioni saranno erogate nel corso dell'anno secondo un cronogramma che seguirà l'avvio delle indagini e che sarà fornito da ISTAT con cadenza trimestrale;
- Per gli anni successivi al primo, **50 sessioni formative annuali per un impegno complessivo di 60 ore/anno**, in considerazione del fatto che per le indagini ricorrenti, a cadenza mensile o trimestrale, saranno sufficienti interventi di durata più breve;
- Per i censimenti permanenti ed altre indagini occasionali complesse saranno previste sessioni formative ad hoc più approfondite, stimate in circa **6 sessioni formative annuali, per un impegno totale di circa 72 ore/anno**.

Debriefing

In corso di erogazione del servizio, all'occorrenza, l'ISTAT potrà richiedere al Fornitore incontri di debriefing per analizzare l'andamento del servizio e per discutere di eventuali difficoltà incontrate. **L'impegno in tali attività è stimato in circa 20 ore/anno.**

7.1.2 La formazione sul servizio Outbound

Formazione iniziale

La formazione iniziale dovrà essere effettuata prima dell'avvio del servizio Outbound con l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie per lo svolgimento del servizio di sollecito/promemoria ai non rispondenti.

La formazione iniziale per le attività Outbound avrà una durata di **2 giornate, per un impegno totale di 16 ore**. Le giornate di formazione avranno una durata ciascuna di 8 ore (comprenditive delle pause). Le giornate di formazione saranno suddivise in briefing teorici e briefing tecnici secondo un cronogramma definito con ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. L'attività di formazione sarà condotta da personale dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti contenutistici del servizio e le modalità di svolgimento dello stesso.

Interventi formativi ad hoc

In occasione dell'avvio delle singole campagne Outbound finalizzate alle attività di sollecito/promemoria e di follow up,

i referenti ISTAT provvederanno ad effettuare brevi sessioni di formazione ad hoc finalizzate ad illustrare le modalità di gestione del promemoria e/o del recupero dei dati mancanti, l'utilizzo delle liste e dei nominativi da contattare, le regole di riciclo dei contatti.

Per tale attività si prevede il seguente impegno annuale:

- Per le attività Outbound base, circa **15-20 sessioni formative annuali per un impegno complessivo di 20 ore/anno;**
- Per le attività Outbound avanzato, circa **15 sessioni formative annuali per un impegno complessivo di 40 ore/anno;**
- Per le attività di recupero dei dati attraverso la somministrazione telefonica del questionario, circa **6-8 sessioni formative annuali per un impegno complessivo di 30 ore/anno.**

7.1.3 Attività di valutazione dell'apprendimento degli operatori

L'ISTAT si riserva di valutare l'apprendimento degli operatori in più momenti, attraverso la somministrazione di test; in particolare i test di apprendimento saranno effettuati:

- a conclusione dell'attività di formazione iniziale relativa ai servizi Inbound e Outbound;
- occasionalmente, in corso di erogazione del servizio, durante l'intero periodo contrattuale.

L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing, anche limitato ad alcuni moduli, per addestrare gli operatori che necessitano di ulteriore formazione e di chiedere la sostituzione degli operatori che risultano non adeguati.

La formazione dei nuovi operatori sarà erogata dal Fornitore secondo i requisiti definiti al paragrafo 7.2.3.

L'esito della formazione, in entrambi i casi, sarà valutato con un nuovo test di verifica.

7.1.4 Modalità di svolgimento della formazione Inbound e Outbound

Le attività di formazione iniziale, preliminari all'avvio del servizio Inbound e Outbound, dovranno essere svolte in presenza. L'ISTAT si riserva di svolgere in presenza anche parte delle attività formative ad hoc che riguardano i censimenti permanenti e le indagini occasionali più complesse, nonché le attività Outbound che richiedono la conoscenza del questionario da parte degli operatori.

Nel caso in cui la sede che il Fornitore dedica alla formazione risulti ubicata fuori dal comune di provenienza del personale ISTAT, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo, stimato per l'intero periodo contrattuale (2023-2026):

- Formazione iniziale Inbound: alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, al massimo da parte di 2 persone ISTAT, per ciascuna delle 5 giornate formative;
- Altra formazione Inbound: alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, al massimo da parte di 2 persone ISTAT, per ciascuna delle 16 giornate formative complessive;
- Formazione iniziale Outbound: alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, al massimo da parte di 2 persone ISTAT, per ciascuna delle 2 giornate formative;
- Altra formazione Outbound: alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, al massimo da parte di 2 persone ISTAT, per ciascuna delle 12 giornate formative complessive.

Tali spese sono a carico del Fornitore a fronte di giustificativi di spesa e in ogni caso in misura non superiore ad euro 350,00 al giorno a persona. Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore proprio personale

rispetto a tale dimensionamento massimo sopra riportato a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

Tutte le altre sessioni formative, Inbound e Outbound, che riguardano indagini e attività ricorrenti, potranno essere svolte anche da remoto, tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

In considerazione del contesto sanitario o di altre necessità organizzative, previo accordo con ISTAT, anche le attività formative Inbound e Outbound inizialmente previste in presenza potranno essere effettuate in modalità FAD (Formazione A Distanza), tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

Le sessioni formative previste in presenza saranno erogate in **un'unica sede**. All'avvio della fase di start up, dovranno essere comunicati i riferimenti completi della sede, se non già indicati nell'offerta. Il Fornitore metterà a disposizione adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing teorici e tecnici. Le aule per lo svolgimento delle attività formative saranno dotate di postazioni adeguatamente attrezzate in numero sufficiente per tutti gli operatori coinvolti nei singoli interventi formativi. Il Fornitore assicura la disponibilità di supporti per la proiezione del materiale didattico, di personal computer/terminali per le esercitazioni sui sistemi gestionali utilizzati da ISTAT e di collegamenti da remoto per consentire eventuali interventi a distanza da parte dei docenti ISTAT.

Qualora per motivi logistici sia necessario utilizzare più di un'aula per la formazione, sempre all'interno della stessa struttura, il Fornitore dovrà prevedere tutti i supporti tecnici necessari a garantire il collegamento tra le diverse aule.

Per le attività svolte da remoto, il Fornitore dovrà assicurarsi che, durante l'erogazione della formazione, tutti gli operatori e supervisor abbiano la telecamera accesa e la possibilità di interagire con i docenti ISTAT. Per la gestione dell'aula virtuale il Fornitore metterà a disposizione una propria risorsa.

Il Fornitore dovrà garantire la partecipazione alle giornate di formazione di tutti gli operatori e dei team leader coinvolti nelle attività alle quali sono stati assegnati. La presenza degli operatori ai moduli formativi sarà opportunamente rilevata.

I supervisor parteciperanno a tutti gli eventi di formazione al fine di essere completamente e costantemente aggiornati sui contenuti del servizio e sulle istruzioni che verranno impartite dai responsabili ISTAT nella gestione di specifiche problematiche.

La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione sarà a cura dell'ISTAT.

Il Fornitore dovrà provvedere alla registrazione degli interventi formativi, previa acquisizione del consenso da parte dei docenti e dei partecipanti.

L'ISTAT, in accordo con il Fornitore, si riserva di rivedere le modalità di svolgimento della formazione descritte nel presente capitolo, per tenere conto di eventuali sopraggiunte necessità organizzative.

7.2 La formazione a cura del Fornitore

7.2.1 Formazione di base agli operatori

Il Fornitore dovrà erogare corsi di base che consentano agli operatori coinvolti nelle attività Inbound e Outbound di acquisire le conoscenze basilari necessarie all'effettuazione dei servizi Inbound e Outbound richiesti.

7.2.2 Formazione dedicata al personale ISTAT

Il Fornitore dovrà garantire un ciclo formativo rivolto al personale ISTAT (II livello) sulle funzionalità dei sistemi

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

necessari per la realizzazione delle attività Inbound (par.5.1.5), finalizzata ad un corretto utilizzo degli stessi.

Le attività formative saranno erogate in moduli da 3/5 ore e ogni modulo dovrà prevedere un massimo di 15 discenti. Ogni modulo sarà composto da una sezione teorica, in cui saranno descritti i sistemi interessati e le relative funzionalità previste e una sezione pratica, in cui il personale ISTAT opererà attivamente sui sistemi, secondo una modalità “training on the job” di durata complessiva pari a circa 3 ore per le utenze semplici e pari a circa 5 ore per le utenze di amministratore. La formazione sarà svolta da personale del Fornitore dotato di conoscenza ed esperienza sullo specifico argomento.

Si stima un **fabbisogno complessivo per l'intero periodo contrattuale di 50 moduli**. I moduli in oggetto saranno distribuiti nel corso nel periodo 2022-2026, con un maggiore impiego in fase di avvio del servizio, come di seguito riportato a titolo esemplificativo:

- primo anno: 25 sessioni formative, di cui una da 5 ore dedicata alle utenze di amministratore e 24 da 3 ore;
- secondo anno: 10 sessioni formative da 3 ore;
- terzo anno: 10 sessioni formative da 3 ore;
- quarto anno: 5 sessioni formative da 3 ore.

Il calendario definitivo sarà concordato con il Fornitore in fase di progettazione del servizio.

Le attività formative rivolte al personale ISTAT saranno svolte da remoto tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore. Ad integrazione di tale attività formativa, per facilitare l'apprendimento dell'utilizzo delle proprie piattaforme da parte degli utenti ISTAT, il Fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti strumenti:

- un *Manuale Operativo* aggiornato;
- un *video tutorial* per l'utilizzo delle piattaforme;
- un *canale service-desk* per facilitare la risoluzione di problematiche che riguardano l'utilizzo e le funzionalità delle piattaforme.

7.2.3 Formazione in caso di integrazione e turn over degli operatori

In caso di integrazione o sostituzione degli intervISTATori, il Fornitore dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra il Fornitore e ISTAT.

Il ciclo di formazione a cura del Fornitore dovrà inoltre prevedere un periodo preliminare di affiancamento al gruppo già operativo.

Per l'erogazione della formazione, il Fornitore dovrà utilizzare tutti i materiali di formazione predisposti da ISTAT e le registrazioni delle sessioni formative.

8 Integrazione con sistemi e servizi ISTAT e di altri fornitori esterni

Nel corso della durata contrattuale l'ISTAT si riserva di introdurre modifiche migliorative al processo di gestione dei servizi di contact center, con la finalità di incrementare l'efficienza del servizio e ottimizzare qualità e trasparenza nei confronti dell'utenza.

Una prima modifica riguarda l'implementazione, per le richieste in entrata su canale telefonico, del numero verde unico nazionale assegnato all'ISTAT dal Garante delle Comunicazioni (AgCom) (1510) e rivolto a tutti gli utenti interessati alle rilevazioni statistiche. Obiettivo del nuovo numero è in primo luogo quello di incrementare la trasparenza in quanto l'utente potrà immediatamente riconoscere le chiamate provenienti dall'ISTAT oppure da call

center e fornitori di altri servizi per conto dell'ISTAT.

L'introduzione del numero unico comporterà per il Fornitore la necessità di rivedere, nel corso della durata contrattuale, le modalità tecniche di ricezione delle chiamate provenienti dai numeri verdi forniti da ISTAT nella fase di avvio del contratto (vedi par.4.1) al fine di rendere efficiente e fluido il processo di comunicazione con l'utente. Inoltre, l'introduzione del numero verde unico richiederà la revisione e razionalizzazione di tutti gli IVR predisposti dal Fornitore sui singoli numeri verdi resi disponibili inizialmente dall'ISTAT, o la loro dismissione in favore dei servizi messi a disposizione dall'Istituto.

La razionalizzazione potrà richiedere anche la necessità di adeguare le modalità esistenti di integrazione con i sistemi ISTAT o con quelli gestiti da altri Fornitori esterni e di implementare nuove modalità tecniche e organizzative di integrazione con la piattaforma informatica impiegata per la gestione del numero unico.

Una seconda attività prevista nel corso della durata contrattuale riguarda l'introduzione da parte di ISTAT di soluzioni di classificazione e gestione automatica delle richieste di assistenza. Questo produrrà una modifica al processo di lavorazione di tali richieste, che potranno essere acquisite anche direttamente tramite i sistemi dell'Istituto e solo successivamente trasferite al Fornitore.

A tal riguardo, il Fornitore dovrà provvedere, in corso d'opera, all'integrazione ed interazione a livello applicativo con i sistemi dell'ISTAT, al fine di garantire l'efficienza ed efficacia del processo di risoluzione di tutte le richieste di assistenza.

Il processo di automazione, oltre a essere rivolto all'ottimizzazione delle richieste di assistenza Inbound potrà riguardare anche i processi di promemoria e di raccolta dati realizzati in modalità Outbound. Un esempio in questo contesto riguarda l'effettuazione di campagne che prevedono la conduzione di brevi interviste mediante tecniche completamente automatiche, mediante impiego di piattaforme AI (Artificial Intelligence).

L'ISTAT comunicherà al Fornitore le specifiche tecniche e organizzative per l'implementazione delle nuove modalità di gestione e integrazione con almeno tre mesi di anticipo rispetto alla data di effettivo ingresso in servizio.

9 Reportistica

Si richiede al Fornitore l'implementazione di un sistema di reportistica con informazioni a livello aggregato e di microdato, in grado di garantire il monitoraggio analitico dei servizi Inbound e Outbound.

9.1 Reportistica e indicatori di monitoraggio per il servizio Inbound

La reportistica Inbound prevede un set di report, di natura aggregata e di microdato, necessari per il monitoraggio del servizio a diversi livelli di dettaglio.

Tutta la reportistica dovrà essere distinta per tipologia di attività (Censimenti, Indagini Correnti sulle Imprese, Indagini Correnti sulle famiglie/individui, ecc.).

La versione definitiva della reportistica, sia in termini di struttura che di dettaglio delle informazioni da inserire, sarà concordata in fase di avvio del servizio. Eventuali modifiche in corso d'opera dovranno essere apportate entro 5 giorni dalla richiesta.

Gli applicativi per la produzione della reportistica degli indicatori e dei file di microdati dovrà essere testato prima dell'avvio del servizio.

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

a) Reportistica in differita

La reportistica in differita dovrà contenere almeno i seguenti indicatori a livello aggregato, per singolo canale di accesso:

CANALE TELEFONICO

- Totale Chiamate entranti;
- Chiamate risolte su sistema automatico (se previste soluzioni/informazioni in ambito IVR);
- Chiamate abbandonate su sistema automatico (abbandonate in IVR);
- Suddivisione delle chiamate entranti per tasto menù/sottomenù;
- Chiamate che entrano in coda operatore;
- Chiamate che ricevono una proposta di call back o sono dissuase;
- Chiamate abbandonate in coda operatore;
- Tempo medio di abbandono;
- Chiamate gestite da operatore;
- Numero di ticket aperti;
- Numero di ticket risolti al 1° livello;
- Numero di ticket inoltrati al 2° livello;
- Tempo medio di risposta;
- Chiamate gestite entro i livelli di servizio contrattuali;
- Chiamate gestite fuori dei livelli di servizio contrattuali;
- Distribuzione delle chiamate entranti per fascia oraria;
- Durata delle chiamate risposte (valori medi, minimi e massimi);
- Tempo medio di post chiamata delle chiamate gestite (ACW);
- Tempo medio di gestione (conversato + ACW) delle chiamate risposte;
- Tempo totale di conversazione delle chiamate risposte;
- Parametri per il monitoraggio degli SLA del canale telefonico.

CANALE WEB CHAT

- Totale Richieste entranti;
- Richieste che ricevono una risposta dall'operatore;
- Numero di ticket aperti;
- Numero di ticket risolti al 1° livello;
- Numero di ticket inoltrati al 2° livello;
- Durata media delle conversazioni via web chat;
- Tempo medio di post conversazione per la chiusura della richiesta di assistenza;
- Tempo medio di gestione (conversato + post conversazione) delle richieste evase;
- Durata totale della conversazione via web chat;
- Parametri per il monitoraggio degli SLA del canale web chat.

CANALE EMAIL (ordinario e posta certificata)

- Totale email/PEC gestite;
- Email/PEC entranti per casella email/PEC;
- Email/PEC lavorate per casella email/PEC;

- Numero di ticket aperti;
- Numero di ticket risolti al 1° livello;
- Numero di ticket inoltrati al 2° livello;
- Tempo medio di lavorazione delle email/PEC;
- Parametri per il monitoraggio degli SLA del canale email/PEC.

Il Fornitore dovrà trasmettere la reportistica a livello aggregato con frequenza giornaliera con dati riferiti alla giornata lavorativa precedente.

b) File di microdati

Si richiede al Fornitore la produzione di un report completo di microdati integrati, generati dai diversi sistemi a supporto del servizio Inbound, necessaria per effettuare attività di audit e di ottimizzazione dei processi (cap. 8)

In fase di avvio delle attività, l'ISTAT fornirà il tracciato record completo di tutte le informazioni funzionali a tale attività. Le informazioni dovranno riguardare tutti i canali sincroni e asincroni previsti per l'accesso al servizio Inbound.

A titolo esemplificativo, per ciascuna richiesta di assistenza pervenuta attraverso il canale telefonico, il tracciato record dovrà includere:

- Identificativo dell'utente
- Percorso IVR (tasti menù e sottomenù utilizzati dall'utente)
- Rete di provenienza (fissa/mobile)
- Tempo di risposta
- Durata complessiva (con dettaglio del tempo di conversazione e durata della lavorazione post chiamata)
- Tipologia di richiesta
- Motivazione
- Risposta fornita dall'operatore
- Identificativo dell'operatore che ha gestito la richiesta.

Su richiesta dell'ISTAT, il Fornitore dovrà trasmettere la trascrizione testuale dei contenuti delle richieste telefoniche, prodotta in automatico tramite software che consente la conversione da audio a testo scritto. Ciò al fine di supportare l'attività di audit e di ottimizzazione dei processi da parte dell'Istituto.

Il Fornitore dovrà trasmettere la reportistica a livello di microdato con frequenza settimanale con dati riferiti alla settimana lavorativa precedente.

c) Reportistica in near Real Time (nRT)

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'ISTAT un cruscotto nRT per il monitoraggio in tempo reale dei servizi sincroni. Tale strumento dovrà consentire la visualizzazione almeno delle seguenti informazioni (per singolo numero verde e web chat):

- Numero delle chiamate/ricieste in attesa;
- Numero delle chiamate/ricieste in corso;
- Numero di operatori loggati.

d) Reportistica dei ticket

Il sistema di Trouble Ticketing del Fornitore dovrà consentire ad ISTAT la possibilità di consultare le informazioni di dettaglio relative all'apertura e alla lavorazione dei casi presenti nel sistema e di scaricare i relativi file in formato excel.

Il tracciato record dovrà contenere tutte le variabili relative al ticket, specificate nel paragrafo 5.1.5.2.

Nella consultazione e scarico del report, i referenti ISTAT potranno filtrare per variabili di interesse e selezionare i ticket rispetto a specifici intervalli temporali.

e) Rendicontazione delle attività Inbound

Si richiede al Fornitore un report di rendicontazione bimestrale dei servizi Inbound, unico e funzionale ai fini delle verifiche di conformità dei processi di fatturazione. Il report dovrà contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della verifica delle diverse tipologie di servizio erogato; ciascuna informazione di sintesi dovrà trovare riscontro nell'ambito del sistema di reportistica di dettaglio.

9.2 Reportistica e indicatori di monitoraggio per il servizio Outbound

Per ciascuna campagna Outbound attiva, Il Fornitore dovrà trasmettere quotidianamente ad ISTAT i report sugli esiti dei singoli contatti e sugli indicatori di servizio, secondo un tracciato record prestabilito, utili per le attività monitoraggio.

Il tracciato record dei report, le regole per il riciclo dei contatti e per la gestione dei mancati contatti, per singola tipologia di utenza, saranno condivisi con il Fornitore in fase di progettazione del servizio. Eventuali modifiche in corso d'opera dovranno essere apportate entro 6 giorni dalla richiesta.

a) Reportistica in differita

La reportistica in differita dovrà contenere almeno i seguenti indicatori a livello aggregato, in valore assoluto e cumulato, per singola campagna:

- N° contatti lavorati
 - di cui Lavorati per la prima volta
- N° operatori
- N° medio contatti / operatore
- Esiti Definitivi
- Questionario inviato senza sollecito
- Contatto utile
 - Promemoria completato senza richiesta di assistenza
 - Promemoria completato con richiesta di assistenza
 - Di cui trasferiti al servizio Inbound
 - Promemoria completato con rifiuto
 - Questionario inviato non risultante da sistema
 - Questionario inviato spontaneamente

- Impossibilità ad inviare i dati per emergenza coronavirus
- Contatto non utilizzabile
 - Numero di telefono irreperibile
 - Impossibile individuare un referente
 - Rifiuta conversazione
- Esito Provvisorio
 - Ricontattare
 - Numero occupato / Non risponde / Segr.Telefonica / Fax
 - Referente momentaneamente occupato/assente
 - Destinatario / Numero errato o inesistente
 - Appuntamento

Il Fornitore dovrà trasmettere la reportistica degli indicatori di servizio con frequenza giornaliera con dati riferiti alla giornata lavorativa precedente.

b) File di microdati

Si richiede al Fornitore la produzione di un report completo di microdati integrati, generati dai diversi sistemi a supporto del servizio Outbound, necessaria per effettuare attività di audit e di ottimizzazione dei processi. In fase di avvio delle attività, l'ISTAT fornirà il tracciato record completo di tutte le informazioni funzionali a tale attività. Le informazioni dovranno essere prodotte in maniera distinta per ciascuna campagna attiva.

Il Fornitore dovrà trasmettere la reportistica a livello di microdato con frequenza giornaliera con dati riferiti alla giornata lavorativa precedente.

A titolo esemplificativo il tracciato record dovrà includere, per ciascuna chiamata:

- Data contatto
- Ora contatto
- Codice identificativo unità
- Codice indagine
- Numero di contatti totali/unità
- Numero Progressivo del contatto/unità
- Esito contatto
- Informazioni di contatto (Nome, Cognome, email, telefono, PEC, ...)
- Flag conferma informazioni di contatto (rispetto a quelle già disponibili)
- ID Operatore
- Durata del contatto (minuti di conversazione e minuti di operazioni di back office)

c) Reportistica in near Real Time (nRT)

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'ISTAT un cruscotto nRT per il monitoraggio dell'andamento delle attività in tempo reale. Tale strumento dovrà consentire la visualizzazione almeno del numero di contatti

Gara comunitaria a procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di contact center inbound e outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'ISTAT per n. 51 mesi (48 mesi più tre per la fase di avvio) - CIG n. 921888616

lavorati e numero degli operatori attivi per singola campagna.

d) Rendicontazione delle attività Outbound

Si richiede al Fornitore un report di rendicontazione bimestrale dei servizi Outbound, unico e funzionale ai fini delle verifiche di conformità dei processi di fatturazione. Il report dovrà contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della verifica delle diverse campagne effettuate; ciascuna informazione di sintesi dovrà trovare riscontro nell'ambito del sistema di reportistica di dettaglio.

9.3 Monitoraggio di ISTAT sulle attività del Fornitore

Per la durata dell'appalto, l'ISTAT potrà effettuare, mediante proprio personale incaricato, controlli da remoto riguardanti gli aspetti qualitativi delle prestazioni Inbound ed Outbound erogate, al fine di sanare eventuali criticità che possono emergere in corso di svolgimento del servizio. Di seguito si riportano alcune delle attività di monitoraggio che potranno essere utilizzate a tale fine, rispettivamente per il servizio Inbound e Outbound.

Tabella 8 – Modalità di controllo dei servizi Inbound

Modalità di controllo	Descrizione	Ambiti di valutazione
Mystery Call	Nel corso dell'orario di erogazione dei servizi, potranno essere realizzate periodicamente Mystery call per verificare la qualità dei contatti gestiti (telefonici, via web chat).	La valutazione è prevista sui seguenti ambiti: Corretto utilizzo delle formule di apertura e chiusura; Cortesia e disponibilità; Dialettica; Proprietà di linguaggio e capacità espositiva; Capacità di effettuare domande mirate per circoscrivere l'esigenza dell'utente; Competenza sugli argomenti oggetto d'assistenza; Correttezza, completezza, chiarezza ed efficacia delle risposte fornite.
Verifica della qualità delle risposte comunicate via email	L'ISTAT potrà effettuare una verifica a campione sulla qualità delle risposte scritte redatte dagli operatori del Contact Center.	La valutazione è prevista sui seguenti ambiti: Corretto utilizzo delle formule di apertura e chiusura rispetto alle indicazioni fornite; Chiarezza e capacità di sintesi; Correttezza, completezza, ed efficacia delle risposte fornite.
Verifiche della qualità di compilazione dei ticket	Potranno essere effettuate verifiche a campione sulla qualità nella compilazione dei ticket di assistenza.	La valutazione è prevista sui seguenti ambiti: Qualità di compilazione dei dati anagrafici dell'utente; Classificazione del ticket coerente con la soluzione adottata per la chiusura della segnalazione; Esaustività nella descrizione della richiesta e della risoluzione comunicata; Correttezza nello smistamento delle richieste al II livello, rispetto ai contenuti del ticket e all'area tematica di destinazione.

Tabella 9 – Modalità di controllo del servizio Outbound

Modalità di controllo	Descrizione	Ambiti di valutazione
Mystery Call	Nel corso dell'orario di erogazione dei servizi, potranno essere realizzate verifiche a campione presso i rispondenti per valutare l'effettivo svolgimento del sollecito/promemoria e le modalità di conduzione dello stesso.	La valutazione è prevista sui seguenti ambiti: Correttezza del referente individuato; Corretto utilizzo delle formule di apertura e chiusura; Cortesia e disponibilità; Dialettica; Proprietà di linguaggio e capacità espositiva; Correttezza delle risposte e dell'applicazione delle procedure previste, in caso di erogazione di assistenza (quando richiesta dall'utente).

Le risultanze dei controlli effettuati nel periodo di riferimento saranno oggetto di appositi verbali e verranno condivise nell'ambito di incontri periodici di debriefing, al fine di individuare eventuali azioni correttive.

L'ISTAT si riserva inoltre di effettuare periodicamente verifiche **sulla corrispondenza tra il profilo e numero delle figure professionali impiegate e quelle offerte**, in considerazione dei requisiti minimi o migliorativi offerti.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da ISTAT si riscontrasse il mancato rispetto di quanto previsto

nel presente Capitolato Tecnico, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicato nello Schema di Contratto.

Le risultanze dei controlli effettuati nel periodo di riferimento saranno oggetto di appositi verbali e verranno condivise nell'ambito di incontri periodici di debriefing, al fine di individuare eventuali azioni correttive.

10 Attività informatiche necessarie per garantire la continuità del servizio in ISTAT

10.1 Caricamento nei sistemi delle informazioni preliminari per l'avvio delle attività

Il Fornitore dovrà realizzare le seguenti attività di caricamento e integrazione nei propri sistemi, preliminari all'avvio del servizio:

- Migrazione/normalizzazione dalle attuali fonti di conoscenza verso i sistemi KB del Fornitore;
- Caricamento iniziale delle anagrafiche;
- Integrazione con le caselle mail di ISTAT (ad esclusione delle caselle PEC);
- Predisposizione dell'applicativo per la gestione dei ticket da parte del II livello ISTAT;
- Integrazione con il canale web chat;
- Altre attività per l'integrazione con i fornitori terzi;
- Altre attività per l'integrazione con i sistemi ISTAT.

Di seguito una descrizione di dettaglio per le attività sopra elencate.

10.1.1 Migrazione/normalizzazione dalle attuali fonti dati verso i sistemi del Fornitore

In fase di avvio del servizio, ISTAT trasmetterà al Fornitore un sistema di FAQ e Risposte Standard non tematiche, classificate per tipologia di utenza e contenuto della richiesta, in modo da consentire l'immediata individuazione e consultazione da parte degli operatori. Le FAQ e Risposte Standard tematiche saranno, invece, fornite dai referenti ISTAT nel corso dello svolgimento del servizio, seguendo il calendario di avvio delle singole rilevazioni e a seguito di un preliminare intervento formativo sul contenuto delle stesse.

Il sistema dovrà essere popolato con le FAQ e Risposte Standard non tematiche e tematiche fornite da ISTAT in formato testo e/o .xls e/o .csv e con tutto il materiale e la documentazione necessari per il corretto svolgimento del servizio.

10.1.2 Caricamento iniziale delle anagrafiche

Prima dell'avvio del servizio il Fornitore dovrà effettuare l'attività di importazione dati delle anagrafiche sul proprio sistema CRM per consentire in automatico il caricamento delle informazioni. Questa fase prevede un caricamento iniziale e caricamenti/aggiornamenti periodici in fase di avvio di specifiche indagini. ISTAT fornirà le liste delle anagrafiche da caricare sul sistema, impiegando il tracciato record predefinito.

10.1.3 Integrazione con le caselle mail di ISTAT (ad esclusione delle caselle PEC)

Questa attività prevede l'integrazione con gli indirizzi email esposti al pubblico (es. @ISTAT.it) dai quale il Fornitore attingerà per recepire sui propri sistemi le Service Request a gestione asincrona. Le email dovranno essere caricate automaticamente sul sistema CRM, determinando l'apertura di un ticket con tutte le informazioni presenti precaricate. Il ticket sarà già indicizzato con la classificazione di riferimento concordata per le richieste pervenute.

10.1.4 Integrazione con il canale web chat

Il Fornitore dovrà prevedere l'attività necessaria a consentire la raggiungibilità del canale chat da sistemi ISTAT, secondo le modalità che verranno condivise in fase di avvio del servizio.

10.1.5 Predisposizione dell'applicativo per la gestione dei ticket da parte del II livello ISTAT

Il Fornitore dovrà prevedere un'attività di personalizzazione dell'applicativo attraverso cui sarà consentito l'accesso ai referenti ISTAT per le attività di apertura/consultazione, lavorazione e aggiornamento ticket sul CRM, consultazione e scarico dei report contenenti i singoli ticket e per le attività di inserimento/modifica/cancellazione FAQ sul modulo di KM.

10.1.6 Altre attività per l'integrazione con i fornitori terzi e con i sistemi ISTAT

Il Fornitore dovrà prevedere le attività necessarie alla realizzazione di sistemi di integrazione con i servizi Inbound e Outbound svolti da altre Società.

11 Procedure per la gestione straordinaria

Di seguito sono elencati i criteri che il Fornitore dovrà impiegare per la gestione straordinaria del servizio in occasione di eventi di varia natura (ad esempio, gestione di picchi di carico sia imprevisi che previsti, indisponibilità dei sistemi, reclami, ecc.). Gli specifici processi operativi potranno essere modellati congiuntamente con ISTAT nel corso dell'erogazione del servizio.

11.1 Gestione degli eventi prevedibili (aumenti di picchi di carico) per i servizi operatore

Il Fornitore dovrà garantire la gestione degli aumenti di carico prevedibili (es. slittamenti di attività pianificate quali: data di avvio indagine, promemoria, chiusura di indagine, concentrazioni di campagne Outbound, ecc.) applicando modalità operative e di controllo atte a minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti. In particolare dovrà prevedere soluzioni tempestive per l'adeguamento del numero di operatori impiegati.

11.2 Gestione degli eventi non prevedibili (aumenti di picchi di carico) per i servizi operatore

Così come visto per gli aumenti di carico prevedibili, allo stesso modo, la gestione degli aumenti di carico non prevedibili (picchi di attività legati al malfunzionamento dei sistemi o in generale eventi esterni non pianificabili che generano anomalie rispetto ai flussi programmati) dovrà essere effettuata applicando modalità operative e di controllo atte a minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti. Anche in questo caso dovrà prevedere soluzioni tempestive per l'adeguamento del numero di operatori impiegati.

11.3 Tempistiche di gestione di modifiche di configurazione degli strumenti e dei sistemi del Fornitore

A seguito di eventi prevedibili e imprevedibili, in corso di esecuzione del servizio, potrà essere necessario procedere ad adeguamenti delle configurazioni dei sistemi predisposti dal Fornitore, secondo i criteri e i requisiti definiti all'interno del presente documento. Di seguito gli aspetti del servizio che potranno essere oggetto di adeguamento, con le relative tempistiche richieste come requisito minimo:

- Numero di linee telefoniche, da adeguare entro tre giornate lavorative dalla richiesta (par. 5.1.2)

- Alberatura sistema di accoglienza (IVR), da adeguare entro 48 ore dalla richiesta (par. 5.1.4.5)
- Configurazione applicativo per la gestione dei ticket di II livello da adeguare entro 5 giorni dalla richiesta (par.5.1.5.4)
- Scheda contatto per le attività Outbound da adeguare entro 6 giorni dalla richiesta (par. 5.1.5.6)
- Struttura della reportistica da adeguare entro 5 giorni dalla richiesta (capitolo 9).

11.4 Gestione dei reclami per i servizi operatore

Si richiede al Fornitore la gestione del servizio di Contact Center in modalità “preventiva” piuttosto che “correttiva” mettendo in campo una serie di azioni finalizzate a rimuovere all’origine tutte le cause di non conformità, carenze, o anomalie che possono portare all’inoltro di reclami dell’utenza.

12 Trattamento dei dati

In considerazione della specificità dei servizi richiesti, è previsto che il Fornitore sia nominato Responsabile del trattamento dei dati. La nomina sarà effettuata successivamente alla sottoscrizione del contratto e prima dell’avvio del servizio.

13 SERVICE LEVEL AGREEMENT DEL SERVIZIO

Di seguito si riportano i livelli di SLA, con i relativi valori soglia, ove previsti, richiesti al Fornitore per la gestione dei servizi Inbound e Outbound:

ID	SLA	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO	SERVIZIO
SLA01	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono	Valore che esprime la % minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro 30 secondi , dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie per raggiungere la coda di attesa per parlare con un operatore.	92%	Ogni richiesta con rendicontazione settimanale	$SLA01 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro tempo predefinito. K2: Numero richieste sincrone complessive entrate in coda operatore.	INBOUND
SLA02	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie per raggiungere la coda di attesa per parlare con un operatore. Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi	5%	Ogni richiesta con rendicontazione settimanale	$SLA02 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore K2: Numero richieste sincrone servite da operatore.	INBOUND

SLA03	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali asincroni, di un operatore entro 8 ore in orario di servizio , dopo che la richiesta dell'utente è giunta al CC.	100%	Ogni richiesta con Rendicontazione settimanale	SLA03 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro tempo predefinito K2: Numero richieste asincrone complessive verso Operatore.	INBOUND
SLA04	Tempo di richiamata	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 12 ore lavorative , nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	90%	Ogni richiesta con rendicontazione settimanale	SLA04 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richiamate effettuate entro il tempo limite. K2: Numero richiamate complessive richieste.	INBOUND
SLA05	Tempo di richiamata	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 24 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	100%	Ogni richiesta con rendicontazione settimanale	SLA05 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero richiamate effettuate entro il tempo limite. K2: Numero richiamate complessive richieste.	INBOUND
SLA06	Percentuale di lavorazione della lista	Valore che esprime la percentuale minima di contatti caratterizzati da almeno un tentativo di chiamata nell'arco temporale di effettuazione della campagna Outbound. Sono inclusi nei contatti lavorati anche quelli depurati a seguito di aggiornamenti della lista. Sono esclusi i contatti per i quali è impossibile rintracciare almeno un numero telefonico.	100%	Per singola campagna	SLA06 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di contatti della lista iniziale con almeno un tentativo di chiamata (sono inclusi nei contatti lavorati anche quelli depurati a seguito di aggiornamenti della lista). K2: Numero di contatti della lista iniziale (sono esclusi i contatti per i quali è impossibile rintracciare almeno un numero telefonico)	OUTBOUND
SLA07	Percentuale di lavorazione della lista con esito definitivo	Valore che esprime la percentuale minima di contatti caratterizzati da un esito di contatto definitivo nell'arco temporale di effettuazione della campagna Outbound. Sono inclusi nei contatti con esito definitivo anche quelli depurati a seguito di aggiornamenti della lista. Sono esclusi i contatti per i quali è impossibile rintracciare almeno un numero telefonico.	94%	Per singola campagna	SLA07 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di contatti della lista iniziale con esito definitivo (sono inclusi nei contatti lavorati anche quelli depurati a seguito di aggiornamenti della lista). K2: Numero di contatti della lista iniziale (sono esclusi i contatti per i quali è impossibile rintracciare almeno un numero telefonico)	OUTBOUND
SLA08	Formazione del personale	Valore che esprime la percentuale minima di operatori Inbound che hanno superato il test di verifica fornito da ISTAT al termine della formazione specifica ricevuta	80%	Ad evento su richiesta di ISTAT	SLA08 = $K1/K2 \times 100$ K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	INBOUND e OUTBOUND

SLA09	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi richiesti per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio, sia in fase iniziale che per eventuale aggiunta/sostituzione, dalla richiesta dell'ISTAT.	5 gg	Ad evento su richiesta dell'ISTAT	SLA09 = K1-K2 K1: Data di presentazione dei CV richiesti K2: Data di ricezione della richiesta effettuata dall'ISTAT	INBOUND e OUTBOUND
SLA10	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui il Fornitore deve comunicare la variazione o l'aggiunta di personale dalla richiesta dell'ISTAT.	5 gg	Ad evento	SLA10= K1-K2 K1: Data di comunicazione all'Amministrazione della sostituzione/aggiunta di personale K2: Data di effettiva sostituzione/aggiunta di personale	INBOUND e OUTBOUND
SLA11	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale il servizio di CC è stato raggiungibile attraverso i canali previsti. NOTA: Valido per i canali di accesso gestiti dal Fornitore. Da calcolarsi in maniera indipendente per ogni canale richiesto. Valido anche per sistemi automatici.	99%	Settimanale	SLA11 = K1/K2 x 100 K1: Tempo di disponibilità del singolo canale nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo canale richiesto	INBOUND e OUTBOUND
SLA12	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale i sistemi richiesti sono stati disponibili. NOTA: Valido per le infrastrutture gestite dal Fornitore. Da calcolarsi in maniera indipendente per sistema richiesto	99%	Settimanale	SLA12 = K1/K2 x 100 K1: Tempo di disponibilità del singolo sistema nel periodo di osservazione K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo sistema richiesto	INBOUND e OUTBOUND
SLA13	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti dei sistemi	Valore che esprime il tempo massimo relativo al ripristino dei sistemi in seguito a malfunzionamento.	Bloccante: 6 ore lavorative Non bloccante: 16 ore lavorative	Ad evento	SLA13 = K1-K2 K1: Data di risoluzione del malfunzionamento K2: Data di comunicazione del malfunzionamento. Farà fede la data di ricezione della comunicazione inviata dall'ISTAT.	INBOUND e OUTBOUND

14 Azioni contrattuali

14.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di ISTAT conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione di ISTAT e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre ad ISTAT un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

14.2 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da ISTAT al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato all'art. 14 S "Penali e Rilievi" dello Schema di Contratto.

15 Clausola sociale

ISTAT riporterà le informazioni utili all'applicazione della c.d. "clausola sociale" quali: numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'appaltatore uscente, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.

16 Elenco Allegati Tecnici

Allegato 1A_1 – Elenco Rilevazioni statistiche ISTAT previste dal Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022, che utilizzano correntemente il servizio di assistenza Inbound.

Allegato 1A_2 – Esempio di Scheda Contatto, metacampi e tracciato record della lista contatti per il servizio Outbound Base.