



Istituto Nazionale di Statistica

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

CONTRATTO



Istituto Nazionale di Statistica

<i>CONDIZIONI SPECIALI DI CONTRATTO</i>	4
ARTICOLO 1 S: OGGETTO, LUOGO DELLA PRESTAZIONE E RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....	5
ARTICOLO 2 S: DURATA.....	6
ARTICOLO 3 S: MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA	7
ARTICOLO 4 S: OBBLIGHI E ADEMPIMENTI A CARICO DELL'IMPRESA	7
ARTICOLO 5 S: PROPRIETÀ DEI PRODOTTI IN GENERE	9
ARTICOLO 6 S: DIMENSIONE MASSIMA DEI SERVIZI.....	10
ARTICOLO 7 S: GARANZIE	10
ARTICOLO 8 S: SUBAPPALTO	10
ARTICOLO 9 S: ATTIVITÀ PREPARATORIE ALL'AVVIO DEL SERVIZIO	10
ARTICOLO 10 S: PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE	11
ARTICOLO 11 S: CONDUZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO	12
ARTICOLO 12 S: SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	12
ARTICOLO 13 S: VERIFICA DI CONFORMITÀ	13
ARTICOLO 14 S: PENALI E RILIEVI.....	15
ARTICOLO 15 S: CORRISPETTIVO	17
ARTICOLO 16 S: FATTURAZIONE E PAGAMENTO	18
ARTICOLO 17 S: CONDIZIONE PARTICOLARE DI RISOLUZIONE	21
ARTICOLO 18 S: OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	21
ARTICOLO 19 S: CLAUSOLA SOCIALE	22
ARTICOLO 20 S: NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI	23
<i>CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO</i>	28
ARTICOLO 1 G: VALORE DELLE PREMESSE E NORME REGOLATRICI.....	28
ARTICOLO 2 G: MODALITÀ ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI ..	28
ARTICOLO 3 G: OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO – INADEMPIENZE CONTRIBUTIVE E RETRIBUTIVE.....	29
ARTICOLO 4 G: OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	30
ARTICOLO 5 G: BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE.....	31
ARTICOLO 6 G: UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE E DEI PRODOTTI SOFTWARE ..	31
ARTICOLO 7 G: PROPRIETÀ DEI PRODOTTI, OVE APPLICABILE	31
ARTICOLO 8 G: DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E, OVE APPLICABILE, POLIZZA ASSICURATIVA	32
ARTICOLO 9 G: ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI	32
ARTICOLO 10 G: GARANZIA DEFINITIVA	32
ARTICOLO 11 G: RECESSO	34
ARTICOLO 12 G: DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO.	34
ARTICOLO 13 G: TRASPARENZA DEI PREZZI	35
ARTICOLO 14 G: SUBAPPALTO	35



Istituto Nazionale di Statistica

ARTICOLO 15 G: FORO ESCLUSIVO	37
ARTICOLO 16 G: TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	37
ARTICOLO 17 G: RISOLUZIONE	39
ARTICOLO 18 G: MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. N. 231/2001 – CODICE ETICO - PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA	41
ARTICOLO 19 G: INCOMPATIBILITÀ.....	41



Istituto Nazionale di Statistica

CONDIZIONI SPECIALI DI CONTRATTO

TRA

L'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA, con sede legale in Roma, via Cesare Balbo n. 16, ed ivi elettivamente domiciliata ai fini del presente atto, codice fiscale n. 80111810588, Partita IVA n. 02124831005, nella persona di Sara Zaccaria, in qualità di Direttore della Direzione Centrale amministrazione e patrimonio (DCAP), giusta i poteri conferitele dal Presidente con deliberazione n. DOP/185 del 01/03/2022 (di seguito per brevità anche "Committente" o "Istat")

E

la Società Ennova S.r.l, con sede legale in Torino (TO), Corso Germano Sommeiller, 32 – CAP 10128, capitale sociale Euro 1.098.900,00 - P.IVA 06049310961, in persona dell'Amministratore Delegato e Legale Rappresentante dott. Sabino Patrino, domiciliato per la carica presso la sede sociale, giusta poteri allo stesso conferiti dal Consiglio di Amministrazione con atto di nomina del 29/07/2022 (di seguito per brevità anche "Impresa" o "Fornitore")

PREMESSO CHE

- a) l'Istat ha pubblicato una gara a procedura ristretta ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. 50/2016 per l'affidamento di servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della Raccolta Dati delle rilevazioni dell'Istat per n. 51 mesi (48 mesi + tre per la fase di avvio);
- b) l'Impresa è risultata aggiudicataria della procedura a tal fine indetta dall'Istat per la prestazione delle attività indicate nell'art. 1 S;
- c) l'Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente Contratto ed in particolare la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. 50/2016, rilasciata da Agenzia di
OVADA CAIROLI Cod LG2/00 mediante POLIZZA FIDEIUSSORIA avente numero 440649787, del valore di (€) 597.008,14, tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale e, pertanto, potrà procedere alla stipula del presente Contratto;
- d) il codice identificativo gara, CIG, è il seguente: 9218886165;
- e) il Contratto si compone di due parti "Condizioni Speciali del Contratto" e "Condizioni Generali del Contratto". Le Condizioni Generali si applicano nell'ambito di tutti gli accordi tra l'Amministrazione e le Imprese e gli articoli che ne fanno parte recano, accanto al numero dell'articolo, la lettera "G". Le Condizioni Speciali si applicano in funzione della disciplina propria rispetto all'oggetto contrattuale e i relativi articoli sono contraddistinti dalla lettera "S";
- f) in caso di discordanza tra quanto previsto nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto e quanto contenuto nelle Condizioni Generali del Contratto, prevarranno le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto;
- g) l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente Contratto e dai suoi allegati (Allegato "I" – Dichiarazione di offerta economica; Allegato "II" - Offerta Tecnica; Allegato "III" - Capitolato Tecnico e relativi allegati; Allegato "IV" – Chiarimenti inviati dall'Istat nel corso della procedura di gara; Allegato "V" - Patto di integrità; Allegato "VI" - "Personale relativo al precedente affidamento"), nonché la dichiarazione del Legale Rappresentante del Fornitore posta in calce al presente atto, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;



Istituto Nazionale di Statistica

- h) il Fornitore espressamente prende atto ed accetta che tutti i termini previsti dal presente Contratto sono da intendersi “solari” ove non diversamente stabilito;
- i) il presente Contratto si caratterizza per alta intensità di manodopera ai sensi dell’art. 50, D.lgs. 50/2016.

TUTTO CIÒ PREMESSO, TRA LE PARTI COME IN EPIGRAFE RAPPRESENTATE E DOMICILIATE SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ARTICOLO 1 S: OGGETTO, LUOGO DELLA PRESTAZIONE E RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

1. L'Amministrazione, nell'interesse proprio, affida all'Impresa, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico e relativi allegati e in base alle condizioni e termini previsti nel presente Contratto. Oggetto del presente Contratto 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.

La realizzazione dei servizi di Contact Center Inbound e Outbound in oggetto include le seguenti attività:

- ricezione e gestione dei contatti telefonici in entrata per rispondere alle richieste di informazioni e assistenza degli utenti;
- ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite caselle e-mail o PEC dell'Istat;
- ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite web chat;
- gestione di contatti telefonici in uscita per solleciti e promemoria, attività di follow up e assistenza alla compilazione;
- invio di sms/email in uscita per attività di sollecito e promemoria.

Per l'erogazione delle suddette attività sono richiesti i seguenti servizi connessi e strumentali:

- postazioni operatore a norma per la gestione delle attività Inbound e Outbound;
- sistema di accesso e accoglienza automatico attivo 24 ore;
- sistema di gestione delle richieste (*trouble ticketing*);
- sistema di Base per la conoscenza;
- implementazione di schede contatto customizzate per le attività outbound;
- attività di formazione delle risorse;
- organizzazione di tutte le formazioni dell'Istat effettuate nell'ambito delle rilevazioni censuarie permanenti, anche quelle rivolte a utenti diversi dal personale del Contact Center;
- sistema di monitoraggio del servizio *real near time*;
- produzione e fornitura di reportistica e di file di microdati e altre reportistiche;
- integrazione con altri fornitori e altri sistemi esterni;
- integrazione tra servizi Inbound e Outbound;
- fornitura su richiesta dei rispondenti, del materiale necessario per partecipare alle rilevazioni;
- procedure per la gestione straordinaria.

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.

2. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato Tecnico nonché nei relativi allegati.
3. L'Impresa prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle soluzioni/strumenti/migliorie ivi comprese metodologie, utilizzo risorse e *best practices* indicati nell'Offerta Tecnica e degli eventuali servizi connessi, nei tempi e nei modi indicati nella stessa, se migliorativi dei tempi e dei modi indicati nella documentazione di gara. Tali migliorie/soluzioni/sistemi, realizzati senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, al termine delle attività contrattuali rimarranno di esclusiva proprietà dell'Amministrazione stessa. Ne consegue che l'Impresa si impegna, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a mantenerne, per tutta la durata



Istituto Nazionale di Statistica

delle attività contrattuali, l'efficienza e l'efficacia rappresentate nell'Offerta Tecnica, anche in funzione di eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per mantenere tali migliorie/soluzioni/sistemi allineati agli *standard* tecnologici del mercato; tali attività non comporteranno alcun onere aggiuntivo, essendo tale attività compresa nel corrispettivo contrattuale complessivo. Inoltre l'Impresa si impegna a trasferire gratuitamente all'Amministrazione, o a terzi da essa designati, il *know how* necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione di tali migliorie/soluzioni/sistemi. Si precisa che eventuali ritardi nella messa in opera degli stessi, non derivanti da accordi o da richieste dell'Amministrazione, saranno soggetti all'applicazione delle penali di cui all'articolo 14 S - "Penali e rilievi". Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevati su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dall'Impresa. Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, ivi inclusi i termini di consegna di prodotti/documenti /soluzioni/sistemi citati nei successivi articoli, siano migliorati dall'Offerta Tecnica dell'Impresa aggiudicataria, tali nuovi valori e termini sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara. Gli indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara e l'Impresa sarà tenuta al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.

4. Le attività relative ai predetti servizi saranno organizzate come previsto nel Capitolato Tecnico e nei relativi allegati; le prestazioni dovranno essere eseguite secondo le modalità, le condizioni e i termini stabiliti nel presente Contratto e nel Capitolato Tecnico (e nei relativi allegati) e nell'Offerta Tecnica, ove migliorativa.
5. L'Impresa prende atto ed accetta che l'Amministrazione non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 15 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta dell'Amministrazione, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'Impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo nei casi di cui agli articoli 17 G e 11 G.
6. I servizi oggetto del presente Contratto dovranno essere erogati presso i luoghi indicati nel Capitolato Tecnico ed eventualmente nell'Offerta Tecnica.
7. Sono designati quale Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016 il dott. Pasquale Papa e Direttore dell'Esecuzione ai sensi dell'art. 101 del D.lgs. n. 50/2016 la dott.ssa Paola Bosso.
8. Il nominativo del Responsabile della Fornitura è sig Fernando Palumbo
il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto.

ARTICOLO 2 S: DURATA

1. Il presente Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 51 mesi decorrenti dalla "Data di avvio delle attività". L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 32, comma 13, D.lgs. 50/2016, contestualmente alla sottoscrizione del verbale di avvio delle attività redatto in contraddittorio con l'Impresa, che avverrà entro 7 (sette) giorni dalla stipula. Il ritardo nell'avvio dell'esecuzione per causa imputabile al Fornitore costituisce causa di risoluzione di diritto del Contratto, ai sensi dell'art. 2, comma 1 della L. n. 120/2020 (Conversione in Legge 120/2020, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale).
2. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, l'Amministrazione si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 107 del D.lgs. n. 50/2016.
3. Nel corso del periodo preparatorio all'inizio della rilevazione, secondo le modalità e tempistiche dettate nel Capitolato Tecnico, l'Impresa dovrà svolgere tutte le attività propedeutiche finalizzate al regolare svolgimento dell'Indagine. Tali attività si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.



Istituto Nazionale di Statistica

4. L'impresa si impegna, altresì, ora per allora, a fornire, negli ultimi due mesi di efficacia del presente Contratto, ovvero alla scadenza di un singolo intervento, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il personale necessario al trasferimento del *know-how* e delle competenze a personale dell'Amministrazione o a terzi da questa designati, nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. Al periodo di affiancamento saranno applicate le medesime tariffe applicate per lo svolgimento delle attività contrattuali.
5. L'Amministrazione, in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D.lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà in corso di esecuzione di modificare la durata del Contratto, con comunicazione inviata a mezzo PEC al Fornitore, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del Contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

ARTICOLO 3 S: MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

1. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare la durata del Contratto, ai sensi dell'Art. 106, comma 12 del D.lgs. n.50/16 qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del Contratto, agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti dal presente Contratto.
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare la durata del Contratto, ai sensi dell'Art. 106, comma 2 del D.lgs. n.50/16 senza necessità di una nuova procedura, se il valore della modifica è al di sotto di entrambi i seguenti valori:
 - a) le soglie fissate dall'Art. 35 del Codice;
 - b) il 10% del valore iniziale del Contratto qualora la modifica non alteri la natura complessiva del Contratto stesso;agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti dal presente Contratto.
3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare la durata del Contratto, ai sensi dell'Art. 106, comma 11 del D.lgs. n.50/16 per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previste dal presente Contratto o più favorevoli per l'Istat.
4. Nessuna variazione o modifica al Contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dall'Amministrazione nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del D.lgs. 50/2016 e qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, da parte del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente.
5. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 106, D.lgs. 50/2016.

ARTICOLO 4 S: OBBLIGHI E ADEMPIMENTI A CARICO DELL'IMPRESA

1. Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi, nonché lo sgombero dei materiali residui e l'ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.
2. L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente Contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente Contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli



Istituto Nazionale di Statistica

eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Amministrazione.

3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti. In particolare il Fornitore dovrà attenersi al rispetto di eventuali protocolli sanitari che si dovessero rendere necessari in corso di esecuzione contrattuale, ai quali dovrà attenersi il personale messo a disposizione dal Fornitore.
4. L'Impresa si impegna espressamente a:
 - a) impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture, apparecchiature, attrezzature nonché le figure professionali necessarie per l'esecuzione del presente Contratto, nel rispetto di quanto indicato nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico e negli atti di gara richiamati in premessa;
 - b) assicurare la serietà, affidabilità e professionalità di tutte le figure professionali impiegate e, specialmente, degli operatori incaricati delle attività di Inbound e Outbound al fine di garantire la qualità del servizio richiesto, nelle tempistiche prescritte dal calendario fornito da ISTAT;
 - c) predisporre tutti gli strumenti e i metodi – comprensivi della relativa documentazione – atti a garantire i prescrittivi livelli di servizio richiesti anche ai fini del monitoraggio effettuato dall'ISTAT in ordine alla conformità del servizio reso rispetto alle norme contrattualmente previste;
 - d) nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale, nonché le indicazioni di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'ISTAT;
 - e) comunicare tempestivamente all'ISTAT ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione contrattuale e le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi delle nuove figure professionali.
5. L'Impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Amministrazione, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
6. L'Impresa si obbliga a consentire all'Amministrazione di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente Contratto, impegnandosi ora per allora a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
7. Ai sensi dell'art. 4, comma 2, della Legge n. 4 del 9 gennaio 2004, il Fornitore nell'attività di realizzazione e/o modifica dei Siti Web (ovvero, Applicazioni Internet rese disponibili su reti Intranet o su supporti, come CD-ROM e DVD, utilizzabili anche in caso di personal computer non collegato alla rete), oggetto del presente Contratto, dovrà rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti dal Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 - Allegato A, nonché dalle Linee Guida per l'Accessibilità e l'Usabilità dei Siti Web. Il Fornitore si impegna altresì a fare sì che le attività di realizzazione e/o modifica dei siti web siano coerenti con le indicazioni formulate nella Circolare della Agenzia per l'Italia Digitale n. 61/2013 del 29 marzo 2013 avente ad oggetto le disposizioni del Decreto Legge 18/10/2012 n. 179 convertito con modificazioni dalla L. del 17/12/2012, n. 221; si impegna altresì a rispettare quanto previsto dagli artt. 53 e 54 del D.lgs. n.82/2005 relativamente alle caratteristiche e ai dati pubblici da esporre necessariamente e a quanto previsto dalle Linee Guida per i siti web delle PA emanate in riferimento all'art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Si precisa che, laddove non vengano rispettati i requisiti suddetti secondo la normativa in materia di accessibilità, l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.



Istituto Nazionale di Statistica

8. L'Impresa si impegna altresì a rispettare tutti i criteri ambientali minimi nonché i requisiti di possesso dell'etichetta Energy Star per quanto riguarda l'acquisto di Personal Computer desktop e portatili come indicati negli allegati al presente Contratto.
9. Il Fornitore si impegna, per tutta la durata del Contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del Contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice; si precisa che i dati relativi al precedente affidatario, al numero delle risorse impiegate, al CCNL applicato e al loro inquadramento sono riportate nell'allegato VI "Personale relativo al personale dipendente".
10. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
11. L'impresa è tenuta a comunicare all'Amministrazione ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire all'Amministrazione entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.
12. L'Impresa si obbliga ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con Legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali". ISTAT si riserva di compiere verifiche atte ad accertare la regolare iscrizione al suddetto registro per tutta la durata del Contratto.
13. L'Impresa si obbliga a rimborsare all'Amministrazione, entro il termine di 60 giorni dalla data di aggiudicazione definitiva, le spese di pubblicazione del Bando di gara su "GUUE", "GURI", quotidiani, "Albo Pretorio" e "Gazzetta Aste e Appalti pubblici" (S.I.F.I.C.), in applicazione di quanto disposto dall'Art. 34, comma 35, del D.L. 12 ottobre 2012 n. 179 convertito in Legge 17 dicembre 2012 n. 221 per l'importo di € 10.001,16 (EuroDiecimilauno/16), compresa IVA, secondo le modalità indicate dall'ISTAT in sede di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione ex Art. 76 D.lgs. 50/2016.

ARTICOLO 5 S: PROPRIETÀ DEI PRODOTTI IN GENERE

1. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente Contratto è di esclusiva proprietà dell'Amministrazione che ne potrà disporre liberamente.
2. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Impresa nell'esecuzione del presente Contratto non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la preventiva approvazione espressa da parte dell'Amministrazione.
3. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione" del presente Contratto e dell'art. 1456 del Codice Civile.
4. Le parti convengono che l'indirizzario, gli elenchi telefonici, i questionari, tutti i dati raccolti e ogni altro eventuale materiale prodotto/elaborato nel corso del servizio rimarrà di esclusiva proprietà dell'ISTAT, cui spetteranno i conseguenti diritti di divulgazione e utilizzazione.
5. Il Fornitore si impegna, durante tutto il periodo delle attività oggetto del presente Contratto a non perseguire, nell'ambito del servizio, finalità diverse da quelle specificatamente descritte nel Capitolato Tecnico e dalle istruzioni fornite da ISTAT.
6. È fatto altresì divieto al Fornitore di riprodurre su qualsiasi tipo di supporto i dati statistici relativi al presente servizio.
7. I diritti di cui al presente articolo devono intendersi acquisiti dall'Amministrazione in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva.



Istituto Nazionale di Statistica

ARTICOLO 6 S: DIMENSIONE MASSIMA DEI SERVIZI

1. L'Impresa prende atto che, per quanto attiene all'esecuzione dei servizi di cui al precedente articolo 1 S "Oggetto, luogo della prestazione e Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione" la dimensione massima delle prestazioni contrattuali è quella riportata nel Capitolato Tecnico.
2. L'Impresa prende atto che l'Amministrazione si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli servizi, previa comunicazione all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo di cui al successivo articolo 15 S "Corrispettivo", comma 1.

ARTICOLO 7 S: GARANZIE

1. L'Impresa garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione dell'attività sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
2. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'Amministrazione restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.
3. Per ogni obiettivo positivamente rilasciato, l'Impresa è tenuta per tutta la durata del presente Contratto a garantire, su chiamata dell'Amministrazione o di terzi da essa indicati, l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato in esecuzione del Contratto stesso e/o le conseguenze sulla base dati e sulle interfacce utente, nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato Tecnico ed allegati.
4. L'Impresa prende atto che, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia di quanto realizzato in ottemperanza delle obbligazioni di cui all'art. 1 S, comma 3, "Oggetto, Luogo della prestazione e Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione", dovrà provvedere anche alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni stesse.

ARTICOLO 8 S: SUBAPPALTO

1. L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservata di affidare in subappalto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:
 - analisi, implementazione della piattaforma e gestione della manutenzione della soluzione omnicanale di gestione dei contatti come in perimetro di gara, comprensiva delle attività di reporting per una quota pari al 10% dell'importo contrattuale (Società ComApp Srl)
 - analisi, implementazione della piattaforma di ticketing (CRM) e gestione della manutenzione della soluzione omnicanale di gestione dei contatti come in perimetro di gara, comprensiva delle attività di reporting per una quota pari al 10% dell'importo contrattuale (Società e-soft gruppo Present).
2. Si rinvia alle Condizioni Generali per le modalità e gli obblighi connessi all'affidamento in subappalto delle prestazioni sopra riportate.

ARTICOLO 9 S: ATTIVITÀ PREPARATORIE ALL'AVVIO DEL SERVIZIO

1. Prima dell'avvio del servizio, l'Impresa è obbligata a svolgere tutte le attività propedeutiche al regolare svolgimento dello stesso, nel rispetto delle modalità e tempistiche previste nel Capitolato Tecnico o, se del caso, espressamente concordate con ISTAT.
2. Con riferimento al servizio, l'Impresa si obbliga a predisporre i sistemi secondo le specifiche tecniche di cui al Capitolato Tecnico e/o richieste da ISTAT e nei tempi prestabiliti dal Capitolato Tecnico, garantendo altresì l'attività manutentiva del software lungo l'intera durata contrattuale.
3. L'ISTAT si riserva nel corso della durata contrattuale la facoltà 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 così come meglio dettagliato nel Capitolato Tecnico. In tale ipotesi, il Fornitore è tenuto a porre in essere tutto quanto necessario per garantire la piena



Istituto Nazionale di Statistica

continuità delle attività contrattuali, nel rispetto delle scadenze temporali previste dal calendario delle attività e senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

4. L'Impresa è altresì tenuta allo svolgimento delle attività inerenti la formazione delle figure professionali propedeutiche all'avvio del servizio come meglio disciplinata all'articolo 12 S, nonché ad attivare e rendere operativi tutti i servizi connessi e strumentali secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.

ARTICOLO 10 S: PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE

1. L'Impresa, alla data di avvio delle attività, concorda con l'Amministrazione il calendario delle attività con il quale, tra l'altro, si impegna a consegnare all'Amministrazione i *curricula* (forniti in forma di schede tecniche) e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del Contratto, fatta eccezione per i *curricula* già presentati in fase di offerta. Per le figure professionali che subentrano successivamente alla fase di avvio attività, i relativi *curricula* ed elenchi dovranno essere forniti almeno 3 (tre) giorni lavorativi prima dell'inizio della formazione preliminare all'impiego in servizio della risorsa. I *curricula* suddetti dovranno essere accompagnati da autocertificazione resa ai sensi del DPR n. 445/2000 ovvero da attestazione/certificazione dell'Ente/Impresa beneficiario/a dell'attività prestata dal soggetto, recanti la chiara indicazione dell'esperienza maturata nella funzione dalla risorsa professionale, anche in coerenza con quanto eventualmente offerto in sede migliorativa. Qualora tali dichiarazioni/attestazioni/certificazioni non fossero prodotte unitamente ai *curricula*, ISTAT si riserva di chiederne la produzione in un momento successivo e di verificare, in ogni caso, la correttezza e veridicità delle informazioni rese.
2. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente Contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico ovvero a quelle migliorative eventualmente offerte e presteranno la loro attività conformemente al mix espresso negli allegati al Contratto.
3. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo il monitoraggio interno sulle attività delle risorse e relative figure professionali con particolare riferimento agli operatori così come prescritto nel Capitolato Tecnico, l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare all'Amministrazione, con un preavviso di 5 (cinque) giorni lavorativi, il nominativo della nuova figura professionale, allegando il *curriculum* e motivandone la sostituzione, pena l'applicazione delle penali previste.
4. L'Impresa riconosce, altresì, all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente Contratto. In tal caso, l'Impresa dovrà proporre una nuova figura professionale entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dall'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali. L'esercizio da parte dell'Amministrazione di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.
5. Qualora, nell'ambito delle attività di supervisione e monitoraggio sulle attività del servizio effettuate dal Fornitore come indicato nel Capitolato Tecnico dovesse risultare la mancata conformità fra le risposte fornite agli utenti e le istruzioni presenti nella documentazione tecnica prodotta da ISTAT a supporto degli operatori, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 (due) giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo 14 S. L'ISTAT concorderà con il Fornitore se procedere ad una ulteriore sessione formativa piuttosto che alla sostituzione dell'operatore. La nuova figura dovrà in ogni caso essere preventivamente valutata ed autorizzata dall'ISTAT secondo l'iter descritto nei commi che precedono.
6. Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi 3, 4 e 5 del presente articolo, l'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo *curriculum*.



Istituto Nazionale di Statistica

7. In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte dell'Amministrazione del *curriculum* presentato o di decorrenza del termine di cui al precedente comma 6, l'Impresa si obbliga 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'Amministrazione.
8. Ove l'Amministrazione ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.
9. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
10. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione dell'Amministrazione, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare la penale di cui al successivo articolo 14 S.
11. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
12. L'Impresa prende atto che l'Amministrazione, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al Contratto. Se l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di risorse non conformi in termini di numerosità o altra tipologia di caratteristiche, senza motivazione, rispetto a quelle offerte dal Fornitore del Servizio, si riserva la possibilità di applicare le penali di cui all'art. 14 S.
13. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

ARTICOLO 11 S: CONDUZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Nello svolgimento del servizio oggetto del presente Contratto, l'Impresa è obbligata a svolgere tutte le attività previste secondo la specifica metodologia disciplinata dal Capitolato Tecnico e nel rigoroso rispetto della calendarizzazione richiesta da ISTAT.
2. Le indicazioni metodologiche e le tempistiche previste devono essere, altresì, rigorosamente osservate da tutto il personale impiegato dall'Impresa e, in particolare, dagli operatori impegnati nell'attività di rilevazione.
3. L'Impresa si obbliga a garantire, nell'esecuzione del servizio, il raggiungimento delle soglie relative agli SLA (Service Level Agreement) minimi richiesti o di quelli eventualmente migliorativi in accordo alla propria Offerta Tecnica.
4. L'Impresa assicura e garantisce, anche ai fini dell'assolvimento degli obblighi di cui al successivo articolo 12 S, la costante supervisione e il monitoraggio interno sull'attività degli operatori al fine di prevenire situazioni di criticità che possano influire sull'andamento del servizio. Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018).

ARTICOLO 12 S: SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

1. L'Impresa si obbliga a prestare tutti i "servizi connessi e strumentali" secondo quanto descritto nel Capitolato Tecnico, nonché a mettere a disposizione le dotazioni tecniche, hardware e software e le sedi/locali per lo svolgimento delle attività descritte nel Capitolato Tecnico, riconoscendo che gli stessi risultano integralmente remunerati dai corrispettivi di cui all'articolo 15 S, comma 1, lett. n).



Istituto Nazionale di Statistica

2. Almeno uno dei locali messi a disposizione dall'Impresa per lo svolgimento delle attività contrattuali dovrà essere ubicato all'interno del territorio nazionale in modo da garantire l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse del personale ISTAT addetto alle attività di formazione, monitoraggio, supervisione e controllo, nonché assicurare l'efficienza e la standardizzazione del servizio. 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.
3. Tutte le attività di formazione sono svolte dal personale dell'ISTAT e dal Personale dell'Impresa secondo le modalità e le cadenze temporali previste dal Capitolato Tecnico e devono essere organizzate a cura e spese dell'Impresa.
4. L'Impresa si obbliga a provvedere, a proprie spese e secondo il numero previsto di partecipanti, alla disponibilità dei locali per la formazione in base alla capienza necessaria, alla predisposizione e distribuzione del materiale didattico e delle postazioni attrezzate richieste per la sessione formativa.
5. L'onere dell'organizzazione e i costi dei locali per la formazione, nonché le spese di viaggio e alloggio di tutto il personale del Fornitore coinvolto nella formazione sia in avvio di rilevazione sia in caso di ulteriori incontri formativi sono a carico dell'Impresa e non comportano ulteriori oneri economici per ISTAT.
6. Per quanto riguarda la formazione di cui al Capitolato Tecnico, nel caso in cui i locali messi a disposizione per la formazione siano ubicati 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 (restano escluse le spese di vitto), e dedicato alle specifiche attività di formazione; tali spese sono a carico dell'Impresa a fronte di giustificativi di spesa e in ogni caso in misura non superiore ad euro 350,00 al giorno a persona.
7. L'Impresa prende atto che l'Amministrazione si riserva di procedere al monitoraggio delle attività contrattuali secondo i criteri e le modalità previste nel Capitolato Tecnico.
8. L'Impresa si impegna a permettere l'accesso all'Amministrazione al sistema di gestione del servizio oggetto del presente Contratto, fatto salvo il rispetto di tutte le forme di garanzia circa la integrità e la riservatezza dei dati contenuti e comunque correlati al Contratto, che è onere dell'Impresa stessa predisporre.
9. L'Impresa si impegna ad accettare le verifiche (verifiche mirate), effettuate dall'Amministrazione, svolte nel rispetto di quanto previsto dal Capitolato Tecnico.
10. L'Impresa, in conformità alle prescrizioni del Capitolato Tecnico, è tenuta ad effettuare, con carattere di continuità, il monitoraggio delle attività mediante la produzione di apposita reportistica, al fine di assicurare la qualità del servizio e sanare le criticità riscontrate in corso di svolgimento.
11. L'Impresa dovrà inoltrare all'Amministrazione, secondo le cadenze disciplinate in sede di Capitolato Tecnico, tutta la reportistica richiesta, pena l'elevazione di rilievi o l'applicazione delle penali ove previsto.

ARTICOLO 13 S: VERIFICA DI CONFORMITÀ

1. In corso di Contratto l'Amministrazione, tramite il Direttore dell'Esecuzione, effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che l'oggetto del Contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale, nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.
2. Al fine di accertare la regolare esecuzione delle prestazioni continuative, l'ISTAT effettuerà le seguenti verifiche - con cadenza bimestrale - entro 20 (venti) giorni dalla chiusura delle relative attività:
 - a) con riferimento ai **servizi di Contact Center**, secondo quanto riportato nel Capitolato Tecnico, per le settimane di riferimento chiuse nel bimestre. L'accettazione delle suddette attività avverrà sulla base delle prestazioni effettivamente rese, individuate secondo i criteri descritti nel Capitolato Tecnico e dovrà risultare da apposito verbale;
 - b) con riferimento all'erogazione dei **servizi connessi e strumentali**, alla messa a disposizione delle dotazioni tecniche hardware e software richieste e ai locali per lo svolgimento delle attività, per le attività erogate nel bimestre. L'accettazione degli stessi dovrà risultare da apposito verbale.
3. L'operatività del sistema utilizzato per il servizio e degli applicativi per la produzione di file di microdati e reportistica messi a disposizione dal Fornitore, è sottoposta ad una prima verifica inerente il complesso



Istituto Nazionale di Statistica

delle funzionalità richieste, per l'accertamento delle stesse e della loro rispondenza ai requisiti richiesti nel Capitolato Tecnico; tale verifica verrà effettuata dall'ISTAT, in contraddittorio con l'Impresa, secondo le specifiche e i tempi definiti nel Capitolato nonché quelle migliorative eventualmente offerte.

4. Nel corso delle procedure di test del sistema, degli applicativi per la produzione di file di microdati e reportistica, l'ISTAT si riserva la facoltà di formulare richiesta di modifiche e correttivi, da sottoporre a test, al fine di ottenere la piena e ottimale rispondenza alle funzionalità e caratteristiche richieste.
5. 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.
6. Le verifiche di cui al comma 3 si intendono superate solo se le verifiche di funzionalità e rispondenza abbiano dato esito positivo. L'esito positivo della verifica del sistema e degli applicativi per la produzione di file di microdati e reportistica sarà attestato da apposito verbale da cui risulti la messa a disposizione, da parte dell'Impresa, del sistema e degli applicativi nella versione definitiva pronta all'utilizzo per lo svolgimento della formazione iniziale e per l'avvio del servizio e la contestuale accettazione da parte dell'ISTAT. Tale verbale deve essere sottoscritto tra le parti e trasmesso tempestivamente al Responsabile del Procedimento.
7. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio" con riferimento alle prestazioni di cui all'articolo 1 S, relativamente alle attività verificate da parte dell'Amministrazione.
8. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
9. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo l'Amministrazione, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà *ex novo* nei termini previsti dal Capitolato Tecnico o dal momento in cui l'Amministrazione riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli SLA, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli SLA applicabili ai casi riscontrati.
10. L'Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi di ripristino indicati nel Capitolato Tecnico o di quelli migliorativi offerti.
11. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare grave inadempimento, l'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Condizione particolare di risoluzione", nonché dell'art. 1456 c.c..
12. Resta inteso che l'ISTAT si riserva, anche in corso di esecuzione del servizio, la possibilità di richiedere modifiche, senza oneri economici aggiuntivi, sulla base di problematiche rilevate nel layout e nei contenuti nonché in ragione delle esigenze di aggiornamento dei sistemi suddetti.
13. L'ISTAT si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
14. In caso di mancato rispetto delle tempistiche indicate in sede di Capitolato Tecnico da parte dell'Impresa, l'ISTAT provvederà all'applicazione delle penali previste.
15. L'Amministrazione nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
16. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.
17. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, l'Amministrazione rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il Fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, D.lgs. n. 50/2016.



Istituto Nazionale di Statistica

18. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle stesse.
19. Su richiesta dell'Impresa, l'Amministrazione emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'A.N.AC.. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del Contratto di cui all'art. 1 S.
20. L'Amministrazione effettuerà la verifica di conformità relativamente ai CAM per le attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) in caso di acquisto/noleggio di nuove attrezzature.
22. Per quanto attiene gli SLA previsti nel presente Contratto, l'Impresa prende atto e accetta che, in caso di mancato raggiungimento dei target previsti, l'ISTAT non corrisponderà la relativa quota di penale secondo quanto previsto all'art. 14 S.

ARTICOLO 14 S: PENALI E RILIEVI

1. Ai fini dell'applicazione delle penali, l'ISTAT:
 - assumerà come "valore target" quello minimo richiesto o quello offerto dal Fornitore, se migliorativo;
 - calcolerà tutti gli scostamenti per differenza rispetto ai valori offerti (minimi richiesti o migliorativi) con arrotondamento per difetto o eccesso alla seconda cifra decimale, lasciando inalterata la cifra che precede quella da scartare, se quest'ultima è inferiore o uguale a 5 e aumentando di una unità la cifra che precede quella da scartare, se quest'ultima è superiore a 5;
 - riporterà i rilievi e le penali nei verbali in contraddittorio prodotti preliminarmente alla fatturazione. L'importo delle penali verrà detratto dall'ammontare della fattura di riferimento.
2. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA): gli scostamenti dagli SLA previsti nel Capitolato Tecnico per gli indicatori SLA01, SLA03, SLA05, SLA07, SLA13, saranno oggetto di rilievi da parte dell'ISTAT per massimo due volte nel corso di ciascun bimestre e verranno rilevati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) al Fornitore nei verbali in contraddittorio prodotti preliminarmente alla fatturazione. In occasione del terzo scostamento, anche per SLA differenti, e per tutti gli scostamenti successivi, l'ISTAT applicherà le penali di seguito indicate:
 - a) **Mancato rispetto della soglia relativa allo SLA01.** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, lo **SLA01** settimanale risulti inferiore rispetto al valore target, per ogni punto percentuale in diminuzione l'ISTAT applicherà una penale pari ad euro 600,00 (seicento/00). Qualora lo **SLA01** bimestrale risulti inferiore all'85% oppure risulti inferiore al 90% per tre bimestri nell'arco di 12 mesi, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.
 - b) **Mancato rispetto della soglia relativa allo SLA03.** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, lo **SLA03** settimanale risulti inferiore rispetto al valore target, per ogni punto percentuale in diminuzione l'ISTAT applicherà una penale pari ad euro 600,00 (seicento/00). Qualora lo **SLA03** bimestrale risulti inferiore al 90% oppure risulti inferiore al 95% per tre bimestri nell'arco di 12 mesi, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.
 - c) **Mancato rispetto della soglia relativa allo SLA05.** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, lo **SLA05** settimanale risulti inferiore rispetto al valore target, per ogni punto percentuale in diminuzione l'ISTAT applicherà una penale pari ad euro 600,00 (seicento/00). Qualora lo **SLA05** bimestrale risulti inferiore al 90% oppure risulti inferiore al 95% per tre bimestri nell'arco di 12 mesi, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.
 - d) **Mancato rispetto della soglia relativa allo SLA07.** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, lo **SLA07** per singola campagna risulti inferiore rispetto al valore target, per ogni punto percentuale in diminuzione l'ISTAT applicherà una penale pari ad euro 600,00 (seicento/00). Qualora lo **SLA07** risulti inferiore all'85% per tre campagne nel bimestre di riferimento oppure risulti inferiore al 90% per cinque campagne nell'arco di 12 mesi, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.



Istituto Nazionale di Statistica

- e) **Mancato rispetto della soglia relativa allo SLA13.** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, lo SLA13 per singolo evento risulti superiore rispetto al valore target, per ogni ora lavorativa di scostamento l'ISTAT applicherà una penale pari ad euro 600,00 (seicento/00). Qualora lo SLA13 risulti superiore a trenta ore lavorative per singolo evento oppure risulti superiore a venti ore lavorative per tre eventi nell'arco di 12 mesi, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.
3. Qualora il Fornitore non dovesse rispettare tutte le ulteriori **tempistiche** previste nel Capitolato Tecnico o successivamente concordate tra le parti, l'ISTAT applicherà sull'importo del Contratto (IVA esclusa) una penale giornaliera nella misura dello 0,3 per mille per ogni giorno di ritardo, salvo ogni diritto dell'ISTAT per i danni conseguenti al ritardo stesso.
4. Qualora l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di **risorse** rispetto a quelle offerte dal Fornitore, si riserva di applicare una penale dello 0,3 per mille dell'importo contrattuale (IVA esclusa) per ogni giorno di ritardo nel ripristino del numero delle risorse offerte.
5. Qualora l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di risorse **non autorizzate**, si riserva di applicare una penale dello 0,3 per mille dell'importo contrattuale (IVA esclusa) per ogni giorno di ritardo nel ripristino della regolarità.
6. Qualora l'ISTAT dovesse riscontrare una **mancata conformità fra le risposte** fornite agli utenti e le istruzioni presenti nella documentazione tecnica prodotta da ISTAT a supporto degli operatori (ad esempio FAQ e Risposte standard) l'ISTAT si riserva di applicare una penale di euro 300,00 (trecento/00) per ciascuna risposta errata fornita.
7. Nel caso di **mancata conformità tra le risorse/i servizi** richiesti nel Capitolato Tecnico e quelli effettivi impiegate/resi dal Fornitore nell'erogazione del servizio, l'ISTAT applicherà penali fino a un massimo del 10% dell'importo contrattuale, IVA esclusa.
8. L'ISTAT si riserva di applicare una penale pari a euro 1.000,00 (mille/00) per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:
- presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall'Impresa;
 - immissione nella rete interna dell'ISTAT di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall'Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni.
9. Nel caso in cui, come previsto all'articolo 20 S, del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiuti dall'Amministrazione o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal - Responsabile primario del trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", l'Amministrazione applicherà al Fornitore Responsabile primario una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1 per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. 17 S "Condizione particolare di risoluzione".
10. Nel caso in cui il Fornitore rivesta il ruolo di responsabile del trattamento ed il subappaltatore sia nominato sub responsabile al trattamento: nel caso in cui, come previsto all'articolo 20 S del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiute dall'Amministrazione o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Sub-Responsabile dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", l'Amministrazione applicherà al Fornitore - Responsabile primario del trattamento una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 15 S comma 1 per ogni giorno necessario per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. 17 S "Condizione particolare di risoluzione".
11. I rilievi saranno formalizzati nel primo verbale in contraddittorio. La reiterazione e l'accumulo di rilievi dà luogo all'applicazione delle relative penali nelle ipotesi disciplinate ai commi che precedono.



Istituto Nazionale di Statistica

12. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, l'Amministrazione si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 Cod. Civ., nonché la risoluzione del presente Contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.
13. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere all'Amministrazione l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Amministrazione dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità dell'Impresa stessa.
14. L'Amministrazione, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della garanzia definitiva di cui all'articolo 10 G, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.
15. Il valore complessivo delle penali non può comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale di cui al successivo articolo intitolato "Corrispettivo", comma 1. Qualora il valore complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga il 10% di tale corrispettivo, l'Amministrazione ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente Contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni, ovvero di affidare ad altra Società l'esecuzione del servizio di cui al presente Contratto.
16. L'ISTAT non addebiterà penali il cui importo complessivo non superi la somma di €. 10,33.

ARTICOLO 15 S: CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, calcolato sulle dimensioni di cui al precedente Articolo 6 S "Dimensione massima dei servizi", è pari a € 7.954.569,78 (EuroSettemilioninovecentocinquantaquattromilacinquecentosessantanove/78) IVA esclusa così suddiviso:
 - a) Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono ITA fascia ordinaria pari a € 0,57 (eurozero/57) IVA esclusa;
 - b) Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono MULTILINGUA fascia ordinaria pari a € 0,01 (eurozero/01) IVA esclusa;
 - c) Prezzo unitario per ore FTE per il Servizio operatore sincrono ITA fascia straordinaria pari a € 0,23 (eurozero/23) IVA esclusa;
 - d) Prezzo unitario per ore FTE per il Servizio operatore sincrono MULTILINGUA fascia straordinaria pari a € 0,26 (eurozero/26) IVA esclusa;
 - e) Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore asincrono ITA fascia ordinaria pari a € 0,49 (eurozero/49) IVA esclusa;
 - f) Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore asincrono MULTILINGUA fascia ordinaria pari a € 0,01 (eurozero/01) IVA esclusa;
 - g) Prezzo unitario per le Utenze II livello pari a € 8,50 (eurootto/50) IVA esclusa;
 - h) Prezzo unitario per l'Organizzazione attività formative esterne pari a € 1,00 (eurouno/00) IVA esclusa;
 - i) Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore Outbound ITA pari a € 0,405 (eurozero/405) IVA esclusa;
 - j) Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore Outbound MULTILINGUA pari a € 0,005 (eurozero/005) IVA esclusa;
 - k) Prezzo unitario per gli SMS pari a € 0,001 (eurozero/001) IVA esclusa;
 - l) Prezzo unitario al minuto per i Costi telefonici rete fissa pari a € 0,001 (eurozero/001) IVA esclusa;
 - m) Prezzo unitario al minuto per i Costi telefonici rete mobile pari a € 0,002 (eurozero/002) IVA esclusa;
 - n) Prezzo unitario per il Canone mensile pari a € 2.757,74 (euroduemilasettecentocinquantesette/74) IVA esclusa;
2. Gli oneri di sicurezza per rischi interferenziali è pari ad € 0,00 al netto di IVA.
3. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.



Istituto Nazionale di Statistica

4. I corrispettivi unitari di cui al comma 1 sono accettati dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi imprevisto o eventualità.
5. In relazione ai servizi di cui al comma 1, lettere da a) a m), il corrispettivo verrà erogato a consumo ed esclusivamente in base alle quantità realizzate secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico e secondo le risultanze delle verifiche di conformità operate ai sensi dell'articolo 13 S "Verifica di conformità".
6. Con riferimento alla prestazione dei servizi connessi e strumentali, la messa a disposizione delle dotazioni tecniche hardware e software richieste e i locali per lo svolgimento delle attività il corrispettivo verrà erogato a canone con cadenza bimestrale sulla base delle attività erogate e verificate nel bimestre ai sensi dell'articolo 13 S "Verifica di conformità", comma 2, lett. b).
7. A partire dalla data di stipula del Contratto, alla scadenza di ciascun anno (di seguito "Periodo di Rilevazione") i prezzi relativi ai servizi oggetto dell'appalto (di seguito "Prezzi oggetto di Rilevazione"), potranno essere oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016 in base all'indice Istat dei Prezzi al Consumo per le Famiglie di Operai e Impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI), pubblicato da Istat (di seguito "Indice di Riferimento"). In particolare, si considererà la variazione percentuale tra il più recente valore dell'Indice di Riferimento disponibile alla data di stipula del Contratto e quello disponibile nei 15 giorni antecedenti la scadenza del Periodo di Rilevazione. Qualora la variazione percentuale dell'Indice di Riferimento, come sopra calcolata, sia superiore al 5%, (di seguito "Soglia di Variazione"), i corrispettivi dovuti al Fornitore saranno aggiornati, previa istanza del Fornitore stesso in caso di revisione in aumento, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza di ciascun Periodo di Rilevazione, applicando ai Prezzi oggetto di Rilevazione una variazione percentuale pari all'eccedenza dell'Indice di Riferimento rispetto alla Soglia di Variazione (di seguito "Prezzi Revisionati"). In nessun caso, la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite. Resta inteso che, qualora i Prezzi Revisionati comportino un incremento dei corrispettivi dovuti al Fornitore che non trovi copertura nelle somme stanziare dall'Amministrazione per l'appalto, l'Amministrazione avrà diritto di recedere dal Contratto ai sensi dell'articolo 11 G oppure di ridurre i quantitativi in modo da lasciare fermo il corrispettivo dovuto.
8. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.
9. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del D.P.R. n. 633 del 1972 ("*split payment*"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della Legge n. 190 del 2014, come modificato dal D.L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e le relative disposizioni di attuazione tra le quali il DM 23 gennaio 2015 come modificato dal DM 27 giugno 2017.
10. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, ai sensi del D.P.R. n. 633/72 e s.m.i.; conseguentemente, al presente Contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86 con ogni relativo onere a carico del Fornitore medesimo.

ARTICOLO 16 S: FATTURAZIONE E PAGAMENTO

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 15 S "Corrispettivo", comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura bimestrale posticipata rispetto al periodo di riferimento, a decorrere dalla "Data di accettazione del servizio" di cui all'articolo 13 S "Verifica di conformità", comma 7 con riferimento alle prestazioni di cui all'articolo 1 S, relativamente alle attività verificate da parte dell'Amministrazione dietro presentazione di apposita regolare fattura elettronica. Si precisa che le fatture dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità o comunque del documento attestante il positivo riscontro dell'Amministrazione.
2. Il pagamento dell'ultimo bimestre è sospeso fintanto che l'ISTAT non riceva da parte del Responsabile del trattamento dei dati della Società, l'attestazione che presso il Responsabile stesso non esiste alcuna copia



Istituto Nazionale di Statistica

dei dati trattati, corredata della descrizione delle misure tecniche di cancellazione sicura e definitiva con le quali egli stesso ha proceduto a tale operazione, secondo quanto previsto dall'art. 16 G.

3. In caso di RTI, i pagamenti verranno corrisposti alla mandataria o secondo le diverse indicazioni riportate nell'Atto Costitutivo.
4. Tutti i pagamenti saranno effettuati previo attestato di regolare esecuzione rilasciato dal DEC e Nulla Osta da parte della competente struttura tecnica dell'ISTAT e avverrà dietro emissione di apposita regolare fattura elettronica.
5. Prima di emettere fattura elettronica, nelle modalità successivamente descritte nel presente articolo, il Fornitore dovrà attenersi a quanto di seguito indicato:
 - a. entro 5 giorni dall'ultimazione di ciascuna prestazione fatturabile, il Fornitore dovrà trasmettere "un preavviso di fattura", tramite posta elettronica certificata (PEC: affariamministrativi@postacert.istat.it) alla DCAP / Servizio AST ed al DEC, contenente la descrizione analitica delle prestazioni effettuate e la tranche di pagamento rispetto alle previsioni contrattuali con il relativo importo che verrà successivamente fatturato. Al preavviso dovrà essere allegato il verbale redatto in contraddittorio tra le parti;
 - b. entro i successivi 20 giorni dalla ricezione del predetto preavviso di fattura, il DEC dovrà avviare le attività di verifica di conformità delle prestazioni indicate nel preavviso di fattura comunicando formalmente l'esito al RUP ed alla DCAP, Servizio AST;
 - c. entro i successivi 10 giorni il DEC provvederà a comunicare alla DCAP, Servizio AST e al RUP l'esito della verifica di conformità;
 - d. nei successivi 10 giorni dalla ricezione del suddetto esito della verifica, la DCAP/Servizio AST provvederà a comunicare via posta elettronica certificata le risultanze al Fornitore che procederà all'emissione della fattura elettronica secondo le previsioni contrattuali. In caso di esito negativo, il Fornitore non emetterà la fattura elettronica e si atterrà alle prescrizioni dell'ISTAT.
6. Una volta espletate tutte le attività sopra descritte, il Fornitore potrà emettere regolare fattura in formato elettronico, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Legge 24 dicembre 2007 n. 44 e s. m. i. nonché al Decreto Ministeriale n. 55 del 03 aprile 2013.
7. Le modalità operative individuate nell'ambito del Decreto Legge 24 aprile 2014 n. 66, convertito con modificazioni nella Legge 23 giugno 2014 n. 89, nonché delle Circolari: n. 18/E del 24 giugno 2014 dell'Agenzia delle Entrate, n. 1 del 31 marzo 2014 del Ministero dell'Economia e Finanze e della Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 37 del 04.11.2013 della Ragioneria Generale dello Stato, n. 12/E del 03 maggio 2013 dell'Agenzia delle Entrate, n. 36/E del 06 dicembre 2006 dell'Agenzia delle Entrate, n. 45/E del 19 ottobre 2005 dell'Agenzia delle Entrate, sono di seguito indicate.
8. Il Fornitore dovrà attenersi al formato standardizzato di fattura (formato.xml), come determinato dal predetto Decreto Ministeriale n. 55/2013, da inoltrare all'ISTAT tramite l'apposito Sistema di Interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, utilizzando il codice univoco (codice IPA) identificativo dell'ISTAT ed assegnato al Servizio Ragioneria, incaricato della trasmissione e ricezione di tutte le fatture in formato elettronico, reperibile sul sito web ufficiale www.indicepa.gov.it e di seguito riportato:



Istituto Nazionale di Statistica

Servizio di Fatturazione Elettronica

Denominazione Ente:	Istituto Nazionale di Statistica – ISTAT
Codice Univoco ufficio:	KJBNQY
Nome dell'ufficio:	Servizio Ragioneria
Cod. fisc. del servizio di F.E.:	80111810588
Ultima data validaz. del c.f.:	07/07/2014
Data di avvio del servizio:	31/03/2015
Regione dell'ufficio:	Lazio
Provincia dell'ufficio:	RM
Comune dell'ufficio:	Roma
Indirizzo dell'ufficio:	Via Cesare Balbo, 16
Cap dell'ufficio:	00184

9. Al fine di consentire più facilmente la riconducibilità della fattura al presente Contratto, sulla fattura dovrà, inoltre, essere riportato:
- il numero di Repertorio e la data del presente Contratto;
 - il riferimento al competente Ufficio DCAP / Serv. AST;
 - il Codice identificativo gara (CIG): 9218886165;
 - la seguente prenotazione di budget: n. 1100001249;
 - l'oggetto della fattura;
 - il bimestre di riferimento;
 - l'indicazione delle quantità e delle tipologie di servizi fatturate ed il relativo prezzo;
 - l'indicazione dell'aliquota IVA. A tale proposito si fa presente che l'ISTAT applica lo *split payment*.
10. Qualora le fatture non riportino gli elementi sopra indicati l'ISTAT non risponderà del mancato rispetto del termine di pagamento di cui al successivo capoverso e nulla il Fornitore potrà pretendere per tale inosservanza.
11. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, l'Amministrazione procederà ad acquisire, anche per il subappaltatore, il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dall'Amministrazione, non produrrà alcun interesse.
12. L'Amministrazione, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 5.000,00, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui l'Agenzia delle Entrate - Riscossione comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario, l'Amministrazione applicherà quanto disposto dall'art. 3 del Decreto di Attuazione di cui sopra.
13. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.
14. I pagamenti saranno effettuati entro il termine di 30 giorni dal ricevimento (previa acquisizione del DURC ed Agenzia Entrate Riscossione per fatture superiori ad €. 5.000,00 IVA esclusa), da parte del Servizio Programmazione, Bilancio e Contabilità (PBC, già Ragioneria) dell'ISTAT, della fattura elettronica.



Istituto Nazionale di Statistica

15. Qualora siano decorsi 30 giorni senza aver dato luogo al pagamento, il Sistema di Interscambio (SdI) addebiterà automaticamente all'ISTAT gli interessi di mora per ciascun giorno in più di ritardo, salvo che l'Istituto dimostri che il ritardo nel pagamento è derivato da causa ad egli stesso non imputabile.
16. Il bonifico, previo accertamento dell'Amministrazione della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 sulla base della dichiarazione resa ai fini della sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta all'Amministrazione, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.
17. Il Fornitore, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della citata L. 136/2010, si impegna ad effettuare il pagamento di eventuali subfornitori o subappaltatori attraverso bonifici bancari o postali che riportino il numero di CIG del presente Contratto, utilizzando il conto corrente dedicato comunicato all'Amministrazione.
18. In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 105, comma 13, del D.lgs. n. 50/2016, si procederà secondo quanto previsto all'art. 14 G, comma 10 del Contratto.
19. L'Amministrazione si riserva la facoltà di ritoccare l'iter di pagamento delle fatture in funzione di eventuali modifiche interne all'organizzazione dell'Istat.

ARTICOLO 17 S: CONDIZIONE PARTICOLARE DI RISOLUZIONE

1. L'Amministrazione, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite PEC, nei seguenti casi:
 - a) nel caso di inosservanza o violazione di qualsiasi obbligo contenuto nell'articolo 20 S "Nomina responsabile trattamento dati personali" ovvero in altro atto di natura contrattuale (verbali di affidamento o documentazione tecnica avente rilevanza contrattuale), da parte del Responsabile e/o del Sub Responsabile, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile;
 - b) nel caso in cui a seguito di audit, assessment, sopralluoghi e ispezioni svolti dall'Amministrazione o da terzi incaricati dall'Amministrazione di cui all'articolo 20 S "Nomina responsabile trattamento dati personali" risultassero insussistenti le garanzie fornite dal Responsabile e/o del Terzo autorizzato, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile.
2. Resta ferma la clausola risolutiva prevista all'articolo 19 S "Clausola sociale" comma 4.

ARTICOLO 18 S: OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente Contratto, si conviene che l'Amministrazione, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con PEC qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
3. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla predetta Legge.



Istituto Nazionale di Statistica

4. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'Amministrazione e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione.
5. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
6. L'Amministrazione verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del Contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, del D.lgs. 50/2016, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-Contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che l'Amministrazione, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di Contratto.
7. L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
8. Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.
9. Il Fornitore, nel caso di ricorso a contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice, si impegna a garantire nei rapporti con i soggetti da questi derivanti l'adempimento degli obblighi di cui all'art. 3, comma 2 della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

ARTICOLO 19 S: CLAUSOLA SOCIALE

1. Il Fornitore si impegna, per tutta la durata del Contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del Contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'Operatore Economico subentrante, ad assorbire prioritariamente, ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i., nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente, secondo i termini e le condizioni previste nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019, nonché nel rispetto del CCNL coop. sociali o di quello prescelto dal Fornitore laddove più favorevole, e del Piano di assorbimento dallo stesso presentato.
2. L'Amministrazione, monitorerà durante l'esecuzione del Contratto il rispetto da parte del Fornitore del Piano di assorbimento del personale soggetto all'applicazione della clausola sociale.
3. Per le finalità di cui al comma precedente il Fornitore si obbliga a fornire all'Amministrazione, con cadenza annuale, nonché al termine del presente Contratto, le informazioni relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del Contratto. Tali informazioni dovranno ricomprendere almeno i seguenti dati: *numero di unità, monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sedi di lavoro, eventuali indicazioni di lavoratori assunti ai sensi della L. 68/1999, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente, etc.*



Istituto Nazionale di Statistica

4. Fermo restando quanto previsto dall'art. 108, comma 3 del D.lgs. 50/2016, l'inadempimento agli obblighi assunti con il predetto Piano di Assorbimento potrà essere causa di risoluzione del Contratto previa valutazione da parte di ISTAT della gravità dello stesso.

ARTICOLO 20 S: NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI

1. Con la sottoscrizione del presente Contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "*Regolamento UE*"), per tutta la durata del Contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare per conto dell'ISTAT (nel seguito del presente articolo "Titolare") i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente Contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto della normativa vigente, (Regolamento UE n. 2016/679, nel seguito anche solo "*Regolamento UE*", D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale, allegate al Decreto Legislativo n. 196/2003 - nel seguito del presente articolo collettivamente "*Normativa in tema di trattamento dei dati personali*") e delle istruzioni nel seguito fornite o successivamente impartite dal Titolare.
2. Il Responsabile ha presentato garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.
3. Le finalità del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare sono: attività di supporto alla raccolta dei dati relativi a circa 90 indagini prevalentemente previste dal Programma Statistico Nazionale.
4. Il tipo di dati personali trattati dal Responsabile per conto del Titolare in ragione delle attività oggetto del Contratto sono: i) dati personali di natura comune (es. dati anagrafici e di contatto ecc.), forniti dal Titolare ai fini dell'organizzazione del servizio o raccolti dal Responsabile tramite questionario di rilevazione; ii) dati relativi a categorie particolari di dati personali (art. 9 Regolamento UE 2016/679), raccolti tramite il questionario di rilevazione; iii) dati sensibili (dati sanitari, opinioni politiche ecc.); iv) dati giudiziari.
5. In relazione ai dati personali di cui al punto precedente, le categorie di interessati sono gli individui / imprese / istituzioni sul territorio nazionale rientranti nel campione individuato dal Titolare.
6. Nel trattamento dei dati personali effettuato per conto del Titolare, il Responsabile si impegna a:
 - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del Contratto;
 - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
 - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente Contratto, d'ora in poi "persone autorizzate", ai sensi della successiva lettera d); nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;
 - d) autorizzare al trattamento dei dati con atto scritto, eventualmente anche per categorie omogenee di incarico, tutte le persone coinvolte nelle attività svolte per conto del Titolare (nel seguito del presente articolo "persone autorizzate"):
 - o definendo, con il medesimo atto, l'ambito di trattamento autorizzato in relazione agli specifici compiti ad esse assegnati, in conformità al principio di minimizzazione dei dati;
 - o assicurando che esse ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali anche mediante l'utilizzo di manuali operativi/di istruzioni;



Istituto Nazionale di Statistica

- impartendo ad esse istruzioni sulle modalità con cui deve essere svolto il trattamento, tenuto conto delle specificità dei compiti assegnati;
 - vigilando sul rispetto delle istruzioni impartite;
 - assicurando che esse si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposte ad un obbligo legale appropriato di segretezza, anche per il periodo successivo all'estinzione del rapporto contrattuale;
- e) garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati nell'ambito del presente Contratto;
- f) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (*privacy by design*), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (*privacy by default*);
- g) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- h) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personali, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;
- i) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive, tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE.
7. Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile del trattamento si impegna a fornire al Titolare un Piano di misure di sicurezza - concordato con il medesimo - atto a presidiare i dati ed i sistemi, che tenga conto di misure organizzative (procedurali e documentali) e tecniche (sia fisiche che logiche) e che assicuri, anche attraverso aggiornamenti periodici, la continuità operativa dei sistemi informativi utilizzati dal responsabile. Tale Piano è volto a mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:
- la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
 - la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
 - la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
 - una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.
8. Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali l'Impresa ricorra a subappaltatori o subcontraenti, il Responsabile è obbligato a nominare tali operatori a loro volta sub-Responsabili del trattamento per gestire attività di trattamento specifiche, ai sensi dell'art. 28, paragrafo 2 del Regolamento UE previa specifica autorizzazione scritta del Titolare.
- Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare obblighi imposti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento; tali obblighi devono essere definiti mediante uno specifico Contratto o atto di nomina in conformità all'art. 28, paragrafo 4, del Regolamento UE. Spetta al Responsabile Iniziale del trattamento assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo



Istituto Nazionale di Statistica

che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; il Titolare potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inidonee il Titolare potrà risolvere il Contratto con il Responsabile iniziale.

9. Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, il Titolare applicherà al Fornitore/Responsabile Iniziale del trattamento la penale di cui all'articolo 14 S e diffiderà lo stesso a far adottare al sub-Responsabile del trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, il Titolare potrà risolvere il Contratto con il Responsabile Iniziale ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
10. Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.
11. Il Responsabile deve assicurare che siano fornite agli interessati (rispondenti) in ogni occasione di contatto tutte le informazioni relative al trattamento dei dati previste dall'art. 13 del Regolamento UE, coerentemente con quanto indicato nella lettera inviata dal Titolare agli interessati e con le istruzioni impartite dallo stesso Titolare.
11. Il Responsabile deve assicurare che le operazioni di raccolta dei dati si svolgano nel rispetto delle specifiche e delle istruzioni impartite dal Titolare e dell'art. 9 delle Regole deontologiche per trattamenti di dati personali a scopi statistici o di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale (allegato A al D.lgs. n. 196/2003), con particolare riguardo alla necessità che l'operatore:
 - renda nota all'interessato la propria identità, la propria funzione e le finalità del servizio;
 - fornisca le informazioni di cui al precedente comma 9 e ogni altro chiarimento che consenta all'interessato di rispondere in modo adeguato e consapevole, con particolare riguardo alla obbligatorietà o facoltatività della risposta;
 - in presenza di categorie vulnerabili (anziani, malati, ecc.), adotti un linguaggio adeguato;
 - non raccolga presso gli interessati dati diversi da quelli previsti dal questionario predisposto dal Titolare;
 - assicuri cura e diligenza nella raccolta delle informazioni e nella loro custodia, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare.
12. Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto a:
 - inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento all'indirizzo: responsabileprotezionedati@istat.it;
 - supportare il Titolare al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti dall'art. 12 del Regolamento UE.
13. In caso di violazione dei dati personali art. 33, comma 2, del Regolamento UE), il Responsabile è tenuto a:
 - a) informare tempestivamente il Titolare (responsabileprotezionedati@istat.it);
 - b) individuare e adottare, in collaborazione con il Titolare, le misure necessarie a porre rimedio alla violazione dei dati personali o ad attenuarne gli effetti negativi per gli interessati;
 - c) assistere il Titolare nell'ottemperare agli obblighi di notifica di tale violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e di comunicazione agli interessati, ai sensi degli artt. 33 e 34 del



Istituto Nazionale di Statistica

Regolamento UE, in particolare fornendo le informazioni e la documentazione in proprio possesso o in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili.

14. Il Responsabile deve segnalare al Titolare le problematiche riscontrate in ordine all'applicazione della normativa in tema di protezione dei dati personali.
15. Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente, e senza ingiustificato ritardo, il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente Contratto.
16. Il Responsabile deve informare il Titolare, senza ingiustificato ritardo, in merito a qualsiasi richiesta di comunicazione dei dati personali trattati per conto dello stesso, presentata da autorità giudiziarie o di polizia.
17. Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, l'Amministrazione applicherà la penale di cui all'articolo 14 S e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, l'Amministrazione potrà risolvere il Contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
18. Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare. Nel caso in cui il Responsabile per la protezione dei dati non sia stato nominato, in quanto la designazione dello stesso non è obbligatoria ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE, il Responsabile è tenuto a comunicare al Titolare il nominativo e i dati di contatto del proprio "Referente per le attività di trattamento dei dati" effettuate per conto del Titolare in esecuzione del presente Contratto, il quale collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
19. Al termine della prestazione dei servizi oggetto del Contratto, il Responsabile su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
20. Il Responsabile si impegna ad attuare quanto previsto dal Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante *"Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema"*.
21. In via generale, il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente Contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.
22. Su richiesta del Titolare, il Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell'esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l'applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di



Istituto Nazionale di Statistica

certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. Il Titolare potrà in ogni momento verificare l'adozione di tali ulteriori garanzie.

23. Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un Paese terzo o un'Organizzazione Internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
24. Il Titolare si impegna a consentire al Responsabile l'accesso ai dati necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto.
25. Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche in collaborazione con il Responsabile della protezione dei dati o il Referente per le attività del trattamento dei dati del Responsabile.
26. Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento, risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, il Titolare potrà risolvere il Contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
27. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali o di prescrizioni da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali che generino nuovi adempimenti o requisiti di liceità (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.



Istituto Nazionale di Statistica

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ARTICOLO 1 G: VALORE DELLE PREMESSE E NORME REGOLATRICI

1. Le premesse di cui alle Condizioni Speciali di Contratto, gli allegati, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.
2. L'esecuzione del presente Contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati:
 - a) ove applicabili, dalle disposizioni contenute nel D.M. 28 ottobre 1985 e nel D.M. 8 febbraio 1986 del Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica e nel D.P.C.M. 6 agosto 1997, n. 452;
 - b) dalle norme applicabili ai contratti della Pubblica Amministrazione;
 - c) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
 - d) dalle disposizioni di cui al D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
 - e) dalle disposizioni di cui al D.P.R. 10 ottobre 2010, n. 207, nei limiti stabiliti dagli artt. 216 e 217 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
 - f) dal Decreto-Legge 6 luglio 2012, n. 95 come convertito dalla Legge del 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i.;
 - g) dal Decreto Legislativo 9 aprile n. 2008, n.81;
 - h) ove esistente, dal patto di integrità;
 - i) ove esistenti, dal Codice Etico e dal Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Amministrazione consultabili sul sito internet della stessa;
 - j) ove applicabile, dalla direttiva 19 dicembre 2003 "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle Pubbliche Amministrazioni" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 31 del 7 febbraio 2004;
 - k) ove applicabile, dalle Linee Guida adottate dall'A.N.AC. e dai decreti attuativi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
 - l) dal Decreto Ministeriale 7 marzo 2018, n. 49;
 - m) dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati.
3. In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della gara prodotti dall'Amministrazione prevarranno sugli atti ed i documenti della gara prodotti dall'Impresa, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Impresa ed accettate dall'Amministrazione.
4. L'Amministrazione, ai sensi di quanto stabilito dalla Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.), n. 1 del 10/01/2008, provvederà a comunicare al Casellario Informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione del presente Contratto.

ARTICOLO 2 G: MODALITÀ ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI

1. Le prestazioni contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione, come meglio espresso in sede di Capitolato Tecnico, dovranno essere eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici. Peraltro, l'Impresa prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici dell'Amministrazione continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati. L'Impresa si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni all'attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.
2. Per le prestazioni contrattuali dovute, l'Impresa si obbliga altresì ad avvalersi esclusivamente di risorse altamente specializzate.
3. Le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione potranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso,



Istituto Nazionale di Statistica

previa comunicazione all'Amministrazione, almeno 10 (dieci) giorni solari prima dell'inizio delle attività suddette, dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione, della società di appartenenza e dei riferimenti del presente Contratto.

4. L'Impresa riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente Contratto. L'esercizio da parte dell'Amministrazione di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.
5. Nel caso in cui l'Impresa debba provvedere alla sostituzione di una delle risorse dovrà chiedere espressa autorizzazione all'Amministrazione.
6. Nell'ipotesi di cui al precedente comma 5, l'Amministrazione si riserva la facoltà di approvare la nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta. L'Impresa, comunque, dovrà garantire l'erogazione delle attività contrattuali senza soluzione di continuità.
7. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione di una delle risorse senza la necessaria preventiva autorizzazione dell'Amministrazione, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare una penale come definita nelle Condizioni Speciali di Contratto.
8. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

ARTICOLO 3 G: OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO – INADEMPIENZE CONTRIBUTIVE E RETRIBUTIVE

1. Il Fornitore si obbliga ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporti di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal Contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.
2. Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro suddetti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
3. Per le prestazioni richieste il Fornitore si obbliga ad avvalersi di personale specializzato con Contratto di lavoro subordinato ovvero di somministrazione di lavoro ovvero con rapporto di lavoro comunque riconducibile a una delle tipologie contrattuali ammesse dalla Legge n. 183/2014 e successivi Decreti attuativi, nonché di lavoratori autonomi (nel rispetto di quanto previsto all'art. 105, comma 3, del D.lgs. n. 50/2016), nei limiti e alle condizioni previsti nel presente Contratto e suoi allegati.
4. È a carico del Fornitore l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza. A tale fine, esso adotterà tutti i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, dandone all'Amministrazione, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro e di salute dei lavoratori e manlevando e tenendo indenne l'Amministrazione da qualsivoglia onere e responsabilità.
5. Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione di unità del personale addetto alle prestazioni che a seguito di verifica fossero ritenute dall'Amministrazione non idonee alla perfetta esecuzione del servizio. In tal caso il Fornitore si obbliga a proporre e a mettere a disposizione una nuova risorsa entro il termine di 5 giorni dalla comunicazione via PEC da parte dell'Amministrazione, o di quello diverso che dovesse essere assegnato, pena l'applicazione delle penali, e a garantire la continuità del team di lavoro.
6. Il Fornitore si impegna a fornire, prima dell'inizio di qualsiasi attività, il nominativo del Responsabile preposto alla sovrintendenza dell'esecuzione dell'appalto (*Responsabile del Contratto*) comunicandone il



Istituto Nazionale di Statistica

nominativo, e le relative variazioni, all'Amministrazione. Il Responsabile del Contratto sarà l'interlocutore dell'Amministrazione per qualsivoglia richiesta inerente al servizio e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione del servizio nonché, in particolare, responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza del personale dall'Amministrazione.

7. In considerazione di quanto precede, il Responsabile del Contratto, per quanto di propria competenza, si obbliga ad attivare all'interno dell'Impresa ovvero nell'ambito dei rapporti tra l'Impresa e l'Amministrazione, in virtù del presente Contratto, tutte le necessarie procedure organizzative, nonché gli opportuni flussi comunicativi, affinché sia pacifico per le risorse coinvolte, a vario titolo, nell'erogazione delle attività, che le stesse non debbano ritenersi in alcun modo i) assoggettate al potere organizzativo, direttivo e disciplinare da parte dell'Amministrazione ii) assoggettate ad attività di vigilanza e controllo sull'esecuzione dell'attività lavorativa da parte dell'Amministrazione iii) inserite nell'organizzazione dell'Amministrazione.
8. L'Amministrazione si riserva di verificare la corretta applicazione di quanto sopra da parte del Responsabile del Contratto, nonché di applicare le relative penali in caso di mancato adempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
9. Ai sensi di quanto previsto all'art. 30 comma 5 D.lgs. 50/2016, nel caso in cui l'Amministrazione riscontri che il documento unico di regolarità contributiva (DURC) segnala un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore ed il cottimista di cui all'art. 105 del medesimo Decreto), l'Amministrazione provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dall'Amministrazione direttamente agli enti previdenziali e assicurativi, compresa, in caso di lavori, la Cassa Edile.
10. Nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore, e se del caso, del subappaltatore e dei soggetti titolari di subappalti e cottimi impiegato nell'esecuzione del Contratto, l'Amministrazione inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'esecutore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni.
11. In assenza di risposta allo scadere del termine di cui al comma precedente oppure ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Amministrazione pagherà, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute al Fornitore, oppure, ove applicabile e qualora sia previsto il pagamento diretto al subappaltatore ai sensi dell'art. 105 comma 13, D.lgs. 50/2016, dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente. L'Amministrazione predisporrà delle quietanze che verranno sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso in cui la richiesta dell'Amministrazione sia stata formalmente contestata dal Fornitore, l'Amministrazione stessa provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

ARTICOLO 4 G: OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. L'impresa ha l'obbligo, pena la risoluzione del Contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Amministrazione, di mantenere riservati, per tutta la durata del Contratto medesimo e, per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente Contratto, nonché quelli relativi alle attività svolte dall'Amministrazione di cui sia, comunque, venuta a conoscenza nel corso di esecuzione del Contratto stesso.
2. L'obbligo di cui al precedente comma si estende a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni ed i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.
3. L'impresa è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui al primo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire ed a non permettere



Istituto Nazionale di Statistica

che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il Contratto.

ARTICOLO 5 G: BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

1. L'Impresa assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso o sulle soluzioni tecniche o di altra natura realizzate o adottate dall'Impresa, quest'ultima manleverà e terrà indenne l'Amministrazione, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico dell'Amministrazione.
3. L'Amministrazione si obbliga ad informare prontamente per iscritto l'Impresa delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, l'Amministrazione riconosce all'Impresa la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dall'Amministrazione.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente Contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'Impresa ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

ARTICOLO 6 G: UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE E DEI PRODOTTI SOFTWARE

1. L'Impresa dovrà richiedere per iscritto all'Amministrazione l'autorizzazione all'utilizzo di propri prodotti software negli ambienti informatici messi a disposizione dall'Amministrazione medesima, indicando il tipo di prodotto ed il motivo del suo utilizzo; l'uso di prodotti software non autorizzati dall'Amministrazione costituirà grave inadempienza contrattuale a tutti gli effetti di legge.
2. L'Impresa garantisce, in ogni caso, che i prodotti software utilizzati nell'ambito del presente Contratto, ivi compresi quelli installati *ab origine* nelle apparecchiature (cd. *embedded*) sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
3. L'Impresa è obbligata a sottoporre i supporti magnetici da impiegare negli ambienti dell'Amministrazione e alle verifiche che l'Amministrazione riterrà opportune prima dell'utilizzo, ovvero a far operare il proprio personale esclusivamente sulle apparecchiature messe a disposizione.
4. In caso di inadempimento dell'Impresa alle obbligazioni di cui ai precedenti commi e/o nel caso in cui non sussistano o vengano meno le garanzie di cui al precedente comma 2, ferma restando la facoltà dell'Amministrazione di risolvere il presente Contratto, l'Impresa è obbligata al risarcimento di ogni e qualsiasi danno, in forma specifica o per equivalente.

ARTICOLO 7 G: PROPRIETÀ DEI PRODOTTI, OVE APPLICABILE

1. L'Amministrazione acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto eventualmente realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente Contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi degli elaborati e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente Contratto.
2. L'Amministrazione potrà, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dall'Amministrazione in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile.
4. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i



Istituto Nazionale di Statistica

documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Amministrazione in eventuali registri od elenchi pubblici.

5. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente Contratto è di esclusiva proprietà dell'Amministrazione che ne potrà disporre liberamente.
6. Restano esclusi dalla titolarità dell'Amministrazione tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto ai sensi dell'articolo 17 G del presente Contratto e dell'art. 1456 del Codice Civile.

ARTICOLO 8 G: DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E, OVE APPLICABILE, POLIZZA ASSICURATIVA

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità, per tutta la durata del Contratto, per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Fornitore stesso quanto dell'Amministrazione e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha presentato polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati nei relativi allegati del disciplinare di gara/della lettera d'invito.
3. Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
4. Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del C.C., l'Amministrazione si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità dell'Amministrazione di procedere a compensare quanto versato con i corrispettivi maturati a fronte delle attività eseguite.
5. Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2 e qualora l'Amministrazione non si sia avvalsa della facoltà di cui al precedente comma 4, il Contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente ritenzione della garanzia prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
6. Resta fermo che il Fornitore si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, all'Amministrazione, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del Contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione al presente Contratto.

ARTICOLO 9 G: ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi comprese quelle previste dalla normativa vigente relative all'imposta di bollo.
2. Laddove la registrazione sia operata dall'Amministrazione, la stessa comunica al Fornitore l'importo anticipato e il conto corrente sul quale il Fornitore si impegna a versare, entro dieci giorni, l'importo anticipato. L'attestazione del versamento deve essere prodotta all'Amministrazione entro venti giorni dalla data in cui è effettuato. In caso di ritardo l'importo è aumentato degli interessi legali a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine fino alla data di effettivo versamento.

ARTICOLO 10 G: GARANZIA DEFINITIVA

1. Il Fornitore ha prestato garanzia definitiva che copre le obbligazioni assunte con il presente Contratto, il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle stesse obbligazioni, nonché il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la



Istituto Nazionale di Statistica

risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore, nonché, ove esistente, le obbligazioni assunte con il Patto di Integrità.

2. L'Amministrazione ha inoltre il diritto di valersi della garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito: i) per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del Contratto disposta in danno dell'esecutore; ii) per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal Fornitore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il Contratto ed addetti all'esecuzione dell'appalto.
3. In particolare, l'Amministrazione ha diritto di valersi direttamente della garanzia per l'applicazione delle penali e/o per la soddisfazione degli obblighi: i) di cui agli articoli delle Condizioni Generali intitolati "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro - Inadempienze contributive e retributive", "Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa", "Risoluzione"; ii) di cui agli articoli delle Condizioni Speciali intitolati "Penali e rilievi", "Condizione particolare di risoluzione", salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
4. L'Amministrazione ha diritto di incamerare la garanzia, in tutto o in parte, per i danni che essa affermi di aver subito, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti dell'Impresa per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.
5. La garanzia prevede espressamente la rinuncia della preventiva escussione del debitore principale, di cui all'art. 1944 del C.C., la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta.
6. L'Impresa si impegna a tenere valida ed efficace la garanzia, mediante rinnovi e proroghe e tempestivi adeguamenti nell'ipotesi di variazioni anagrafiche o societarie, per tutta la durata del presente Contratto e, comunque, sino al perfetto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del presente Contratto, pena la risoluzione di diritto del medesimo.
7. L'Amministrazione può richiedere al Fornitore la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla richiesta; in caso di inottemperanza, l'Amministrazione consegnerà la reintegrazione trattenendo quanto necessario dai corrispettivi dovuti al Fornitore.
8. La garanzia sarà progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione contrattuale, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito, secondo quanto stabilito dall'art. 103, comma 5, del D.lgs. n. 50/2016, previa deduzione di crediti dell'Amministrazione verso il Fornitore e subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del Fornitore all'Istituto garante, di un documento, in originale o copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali. Tale documento è emesso periodicamente dall'Amministrazione in ragione delle verifiche di conformità svolte. Il Fornitore dovrà inviare per conoscenza all'Amministrazione la comunicazione che invia al Garante ai fini dello svincolo. Il Garante dovrà comunicare all'Amministrazione il valore dello svincolo. L'Amministrazione si riserva di verificare la correttezza degli importi svincolati e di chiedere al Fornitore ed al Garante, in caso di errore, un'integrazione.
9. L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità attestante la corretta esecuzione dell'appalto.
10. Resta fermo tutto quanto previsto dall'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016.
11. Il Fornitore si impegna a consegnare, alla scadenza della rata e con tempestività, all'Amministrazione, la quietanza di pagamento del premio periodico, atta a comprovare la validità della polizza fideiussoria prodotta per la stipula del Contratto o, nei diversi casi di sostituzione del Garante, variazioni anagrafiche o integrazioni, la nuova polizza/appendice eventualmente stipulata, in relazione al presente Contratto.



Istituto Nazionale di Statistica

ARTICOLO 11 G: RECESSO

1. Fermo restando quanto previsto in materia di recesso dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del D.lgs. n. 159/2011, l'Amministrazione ha diritto nei casi di:
 - a) giusta causa;
 - b) reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravidi recedere unilateralmente dal Contratto in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso. In tal caso, l'Impresa ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di Contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese anche in deroga a quanto previsto all'art. 1671 C.C..
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore; resta salvo quanto previsto dall'art. 110, comma 3, D.lgs. n. 50/2016;
 - b) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.
3. L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 109 del Codice, ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente Contratto in qualunque momento, con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, da comunicarsi all'Impresa a mezzo PEC previo il pagamento delle prestazioni eseguite e del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite. Il decimo dell'importo delle opere non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite. Si precisa che se le attività eseguite superano il valore del 10% del corrispettivo contrattuale massimo, nessun indennizzo sarà dovuto all'Impresa.
4. Nelle fattispecie di cui ai commi precedenti, l'Impresa rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese.
5. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione. L'Amministrazione effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni sino a quel momento eseguite.
6. In aggiunta ai commi precedenti, l'Amministrazione, in ragione di quanto previsto dal Decreto-Legge 6 luglio 2012, n. 95 come convertito dalla Legge del 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i. all'art. 1 comma 13, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente Contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni nel caso in cui i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del presente Contratto siano migliorativi rispetto a quelli del presente Contratto ed il Fornitore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche. In tale caso, l'Impresa ha diritto al pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

ARTICOLO 12 G: DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO

1. È fatto divieto all'Impresa di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione stessa, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d), del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..
2. Il Fornitore può cedere a terzi i crediti derivanti allo stesso dal presente Contratto, nelle modalità espresse dall'art. 106, comma 13, D.lgs. 50/2016. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate all'Amministrazione. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.



Istituto Nazionale di Statistica

3. È fatto, altresì, divieto al Fornitore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore ai suddetti obblighi, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
5. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

ARTICOLO 13 G: TRASPARENZA DEI PREZZI

1. L'Impresa espressamente ed irrevocabilmente:
 - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente Contratto;
 - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto stesso;
 - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente Contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
 - d) si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, o il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere c) e d) del precedente comma per tutta la durata del Contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione e con facoltà dell'Amministrazione di incamerare la garanzia prestata.
3. Il Fornitore si impegna al rispetto di tutte le previsioni di cui al Patto di Integrità, ove previsto.

ARTICOLO 14 G: SUBAPPALTO

1. Il subappalto, ove dichiarato in sede di offerta, sarà regolato da quanto previsto dall'art. 105 del Codice nonché dai successivi commi. Rimane fermo che non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del Contratto, nonché la prevalente esecuzione dei contratti ad alta intensità di manodopera; inoltre, non potrà essere affidata in subappalto la parte delle prestazioni che devono essere eseguite direttamente dal Fornitore, laddove sia stato previsto nel disciplinare di gara/nella lettera d'invito.
2. L'Impresa si impegna a depositare presso l'Amministrazione, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: i) l'originale o la copia autentica del Contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; ii) dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dal Bando di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ivi inclusi i requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016; iii) dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 C.C. con il subappaltatore; se del caso, iv) documentazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione/certificazione prescritti dal D.lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate.

Resta inteso che l'Impresa si impegna ad inserire, nel Contratto di subappalto e negli altri subcontratti, una clausola che preveda il rispetto degli obblighi di cui al Patto di Integrità da parte dei subappaltatori/subcontraenti, e la risoluzione, ai sensi dell'art. 1456 C.C., del Contratto di subappalto e/o degli altri subcontratti, nel caso di violazione di tali obblighi da parte di questi ultimi; l'Impresa dovrà dare tempestiva comunicazione all'Amministrazione dell'intervenuta risoluzione.
3. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, l'Amministrazione procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del



Istituto Nazionale di Statistica

procedimento di autorizzazione del sub-appalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione.

4. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente Contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti l'Amministrazione revocherà l'autorizzazione.
5. L'Impresa, qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di qualificazione o le certificazioni, deve acquisire una autorizzazione integrativa.
6. Per le prestazioni affidate in subappalto:
 - i) il subappaltatore, ai sensi dell'art. 105, comma 14, del Codice, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel Contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale;
 - ii) devono essere corrisposti i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso. L'Amministrazione, sentito il Direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.
7. Il Fornitore e il subappaltatore sono responsabili in solido, nei confronti dell'Amministrazione, in relazione alle prestazioni oggetto del Contratto di subappalto.
8. L'Impresa è responsabile in via esclusiva nei confronti dell'Amministrazione dei danni che dovessero derivare all'Amministrazione o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Fornitore e il subappaltatore si impegnano a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del Regolamento UE 679/2016.
9. Il Fornitore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Il Fornitore trasmette all'Amministrazione prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa Edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D.lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la Stazione Appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva (DURC) in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori.
10. Il Fornitore è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D.lgs. n. 50/2016.
11. Il Fornitore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016.
12. Trova applicazione l'art. 105, comma 13, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. al ricorrere dei prescritti presupposti. Ove tale previsione non sia applicata, e salvo diversa indicazione del Direttore dell'esecuzione, l'Impresa si obbliga a trasmettere all'Amministrazione entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.
13. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.



Istituto Nazionale di Statistica

14. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione può risolvere il Contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.
15. Solo nel caso in cui sia presente nel Disciplinare di gara/Lettera d'invito la clausola che vieta la partecipazione dei cosiddetti RTI sovrabbondanti, l'Amministrazione non autorizzerà il subappalto nei casi in cui l'impresa subappaltatrice possieda singolarmente i requisiti che le avrebbero consentito la partecipazione alla gara.
16. Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D.lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a comunicare all'Amministrazione, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione del Contratto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.
17. Non costituiscono subappalto le fattispecie di cui al comma 3 dell'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Nel caso in cui l'Impresa intenda ricorrere alle prestazioni di soggetti terzi in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura gli stessi devono essere stati sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione del Contratto e devono essere consegnati all'Amministrazione prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.
18. Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
19. L'Amministrazione provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC) n. 1 del 10/01/2008.

ARTICOLO 15 G: FORO ESCLUSIVO

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il **Foro di Roma**.

ARTICOLO 16 G: TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Il Fornitore dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del presente Contratto le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "*Regolamento UE*"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nell'ambito del Disciplinare di gara/Lettera d'invito al paragrafo denominato "Trattamento dei dati personali" che deve intendersi in quest'ambito integralmente trascritto.
2. L'Amministrazione tratta i dati forniti dall'Impresa, ai fini della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del Contratto stesso in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Tutti i dati acquisiti dall'Amministrazione potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.
3. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore, in persona del Legale Rappresentante pro-tempore o di procuratore in grado di impegnare sullo specifico tema l'azienda, acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara/nella Lettera d'invito e sopra richiamate.
4. Il Fornitore prende atto ed acconsente che la Ragione Sociale dell'Operatore Economico ed il prezzo di aggiudicazione siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet dell'Amministrazione. Inoltre, le informazioni e i dati inerenti la partecipazione all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D.lgs.



Istituto Nazionale di Statistica

36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D.lgs. 82/2015), potranno essere utilizzati dall'Amministrazione, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione del Ministero dell'Economia e delle Finanze o di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto in ragione della normativa sul riuso dei dati pubblici. Oltre a quanto sopra, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D.lgs. n. 33/2012; nonché art. 29 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i.), il Fornitore prende atto ed acconsente a che i dati e/o la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet dell'Amministrazione, nella sezione relativa alla trasparenza.

5. Con la sottoscrizione del Contratto il Fornitore si obbliga ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi comprese quelle specificate nel Contratto, unitamente ai suoi Allegati.
6. In ragione dell'oggetto del Contratto, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, lo stesso sarà nominato "Responsabile del trattamento" dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa nazionale vigente in materia di trattamento dei dati personali (ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali) e di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
7. Il Fornitore, qualora venga nominato responsabile del trattamento, si impegna a tenere un Registro del trattamento conforme a quanto stabilito dal GDPR e a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento.
8. Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione potrà operare verifiche periodiche, ispezioni e audit, anche tramite soggetti terzi autorizzati dall'Amministrazione, volti a riscontrare l'applicazione e l'adeguatezza delle misure di sicurezza dei dati personali applicate.
9. Nel caso in cui il Fornitore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, o agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni impartitegli dal Titolare, oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento, risponderà integralmente del danno cagionato agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione potrà risolvere il Contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
10. Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori che, opportunamente istruiti, saranno autorizzati al trattamento dei Dati personali.
11. In conformità a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679, il Fornitore dovrà garantire che i dati personali oggetto di trattamento, verranno gestiti nell'ambito dell'UE e che non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo, fatta eccezione dei Paesi/territori/organizzazioni coperti da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione Europea ai sensi dell'art. 45 Regolamento UE/2016/679 o da altre garanzie adeguate di cui agli artt. 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle norme vincolanti d'impresa Binding Corporate Rules - BCR) nonché l'adeguamento alle ulteriori eventuali misure supplementari di cui alle raccomandazioni dell'*European Data Protection Board*. Al di fuori delle predette eccezioni, il Fornitore dovrà garantire che le eventuali piattaforme/server su cui transitino i suddetti dati abbiano sede nell'UE e che qualunque replica dei dati non sia trasmessa al di fuori della UE o dello Spazio Economico Europeo.

Nel caso di servizi di assistenza/manutenzione da remoto il cui espletamento implichi comunque il trasferimento al di fuori dell'UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, gli eventuali dati personali contenuti nel tracciato devono essere opportunamente anonimizzati a cura del Fornitore.



Istituto Nazionale di Statistica

12. Nel caso in cui all'esito di eventuali verifiche, ispezioni e audit effettuati dall'Amministrazione in qualità di Titolare del trattamento, dovessero risultare trasferimenti di dati extra-UE in assenza delle adeguate garanzie e delle eventuali ulteriori misure supplementari di cui sopra, l'Amministrazione diffiderà il Responsabile del trattamento all'immediata interruzione del trasferimento di dati non autorizzato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 C.C., l'Amministrazione ne darà comunicazione al Garante della Privacy e potrà, in ragione della gravità della condotta del Fornitore e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il Contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

ARTICOLO 17 G: RISOLUZIONE

1. L'Amministrazione, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite PEC, nei seguenti casi:
 - a) il Contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto il ricorso ad una nuova procedura ai sensi dell'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016;
 - b) sono state superate le soglie di cui all'art. 106 comma 7 del D.lgs. n. 50/2016 relativamente alle fattispecie di cui al comma 1 lett. b) e c) del medesimo articolo e di cui al comma 2 del medesimo articolo;
 - c) sono state superate le soglie fissate dall'Amministrazione nelle Condizioni Speciali nel caso di modifiche non sostanziali di cui all'art. 106, comma 1, lett. e), del D.lgs. n. 50/2016.
 - d) il Fornitore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, del D.lgs. n. 50/2016, e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla gara;
 - e) il Fornitore ha commesso, nella procedura di aggiudicazione del presente Contratto, un illecito antitrust accertato con provvedimento esecutivo dell'AGCM, ai sensi dell'articolo 80, comma 5, lett. c) e secondo le linee guida A.N.AC.;
 - f) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai Trattati, come riconosciuto dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del Codice;
 - g) ove applicabile, mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del Contratto, ai sensi del precedente articolo "Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa";
 - h) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro l'Amministrazione, ai sensi del precedente articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";
 - i) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dal Fornitore ai sensi del D.P.R. n. 445/00, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, del medesimo D.P.R. 445/2000;
 - j) nell'ipotesi di irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.lgs. n. 231/01, che impediscano all'Impresa di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni;
 - k) in caso di avalimento, ove risultasse la violazione dell'art. 89, comma 9, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
 - l) in caso di violazione del Patto di Integrità, ove esistente; trova applicazione in particolare quanto previsto all'art. 32 del D.L. 90/2014 convertito nella Legge n. 114/2014;
 - m) nei casi di cui: i) agli articoli delle Condizioni Speciali intitolati "Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa", "Garanzie", "Verifica di conformità", "Penali e rilievi", "Condizione particolare di risoluzione", "Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari" e ii) agli articoli delle Condizioni Generali intitolati "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – inadempienze contributive e retributive", "Obblighi di riservatezza", "Brevetti industriali e diritti d'autore", "Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software", "Proprietà dei prodotti, ove applicabile", "Garanzia definitiva", "Divieto di cessione del Contratto e cessione del credito", "Trasparenza dei prezzi", "Subappalto", "Trattamento dei dati personali", "Risoluzione",



Istituto Nazionale di Statistica

“Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. n. 231/2001 – Codice etico - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza”;

n) nei casi di cui all'articolo 1 e 2 del Patto di Integrità.

2. Nelle fattispecie di cui al presente comma non si applicano i termini previsti dall'articolo 21-nonies della Legge 7 agosto 1990 n. 241.
3. L'Amministrazione, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite PEC, deve risolvere il presente Contratto nei seguenti casi:
 - a) qualora nei confronti del Fornitore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al Codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, o nel caso in cui gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi, oppure sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016;
 - b) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti dalla legge;
 - c) nel caso in cui sia prevista certificazione di qualificazione qualora nei confronti del Fornitore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci.
4. In caso in cui l'Amministrazione accerti un grave inadempimento del Fornitore ad una delle obbligazioni assunte con il presente Contratto tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, la stessa formulerà la contestazione degli addebiti al Fornitore e contestualmente assegnerà un termine, non inferiore a quindici giorni, entro i quali il Fornitore dovrà presentare le proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, di incamerare la garanzia ove essa non sia stata ancora restituita ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
5. Qualora il Fornitore ritardi per negligenza l'esecuzione delle prestazioni rispetto alle previsioni del Contratto, l'Amministrazione assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni, entro i quali il Fornitore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con il Fornitore, qualora l'inadempimento permanga, l'Amministrazione potrà risolvere il Contratto, fermo restando il pagamento delle penali.
6. In caso di inadempimento dell'Impresa anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente Contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato dall'Amministrazione, a mezzo PEC, per porre fine all'inadempimento, l'Amministrazione stessa ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto e di incamerare la garanzia definitiva ove essa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
7. Nel caso di risoluzione del Contratto il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del Contratto ai sensi dell'art. 108, comma 5, del D.lgs. 50/2016.
8. In caso di risoluzione del presente Contratto, l'Impresa si impegna, sin d'ora, a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione del presente Contratto. In caso di risoluzione per responsabilità dell'appaltatore, il Fornitore è tenuto a corrispondere anche la maggiore spesa sostenuta dall'Amministrazione per affidare ad altra impresa le prestazioni, ove la Stazione Appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'art. 110 comma 1 del D.lgs. n. 50/2016.
9. In tutti i casi di cui ai precedenti commi, fatto salvo il maggior danno, l'Amministrazione incamererà la garanzia definitiva.



Istituto Nazionale di Statistica

10. L'Amministrazione, in caso di risoluzione e comunque nei casi di cui all'art. 110, comma 1, D.lgs. n. 50/2016, potrà interpellare progressivamente gli Operatori Economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo Contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario originario in sede di offerta.
11. Resta fermo quanto previsto all'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016.

ARTICOLO 18 G: MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. N. 231/2001 – CODICE ETICO - PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA

1. Il Fornitore dichiara di essere a conoscenza del D.lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012.
2. Nel caso in cui l'Amministrazione abbia predisposto il Codice etico, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ai sensi della L. 190/2012 ed il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, consultabili sul sito internet della stessa, l'Impresa dichiara di averne preso visione e, per effetto della sottoscrizione del presente Contratto, si impegna: (i) ad operare nel rispetto dei principi e delle previsioni di cui al D.lgs. 231/2001; (ii) ove l'Amministrazione abbia adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del D.lgs. 231/2001, ad uniformarsi alle previsioni in esso contenute; (iii) ad operare nel rispetto del Codice Etico e del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ove adottati dall'Amministrazione. In particolare, si precisa che gli obblighi in materia di riservatezza di cui al Codice Etico verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti attualmente in essere con l'Amministrazione e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
3. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C..

ARTICOLO 19 G: INCOMPATIBILITÀ

1. Il Fornitore dichiara espressamente ed irrevocabilmente che la conclusione del Contratto avviene nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 53, comma 16 ter, del D.lgs. n. 165/2001.
2. Qualora non risultasse conforme al vero la dichiarazione resa, il Fornitore prende atto e accetta che si applicheranno le conseguenze previste dalla predetta normativa.

Istat
Il Direttore della Direzione Centrale per
l'Amministrazione e Patrimonio (DCAP)
Sara Zaccaria

L'Impresa
L'Amministratore Delegato e Legale Rappresentante
Sabino Patruno



Istituto Nazionale di Statistica

Il sottoscritto Sabino Patruno, in qualità di Legale Rappresentante dell'Impresa dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati. Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., l'Impresa dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

con riferimento alle presenti Condizioni Speciali del Contratto:

Articolo 1 S – Oggetto, luogo della prestazione e Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione
Articolo 2 S - Durata
Articolo 3 S - Modifica del Contratto durante il periodo di efficacia
Articolo 4 S - Obblighi ed adempimenti a carico dell'Impresa
Articolo 5 S - Proprietà dei prodotti in genere
Articolo 6 S - Dimensione massima dei servizi
Articolo 7 S - Garanzie
Articolo 9 S - Attività preparatorie all'avvio del servizio
Articolo 10 S - Produttività delle risorse impiegate
Articolo 11 S - Conduzione e gestione del servizio
Articolo 13 S - Verifica di conformità
Articolo 14 S - Penali e rilievi
Articolo 17 S - Condizione particolare di Risoluzione
Articolo 18 S - Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari
Articolo 19 S - Clausola sociale
Articolo 20 S - Nomina Responsabile trattamento dati personali

con riferimento alle Condizioni Generali del Contratto:

Articolo 2 G - Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali
Articolo 3 G - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – inadempienze contributive e retributive
Articolo 4 G - Obblighi di riservatezza
Articolo 5 G - Brevetti industriali e diritti d'autore
Articolo 6 G - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software
Articolo 7 G - Proprietà dei prodotti, ove applicabile
Articolo 8 G - Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa
Articolo 10 G - Garanzia definitiva
Articolo 11 G - Recesso
Articolo 12 G - Divieto di cessione del Contratto e cessione del credito
Articolo 13 G - Trasparenza dei prezzi
Articolo 14 G - Subappalto
Articolo 15 G - Foro esclusivo
Articolo 16 G - Trattamento dei dati personali
Articolo 17 G - Risoluzione
Articolo 18 G - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. n. 231/2001 – Codice Etico – Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

L'Impresa
L'Amministratore Delegato e Legale Rappresentante
Sabino Patruno

Offerta Economica relativa a**DESCRIZIONE GARA**

SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO DELLA DCRD DELLE RILEVAZIONI ISTAT

NUMERO GARA

3201374

NUMERO LOTTO

1

Amministrazione titolare del procedimento**AMMINISTRAZIONE**

AMMINISTRAZIONE ENTI ED AZIENDE STATALI - ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI DELLO STATO ED

CF AMMINISTRAZIONE

80111810588

Concorrente**FORMA DI PARTECIPAZIONE**

Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. A)

RAGIONE SOCIALE / DENOMINAZIONE

Ennova S.p.A.

PARTITA IVA

06049310961

TIPOLOGIA SOCIETARIA

SPA

Scheda di offerta: SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO DELLA DCRD**10. Tempestività nell'adeguamento dei sistemi a fronte di nuove esigenze**

Nome Caratteristica	Valore Offerto
---------------------	----------------

1. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono ITA fascia ordinaria	0,57
2. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono MULTILINGUA fascia ordinaria	0,01
3. Prezzo unitario per ore FTE per il Servizio operatore sincrono ITA fascia straordinaria	0,23
4. Prezzo unitario per ore FTE per il Servizio operatore sincrono MULTILINGUA fascia straordinaria	0,26
5. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore asincrono ITA fascia ordinaria	0,49
6. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore asincrono MULTILINGUA fascia ordinaria	0,01
7. Prezzo unitario per le Utenze II livello	8,5
8. Prezzo unitario per l'Organizzazione attività formative esterne	1
9. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore Outbound ITA	0,405
10. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore Outbound MULTILINGUA	0,005
11. Prezzo unitario per gli SMS	0,001
12. Prezzo unitario al minuto per i Costi telefonici rete fissa	0,001
13. Prezzo unitario al minuto per i Costi telefonici rete mobile	0,002
14. Prezzo unitario per il Canone mensile	2757,74
Stima dei costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro art. 95 comma 10 del codice	79496
Stima dei costi della manodopera art. 95 comma 10 del codice	6773809,46

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

Firmato digitalmente da:

Sabino Patruino

Sabino Patruino

Data: 29/11/2022 15:00:13

Firmato digitalmente da:

Antonino Cannata

Antonino Cannata

Data: 29/11/2022 14:58:59

Gara n° 3201374 - Procedura Ristretta FASE II - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO DELLA DCRD DELLE RILEVAZIONI ISTAT

Stato Gara: In esame

[Comunicati](#) 0

[Seduta pubblica](#)

 TORNA INDIETRO ()
 RIEPILOGO GARA ()
 COMUNICAZIONI ()
 OFFERTE PRESENTATE ()
 ESAME OFFERTE ()
 GESTIONE PUNTEGGI ()

 Torna al dettaglio della busta

Scheda di Offerta

Stai visualizzando la scheda di offerta compilata dal concorrente selezionato e l'eventuale punteggio tabellare.

Ragione sociale/Denominazione
concorrente: Ennova S.p.A.

Punteggio economico
assegnato : 24

Codice : E1

Descrizione : 1. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono ITA fascia ordinaria

Valore offerto : 0,57

Punteggio assegnato : 0

Codice : E3

Descrizione : 2. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono MULTILINGUA fascia ordinaria

Valore offerto : 0 01

Punteggio assegnato : 2

 **ESCLUDI/AMMETTI
CONCORRENTI ()**

 **GESTIONE ANOMALIE
OFFERTE ()**

 **AGGIUDICAZIONE ()**

 **STIPULA ()**

Codice : E4

Descrizione : 3. Prezzo unitario per ore FTE per il Servizio operatore sincrono ITA fascia straordinaria

Valore offerto : 0,23

Punteggio assegnato : 2

Codice : E5

Descrizione : 4. Prezzo unitario per ore FTE per il Servizio operatore sincrono MULTILINGUA fascia straordinaria

Valore offerto : 0,26

Punteggio assegnato : 2

Codice : E6

Descrizione : 5. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore asincrono ITA fascia ordinaria

Valore offerto : 0,49

Punteggio assegnato : 0

Codice : E7

Descrizione : 6. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore asincrono MULTILINGUA fascia ordinaria

Valore offerto : 0,01

Punteggio assegnato : 2

Codice : E8

Descrizione : 7. Prezzo unitario per le Utenze II livello

Valore offerto : 8,5

Punteggio assegnato : 3

Codice : E9

Descrizione : 8. Prezzo unitario per l'Organizzazione attività formative esterne

Valore offerto : 1

Punteggio assegnato : 4

Codice : E10

Descrizione : 9. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore Outbound ITA

Valore offerto : 0,405

Punteggio assegnato : 0

Codice : E11

Descrizione : 10. Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore Outbound MULTILINGUA

Valore offerto : 0,005

Punteggio assegnato : 2

Codice : E12

Descrizione : 11. Prezzo unitario per gli SMS

Valore offerto : 0,001

Punteggio assegnato : 1

Codice : E13

Descrizione : 12. Prezzo unitario al minuto per i Costi telefonici rete fissa

Valore offerto : 0,001

Punteggio assegnato : 1

Codice : E14

Descrizione : 13. Prezzo unitario al minuto per i Costi telefonici rete mobile

Valore offerto : 0,002

Punteggio assegnato : 1

Codice : E15

Descrizione : 14. Prezzo unitario per il Canone mensile

Valore offerto : 2757,74

Punteggio assegnato : 4

Codice : E16

Descrizione : Stima dei costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro art. 95 comma 1 ...

Valore offerto : 79496

Codice : E17

Descrizione : Stima dei costi della manodopera art. 95 comma 10 del codice

Valore offerto : 6773809,46



**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**

PIANO DI ASSORBIMENTO

Ennova S.p.A.

Codice fiscale, Partita IVA e numero d'iscrizione del Registro delle Imprese di TORINO: 06049310961
Capitale sociale: euro 1.098.900 i.v.

Sede Legale: Corso Sommeiller, 32 - 10128 Torino PEC: ennovaservices@legalmail.it

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di TXT e-solutions S.p.A.

Società con unico socio

www.ennova.it

Spett.le
Istituto nazionale di statistica - ISTAT
Via Cesare Balbo 16
00184 ROMA

PIANO DI ASSORBIMENTO DI ENNOVA S.P.A.

Ennova S.p.A., coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente, s'impegna a **garantire l'assorbimento** - *ex nunc* e senza alcuna forma di cessione di azienda - del personale impiegato stabilmente dal fornitore uscente, come indicato nell'**allegato Allegato_2_9_PersonalePrecedenteAffidamento** riferito al **CIG N. 9218886165**.

La procedura di assorbimento avverrà coerentemente al bando di gara ed alla clausola sociale, complessivamente migliorativa, prevista dal **CCNL Telecomunicazioni (TLC) applicato dalla Scrivente (art. 53bis)**, con riguardo al personale impiegato sul servizio stabilmente (e riportate nel bando di gara), ferma restando la necessaria armonizzazione (senza alcuna diminuzione delle complessive condizioni contrattuali) dei rapporti di lavoro alla contrattazione collettiva applicata da Ennova S.p.A., sottoscritta dalle organizzazioni maggiormente rappresentative (**CCNL Telecomunicazioni 12.11.2020 e successivi rinnovi**).

Così come indicato nell'art. 9 comma 1 dello Schema di contratto (Allegato_1B_SchemaDiContratto_ContactCenter) Ennova si impegna quindi espressamente all'assorbimento del personale del Fornitore Uscente, ai sensi del CCNL TLC applicato e coerentemente con le previsioni dell'art. 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i. e delle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019.

L'applicazione della **clausola sociale** sarà estesa, **in deroga migliorativa** rispetto alle previsioni di legge (Codice degli Appalti) e di settore ("**CCNL TLC**"), anche al personale con contratto interinale (somministrazione), oltre che al personale diretto con contratto di lavoro subordinato come riportato negli allegati al bando di gara.

La scelta di Ennova di attivare il servizio nella propria sede operativa (**Pomezia, Via Pontina Km. 29**) più prossima a quella in cui sono attualmente impiegate le risorse di cui nell'**Allegato_2_9_PersonalePrecedenteAffidamento**, garantisce il rispetto pieno del cosiddetto requisito della *territorialità* e ne facilita il passaggio. Si specifica in proposito che la sede di Ennova, individuata per la fornitura del servizio a favore della Stazione Appaltante, dista meno di 5 km dalla sede del fornitore attuale.

Il progetto di assorbimento del personale - complessivamente inteso - oggi impiegato nel servizio avverrà, contestualmente all'avvio del servizio nel rispetto delle procedure legali (l. 11/2016 e Codice Appalti) e collettive applicabili dalla scrivente (Art. 53bis CCNL TLC – Accordo 30 marzo 2016), previste in materia di clausola sociale specifica del settore.

Ennova garantirà, inoltre, ove previsto, le informative alle OO.SS. e gli adempimenti previsti dal medesimo CCNL TLC, nei termini in cui risultino direttamente applicabili alle relative parti coinvolte nel processo di "subentro".

Ennova S.p.A. procederà quindi, all'esito della procedura ed in base alle specifiche (tipologia contrattuale, inquadramento, trattamento economico, sede, monte ore, etc.) riportate nel suddetto allegato, all'assunzione *ex novo* del personale proveniente dal fornitore uscente, in conformità all'attuale configurazione dei rapporti in essere con l'operatore uscente (tempo indeterminato, lavoro



interinale/somministrato con Agenzia individuata dalla Scrivente, % part-time; etc.) garantendo complessivi trattamenti economici coerenti, ed in **concreto migliorativi**, rispetto a quelli attuali.

Il Fornitore - in caso di aggiudicazione - si obbliga successivamente a fornire all'Amministrazione, con cadenza annuale, nonché al termine del Contratto, le informazioni relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del servizio.

Infine, Ennova si assume la responsabilità complessiva della gestione e dell'esecuzione delle attività previste dal periodo di transizione e durante l'attivazione del servizio, con l'obiettivo di garantire un trasferimento dei servizi agevole, limitando al minimo gli impatti per il Committente. Quest'ultimo condividerà e progetterà insieme ad Ennova il piano di transizione previsto per la gara in oggetto.

Roma, 22 novembre 2022

ENNOVA S.P.A.

Firmato digitalmente da: Sabino Patruno
Limite d'uso: Explicit Text: Questo certificato
rispetta le raccomandazioni previste dalla
Determinazione Agid N. 121/2019
Data: 24/11/2022 15:40:54

Firmato digitalmente da:

Antonino Cannata
Data: 24/11/2022 11:58:26

Spett.le

Istituto nazionale di statistica - ISTAT

Via Cesare Balbo 16

00184 ROMA

SPESE RELATIVE AL COSTO DEL PERSONALE

GARA COMUNITARIA A PROCEDURA RISTRETTA AI SENSI DELL' ART. 61 D.LGS. 50/2016, 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

La **Ennova S.p.A** con sede legale in Torino (TO), Corso Germano Sommeiller 32, in persona dei Dott.ri: Sabino Patruno, in qualità di Rappresentate Legale e Antonino Cannata, in qualità di Procuratore munito dei relativi poteri

DICHIARA

- a. che l'importo complessivo delle spese relative al costo del personale da utilizzare per le prestazioni oggetto del presente appalto è pari ad € **6.773.809,46** (seimilionisettecentosettantatremilaottocentonove,46)
- b. che, ai fini della determinazione delle predette spese relative al costo del personale, si forniscono le seguenti informazioni di dettaglio per ogni figura professionale impiegata per la commessa:

Figura professionale: **B.1 Responsabile Progetto**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Quadro**
- livello: **7Q**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: € **1.809,34**
- retribuzione media mensile lorda: € **3.538,62**
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): € **63.369,32**
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: **194**
- costo giornaliero: € **251,47**
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale): **422**

Figura professionale: **B.2 Coordinatore Operativo Inbound**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Quadro**
- livello: **7Q**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: € **1.809,34**
- retribuzione media mensile lorda: € **3.461,54**

Ennova S.p.A.

Codice fiscale, Partita IVA e numero d'iscrizione del Registro delle Imprese di TORINO: 06049310961

Capitale sociale: euro 1.098.900 i.v.

Sede Legale: Corso Sommeiller, 32 - 10128 Torino

PEC: ennovaservices@legalmail.it

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di TXT e-solutions S.p.A.

Società con unico socio

www.ennova.it

- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): € 61.988,98
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: 194
- costo giornaliero: € 245,99 €
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale):844

Figura professionale: **B.2 Coordinatore Operativo Outbound**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Coordinatore di Customer Care**
- livello: **V**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: € 1.317,32
- retribuzione media mensile lorda: € 2.038,20
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): € 37.453,19
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: 175
- costo giornaliero: € 146,65
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale):759

Figura professionale: **B.3 Responsabile di sede**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Quadro**
- livello: **7Q**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: € 1.809,34
- retribuzione media mensile lorda: € 3.461,54
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): € 61.988,98
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: 194
- costo giornaliero: € 245,99 €
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale):84

Figura professionale: **B.4 Supervisor di sala**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Assistente di Customer Care**
- livello: **IV**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: € 1.187,58
- retribuzione media mensile lorda: € 1.895,36
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): € 34.856,59
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: 175
- costo giornaliero: € 138,32
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale):698

Figura professionale: **B.5 Operatori di Contact Center***

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Addetto ai compiti semplici d'informazioni telefoniche**
- livello: **II**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: € 936,41
- retribuzione media mensile lorda: € 1.618,80
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): 29.828,68 €
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: 175
- costo giornaliero: € 118,37
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale):175

Figura professionale: **B.5 Operatori di Contact Center**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**

- Inquadramento: **Addetto al customer care**
- livello: **III**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: **€ 1.063,38**
- retribuzione media mensile lorda: **€ 1.760,12**
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): **€ 32.398,00**
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: **175**
- costo giornaliero: **€ 128,56**
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale): **524**

Figura professionale: **B.6 Capo Progetto informatico**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Quadro**
- livello: **7Q**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: **€ 1.809,34**
- retribuzione media mensile lorda: **€ 4.037,56**
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): **€ 72.304,30**
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: **194**
- costo giornaliero: **€ 286,92**
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale): **211**

Figura professionale: **B.7 - Sistemista**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Specialista di Attività Tecniche**
- livello: **IV**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: **€ 1.187,58**
- retribuzione media mensile lorda: **€ 1.895,36**
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): **€ 34.856,59**
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: **175**
- costo giornaliero: **€ 138,32**
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale): **190**

Figura professionale: **B.8 – Analista programmatore**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Analista**
- livello: **V**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: **€ 1.317,32**
- retribuzione media mensile lorda: **€ 2.038,20**
- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): **€ 37.453,19**
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: **175**
- costo giornaliero: **€ 146,65**
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale): **190**

Figura professionale: **B.9 - Programmatore**

- CCNL applicato: **TLC (telecomunicazioni)**
- Inquadramento: **Programmatore Esperto**
- livello: **V**
- retribuzione minima mensile da CCNL applicato: **€ 1.317,32**
- retribuzione media mensile lorda: **€ 2.038,20**

- costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali): € 37.453,19
- numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale: 175
- costo giornaliero: € 146,65
- numero gg/uomo (stima di impiego per tutta la durata contrattuale): 190

nel seguito si fornisce il prospetto analitico rappresentante il conto economico del costo del personale che ha determinato l'importo complessivo di cui alla precedente lettera a)

***Per il personale inquadrato al 2° livello, al termine dei dodici mesi, sarà riconosciuto l'inquadramento al 3° (terzo) livello della scala inquadramentale come previsto dal CCNL.**

CCNL applicato	Contratto integrativo di 2 livello	Inquadramento	Livello	Retribuzione minima mensile	Retribuzione media mensile lorda	Costo annuale	N° medio giorni lavorativi annui	Costo giornaliero	Stima numero gg/uomo Totali
TLC	nessuno	Impiegato - Addetto a compiti semp	2°	936,41 €	1.618,80 €	29.828,68 €	175	118,37 €	175
TLC	nessuno	Impiegato - Addetto al Customer Ca	3°	1.063,38 €	1.760,12 €	32.398,00 €	175	128,56 €	524
TLC	nessuno	Sistemista	4°	1.187,58 €	1.895,36 €	34.856,59 €	175	138,32 €	190
TLC	nessuno	Supervisors di sala	4°	1.187,58 €	1.895,36 €	34.856,59 €	175	138,32 €	698
TLC	nessuno	Coordinatore operativo outbound	5°	1.317,32 €	2.038,20 €	37.453,19 €	175	146,65 €	759
TLC	nessuno	Analista programmatore	5°	1.317,32 €	2.038,20 €	37.453,19 €	175	146,65 €	190
TLC	nessuno	Programmatori	5°	1.317,32 €	2.038,20 €	37.453,19 €	175	146,65 €	190
TLC	nessuno	Capo Progetto informatico	7Q	1.809,34 €	4.037,56 €	72.304,30 €	194	286,92 €	211
TLC	nessuno	Coordinatore operativo inbound	7Q	1.809,34 €	3.461,54 €	61.988,98 €	194	245,99 €	844
TLC	nessuno	Responsabile Progetto	7Q	1.809,34 €	3.538,62 €	63.369,32 €	194	251,47 €	422
TLC	nessuno	Responsabile sede	7Q	1.809,34 €	3.461,54 €	61.988,98 €	194	245,99 €	84

livello	FTE	HC	Descrizione	Costo Totale del Personale
2°	40,00	61,0	Operatori di call center	1.193.147,20 €
3°	40,00	61,0	Operatori di call center	3.887.760,00 €
4°	6,00	6,0	Supervisors di sala	836.558,16 €
5°	1,00	1,0	Coordinatore Operativo Outbound	139.426,36 €
7Q	1,00	1,0	Coordinatore Operativo Inbound	247.955,91 €
7Q	1,00	1,0	Responsabile progetto	134.659,80 €
7Q	1,00	1,0	Capo Progetto informatico	76.823,31 €
4°	2,00	2,0	Sistemista	74.070,25 €
5°	2,00	2,0	Analista programmatore	78.531,57 €
5°	2,00	2,0	Programmatori	78.531,57 €
7Q	1	1	Responsabile di sede	26.345,31 €
Tot	57,00	78,0		6.773.809,46 €

Torino (TO), 28/11/2022

Firmato digitalmente da: Sabino Patruno
 Limite d'uso: Explicit Text: Questo certificato
 rispetta le raccomandazioni previste dalla
 Determinazione Agid N. 121/2019
 Data: 29/11/2022 13:34:47

Ennova S.p.A

Firmato digitalmente da:

Antonino Cannata
 Data: 29/11/2022 12:06:04

Offerta tecnica relativa a**DESCRIZIONE GARA**

SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO DELLA DCRD DELLE RILEVAZIONI ISTAT

NUMERO GARA

3201374

NUMERO LOTTO

1

Amministrazione titolare del procedimento**AMMINISTRAZIONE**

AMMINISTRAZIONE ENTI ED AZIENDE STATALI - ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI DELLO STATO ED

CF AMMINISTRAZIONE

80111810588

Concorrente**FORMA DI PARTECIPAZIONE**

Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. A)

RAGIONE SOCIALE / DENOMINAZIONE

Ennova S.p.A.

PARTITA IVA

06049310961

TIPOLOGIA SOCIETARIA

SPA

Scheda di offerta: SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO DELLA DCRD

1. Quantità e qualità delle risorse tecnologiche

Nome Caratteristica	Valore Offerto
---------------------	----------------

1.2 Numero di sedi da cui verrà erogato il servizio di Contact Center	una sola sede
---	---------------

2. Quantità delle risorse umane oltre il minimo richiesto

Nome Caratteristica	Valore Offerto
2.1 Supervisor di sala	1 supervisore per 11 operatori o meno
2.2 Sistemisti	almeno un sistemista in più
2.3 Analisti programmatori	almeno un analista programmatore in più
2.4 Programmatori	almeno un programmatore in più

3. Qualità delle risorse umane offerte

Nome Caratteristica	Valore Offerto
3.5 OPERATORI INBOUND E OUTBOUND	oltre il 75%
3.6 OPERATORI INBOUND E OUTBOUND	due o più lingue aggiuntive

6. Tecniche e strumenti utilizzati per il miglioramento dei Service Level Agreement

Nome Caratteristica	Valore Offerto
6.1 Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono	6 o più punti percentuali in più
6.2 Percentuale di lavorazione della lista con esito definitivo	6 punti percentuali in più

8. Qualità nello smistamento delle richieste al II livello Istat

Nome Caratteristica	Valore Offerto
8.1 Percentuale di ticket di II livello assegnati correttamente alle relative aree Istat di competenza (95 %)	4 o più punti percentuali in più

10. Tempestività nell'adeguamento dei sistemi a fronte di nuove esigenze

Nome Caratteristica	Valore Offerto
10.1 Adeguamento numero di linee telefoniche (al massimo 3 giornate lavorative necessarie per l'adeguamento) - percentuale di riduzione delle tempistiche previste	oltre il 50%
10.2 Adeguamento dell'alberatura del sistema di accoglienza (IVR) (al massimo 48 ore solari necessarie per l'adeguamento) - percentuale di riduzione delle tempistiche previste	oltre il 50%
10.3 Adeguamento della configurazione dell'applicativo per la gestione dei ticket di II livello (al massimo 5 giorni solari necessari per l'adeguamento) - percentuale di riduzione delle tempistiche previste	oltre il 50%
10.4 Adeguamento della scheda contatti per le attività Outbound (al massimo 6 giorni solari necessari per l'adeguamento) - percentuale di riduzione delle tempistiche previste	oltre il 50%
10.5 Adeguamento della struttura della reportistica (al massimo 5 giorni solari necessari per l'adeguamento) - percentuale di riduzione delle tempistiche previste	oltre il 50%

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;

- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

**SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E
OUTBOUND A SUPPORTO DELLA RACCOLTA DATI
DELLE RILEVAZIONI DELL'ISTAT PER N. 51 MESI (48
MESI + 3 FASE AVVIO)
CIG 9218886165**

RELAZIONE TECNICA

Roma, 30 Novembre 2022

Ennova S.p.A.

Codice fiscale, Partita IVA e numero d'iscrizione del Registro delle Imprese di TORINO: 06049310961
Capitale sociale: euro 1.098.900 i.v.

Sede Legale: Corso Sommeiller, 32 - 10128 Torino PEC: ennovaservices@legalmail.it

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di TXT e-solutions S.p.A.

Società con unico socio

www.ennova.it

Sommario

A. Risorse Tecnologiche	3
B. Risorse umane da impiegare nelle attività per il Contact Center (quantità e qualità)	8
C. Pacchetti Software, funzionalità e caratteristiche tecniche del Contact Center	12
D. Organizzazione e attività di Ennova per la realizzazione e l'ottimizzazione del servizio richiesto da ISTAT	24
E. Tecniche e strumenti usati per garantire la qualità dei servizi offerti	43

INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE DELL'OFFERENTE

Il presente documento è stato elaborato sulla base dell'elevato know how che Ennova ha sulle tematiche oggetto di gara con l'obiettivo di assicurare ad ISTAT le **migliori soluzioni infrastrutturali** nell'ambito dei servizi di **CRM** ed implementare un modello di servizio **organizzato e ingegnerizzato** che garantisca **scalabilità, flessibilità ed integrabilità** tra le varie componenti multicanale del servizio.

Ennova rappresenta uno dei principali riferimenti nell'ambito del **Business Process Outsourcing (BPO)**, in particolare per i servizi di Front Office sincrono e Back Office asincrono in virtù della collaborazione pluriennale con i maggiori operatori del Mercato italiano. Inoltre, grazie alla sua natura fortemente orientata al mondo dell'innovazione e alla sua genesi all'interno dell'**Incubatore del Politecnico di Torino**, Ennova è in grado di offrire ai propri Clienti le migliori soluzioni in termini di innovazione e digitalizzazione, ponendosi all'ascolto delle esigenze dei Committenti, per creare progetti e soluzioni altamente flessibili e con un elevato grado di customizzazione.

Annualmente Ennova gestisce oltre **25 milioni di contatti** nelle attività di **Contact Center Inbound e Outbound** per le principali realtà del mercato privato tra cui **Telecom Italia, Open Fiber e Vodafone** e per clienti del settore pubblico, tra cui **ISTAT (Service Desk per DCIT e DIRM)** ed **ANPAL Servizi**.

La conoscenza che Ennova ha maturato all'interno del contesto ISTAT – collaborando con le strutture DCIT e DIRM per il supporto tecnico ai “Censimenti permanenti” – le ha permesso di elaborare l'offerta tecnica di seguito descritta.

A. Risorse Tecnologiche

Ennova garantisce la disponibilità delle risorse tecniche elencate nel seguito per tutto il tempo dello svolgimento dell'indagine, indipendentemente da eventuali altre indagini svolte in contemporanea.

A.1 – Centralino telefonico elettronico

*Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: **nr. 1 Centralino telefonico elettronico***
Requisiti offerti da Ennova: **nr. 1 Centralino telefonico elettronico**

La soluzione proposta da Ennova per il centralino telefonico elettronico, è una **piattaforma All-In-One di Contact Center as a Service denominata Genesys Cloud CX**, leader del quadrante di Gartner nella categoria “Contact Center as a Service”.

La piattaforma mette a disposizione tutte le più avanzate funzionalità di Contact Center Omnicanale e permette la connettività diretta con il carrier tramite **Trunk SIP**, senza necessità di utilizzo di apparati o di tecnologie aggiuntive. Le chiamate, quindi, saranno instradate direttamente dal carrier verso la soluzione di Contact Center **Genesys Cloud CX**.

A.2 – Postazioni telefoniche microfonate contemporaneamente attive da dedicare alle attività di CONTACT CENTER

*Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: **Numero di postazioni adeguato al numero di operatori che si prevede di impiegare, aumentato del 20% per imprevisti***
Ennova dichiara di possedere un numero complessivo di **340 postazioni di Contact Center**. Il numero di postazioni offerte per la gestione del Contact Center **dedicato a ISTAT sarà pari a 120**, numero comprensivo del 20% aggiuntivo per sopperire ad eventuali imprevisti.

Ennova dispone di **tecnologie all'avanguardia** per la gestione dei clienti in presenza e da remoto. Ogni operatore è provvisto di **Cuffie Jabra Evolve 20** modello HSC016 con microfono integrato e attacco usb.

Inoltre, i PC utilizzati per l'erogazione del servizio di Contact Center sono **Pc Lenovo ThinkCentre modello M72**, con la seguente scheda tecnica: Processore I5 3° generazione, Ram 8gb, hdd 240gb di tipo ssd, numero porte usb 5, Sistema Operativo Windows 10 PRO, Monitor FHD da almeno 19", Browser Chrome, Firefox, Microsoft Edge Chromium.

In linea con gli obiettivi dell'azienda in tema di **innovazione e digitalizzazione**, Ennova ha scelto di **virtualizzare le linee telefoniche** che saranno accessibili tramite tecnologia **WebRTC** del browser, senza necessità di Hardware e Software aggiuntivi. Tale soluzione è già in uso dagli operatori Ennova che erogano il servizio di **Service Desk** per la funzione **DCIT di ISTAT** presso la propria sede operativa di Pomezia.

Le postazioni Ennova sono posizionate in **spazi insonorizzati**. La Sede Operativa di Pomezia è dotata di un sistema di controsoffittatura realizzato con struttura portante in alluminio e pannelli in cartongesso formato 60x60 a cui sono stati aggiunti **pannelli fonoassorbenti** formato 60x60.

Per quanto riguarda le postazioni di lavoro, **Ennova privilegia il benessere e il comfort** delle risorse e mette a disposizione del personale, scrivanie con una profondità minima di 80cm al fine di contenere comodamente tutti gli strumenti di lavoro necessari (monitor, tastiera, mouse ed eventuale porta documenti).

Ogni scrivania è stabile ed ancorata al suolo al fine di evitare vibrazioni, garantendo al tempo stesso la possibilità di movimento a ginocchia, piedi e gambe.

Le **sedie** sono provviste di rotelle, hanno lo schienale regolabile che garantisce la postura corretta, non sono provviste di braccioli e sono regolabili in altezza.

I **monitor** sono posizionati in modo da garantire la giusta distanza dagli occhi. Per tutti gli operatori sono disponibili tappetini per il mouse con poggia polso.

A.3 – PC dedicati alla gestione del sistema di Contact Center, IVR, al monitoraggio, allo sviluppo software e alla manutenzione e elaborazione dei dati

*Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: **Nr. 6 PC dedicati***

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 6 PC dedicati**

Per la gestione **del sistema di Contact Center** basato sulla soluzione Genesys Cloud i **PC dedicati** hanno le seguenti specifiche:

- S.O Windows 10 Pro 64-bit;
- 8 GB RAM;
- SSD >= 256Gb;
- Intel i5 Quad-core processor;
- Browser Chrome, Firefox, Microsoft Edge Chromium;
- JavaScript abilitati;
- Monitor con risoluzione FHD.

Si specifica inoltre che la soluzione proposta Genesys Cloud CX prevede che i sistemi di sicurezza e backup dei dati siano assicurati dalla soluzione Cloud stessa.

A.4 – Numeri neri riservati al sistema IVR e assistite da Numero Verde ISTATISTAT

*Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: **Nr. 4 Numeri neri***

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 4 Numeri neri**

Ennova prevede l'utilizzo di **4 numeri neri da cui ricevere le chiamate provenienti dai 4 numeri**

La soluzione proposta prevede l'utilizzo di **Trunk Sip** in modalità convergente su accesso Internet che mette a disposizione 120 canali bidirezionali in configurazione resiliente. La modalità "sequential", oltre ad essere di backup, permette di gestire in trabocco eventuali chiamate superiori ai 120 canali nominali.

A.5 – Casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'ISTAT

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 3 Caselle di posta elettronica dedicate
Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 3 Caselle di posta elettronica dedicate**

Per la comunicazione con ISTAT saranno dedicate N° 3 caselle di posta *Google Workspace Enterprise* con spazio di archiviazione **illimitato** appartenenti al dominio di posta elettronica **ennova.it**

A.6 – Accesso a internet

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 Accesso a internet per la trasmissione dei dati sui server ISTAT in base alla procedura indicata

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 Accesso a internet** per la trasmissione dei dati sui server ISTAT in base alla procedura indicata

Ennova **garantisce la ridondanza e la resilienza** dell'infrastruttura mediante connettività Internet del sito operativo in full rate 100Mbps sincroni.

L'infrastruttura applicativa, collocata in datacenter AWS, avrà a disposizione flussi dati Internet che non necessitano di un dimensionamento a priori in quanto ereditano l'infrastruttura di AWS.

A.7 – Sistema servente con architettura ad alta affidabilità

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 sistema

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 sistema Cloud (offerta migliorativa)**

Ennova ha scelto la soluzione Genesys Cloud CX per garantire alla Stazione Appaltante un sistema più affidabile, più potente e più sicuro dei sistemi serventi tradizionali. Le caratteristiche tecniche del prodotto ne testimoniano la solidità

Ennova propone di utilizzare, per la gestione del sistema di Contact Center, una Soluzione Cloud (SaaS) denominata **Genesys Cloud CX**, che rappresenta una **soluzione migliorativa in termini di affidabilità, potenza elaborativa e sicurezza** rispetto ad un sistema servente tradizionale.

Architettura della Soluzione Cloud per i servizi di Contact Center

La soluzione proposta per i servizi Contact Center di ISTAT è basata su **Genesys Cloud CX**, che rappresenta lo **stato dell'arte per l'approccio cloud al Contact Center**.

Le caratteristiche principali di questa tecnologia, che ci portano a proporla come migliore soluzione di Contact Center Omnicanale in cloud, sono le seguenti:

- **Full Native Omnichannel:** gestione normalizzata e uniforme di tutti i canali. Tutti i canali sono nativamente integrati per garantire la miglior customer ed employee experience. Nasce dalla trentennale esperienza omnicanale maturata da Genesys nelle soluzioni premise.
- **Architettura cloud distribuita su micro-servizi AWS:** garantisce isolamento automatico dei guasti, scalabilità e upgrade senza fermo dei servizi.
- **Piattaforma all-in-one:** l'interfaccia è unica e di utilizzo intuitivo. La piattaforma mette a disposizione tutti i canali di comunicazione con il contact center sia tradizionali che digitali (voce, mail, chat, sms, social, whatsapp), e importanti feature quali WFM, Quality management, integrazione con motori NLU. Tutto in un'unica piattaforma, e con un'unica roadmap che prevede rilasci quindicinali di nuove funzionalità.
- **Continuous improvement:** capability in continua evoluzione con rilasci settimanali di nuove funzionalità, senza deny of service.
- **Abbattimento TimeToMarket:** semplice abilitare funzioni già a bordo della piattaforma al bisogno, senza interventi di add-on da installare o di componenti o funzionalità da aggiungere perché non precedentemente previsti.

- **Open integration platform:** basata su standard di mercato permette interoperabilità con soluzioni di mercato eterogenee.
- **Elevata sicurezza:** Genesys Cloud CX risponde a elevati standard di sicurezza e vanta diverse certificazioni quali GDPR, PCI DSS, ISO 27001/27018. Tutti i dati sono criptati in transito e a riposo tramite AES-256.

Le applicazioni OnPremise e molte applicazioni cloud utilizzano un'architettura monolitica. Queste app sono costruite come un insieme ampio e ingombrante di componenti altamente interdipendenti. Un errore in un componente può avere un impatto devastante su un altro componente, provocando interruzioni del servizio per molti o tutti i tenant.

L'aggiornamento di questi sistemi richiede di portarli offline, il che limita l'accesso degli utenti durante il processo di aggiornamento. I problemi dei servizi monolitici sono esacerbati quando vengono distribuiti in data center proprietari con hardware limitato perché i vincoli hardware limitano ulteriormente la disponibilità e la scalabilità delle risorse software.

Genesys Cloud risolve i problemi dell'architettura monolitica con l'utilizzo di microservizi. Con i microservizi, si risolvono problemi complessi con oggetti semplici e stateless. L'architettura di microservizi fornisce anche una scalabilità virtualmente illimitata su migliaia di server in più data center geograficamente diversi.

Invece di utilizzare più componenti strettamente correlati, Genesys Cloud CX divide le sue funzionalità in servizi, ognuno dei quali gestisce un determinato tipo di richiesta. Ogni servizio Genesys Cloud utilizza Elastic Load Balancer (ELB) per distribuire il lavoro; ogni raggruppamento contiene più server, che scalano dinamicamente in base al carico.

Genesys monitora **continuamente** il traffico a livello di servizio e ottimizza i microservizi in base ai livelli di utilizzo e ai tipi di richieste.

Scaling on-demand

La maggior parte dei servizi Genesys Cloud utilizza un ELB con un gruppo di scalabilità automatica (ASG). Genesys Cloud distribuisce il carico e monitora i gruppi in base a criteri specifici del servizio (CPU per servizi ad alta intensità di elaborazione, tempo di risposta medio per un servizio di query e così via).

Quando viene superato un criterio di soglia, il gruppo aggiunge o rimuove automaticamente risorse aggiuntive secondo necessità. Ad esempio, se un'organizzazione deve improvvisamente inviare un milione di fax, i microservizi associati si espandono automaticamente per soddisfare la domanda senza influire su altre funzionalità o altri tenant.

Fail-safe processing

Poiché operano in modo indipendente, un problema con un microservizio non può influire sull'altro, il che limita notevolmente il potenziale di problemi. Ad esempio, tre microservizi separati gestiscono il recupero della posta vocale, l'invio di fax in uscita e l'instradamento delle chiamate dei clienti in entrata.

Se il microservizio di recupero della posta vocale ha esito negativo, il microservizio per le chiamate dei clienti in entrata continua a funzionare senza interruzioni.

Reliability through recovery

Quando un singolo server si guasta, l'ELB/ASG appropriato rileva gli errori o i timeout del controllo dello stato e scollega il componente non integro dal servizio di bilanciamento del carico. Se questo errore non è transitorio, una logica aggiuntiva attiva un comportamento di autoriparazione, in cui il nodo errato viene interrotto e viene creato un server completamente nuovo al suo posto.

Il traffico continua senza sosta, con altri server del gruppo che soddisfano senza problemi il lavoro extra. Genesys Cloud esegue il ripristino prima che qualsiasi utente noti una lacuna di servizio. Questo processo di ripristino richiede un picco di risorse, ma Genesys Cloud ha accesso a un ampio accesso alla larghezza di banda su richiesta tramite Amazon Web Services (AWS).

Genesys Cloud si basa su AWS, il leader indiscusso nelle implementazioni internazionali basate su cloud. Negli ultimi anni Genesys ha lavorato a stretto contatto con Amazon per testare e perfezionare i loro sistemi di monitoraggio e ELB.

Regioni AWS

Genesys Cloud è distribuito in più regioni AWS indipendenti in tutto il mondo. Ogni regione è composta da più "zone di disponibilità" Amazon, ciascuna delle quali è composta da uno o più data center fisici.

La ridondanza è integrata nel tessuto del sistema anche a questo livello, con ciascuna zona di disponibilità dotata di alimentazione separata, connettività di rete backbone, memoria dati replicata e (in alcuni casi) separazione fisica che copre le piastre di faglia tettoniche.

I dati dei clienti vengono replicati nelle zone e nei data center all'interno di una regione. La perdita di un intero data center ridurrebbe solo temporaneamente la capacità; la situazione si risolverebbe automaticamente e lo farebbe senza alcuna perdita di dati.

Oltre a garantire la **durabilità dei dati**, la **sovranità dei dati** è anche un aspetto importante per un'implementazione cloud. L'architettura Genesys Cloud consente a un'organizzazione di definire la propria "regione di registrazione" per garantire che i dati non oltrepassino i confini regionali all'interno dell'infrastruttura.

Continuous improvement

L'architettura distribuita consente a Genesys Cloud di **rilasciare aggiornamenti in sequenza** senza dover disattivare l'intero sistema per la manutenzione.

Viene utilizzato il bilanciamento del carico e tecniche come le "distribuzioni rosso-nero" per garantire che i clienti non siano influenzati negativamente dal processo di aggiornamento.

Quando è disponibile una nuova versione di un microservizio (contenente nuove funzionalità o correzioni), viene creata un'immagine server completamente nuova per quel servizio. Questa immagine viene utilizzata per creare server completamente nuovi anziché applicare patch ai sistemi in atto.

Poiché questi nuovi server sono online, vengono successivamente collegati al sistema di bilanciamento del carico e una piccola percentuale di traffico inizia a essere gestita da loro.

Supponendo che i nuovi server funzionino come desiderato, viene aggiunta più capacità e i vecchi server (con la versione precedente del servizio) vengono rimossi dal servizio di bilanciamento del carico e le richieste in sospeso vengono svuotate. **In pochi minuti è possibile sostituire interi parchi di server che forniscono le funzioni di un determinato microservizio.**

Oltre a **rendere la fornitura continua del servizio senza interruzioni**, ciò fornisce un'affidabilità senza precedenti. Evitare l'aggiornamento sul posto riduce la fragilità garantendo che i sistemi che vengono testati negli ambienti di pre-produzione siano funzionalmente identici ai sistemi distribuiti in produzione. Inoltre, consente il rollback rapido alla variante nota di un microservizio nell'improbabile caso in cui una nuova versione non funzioni come desiderato.

L'indipendenza dei microservizi e il processo automatizzato di test e promozione delle build consente a Genesys di eliminare le correzioni di bug senza il timore di rompere inavvertitamente qualcos'altro.

Inoltre, Genesys può creare microservizi per nuove funzionalità senza influire sui servizi esistenti. Gli aggiornamenti si verificano mentre milioni di clienti utilizzano attivamente Genesys Cloud.

A.8 – Sistema di gestione delle trasmissioni

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 sistema di gestione trasmissioni

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 sistema di gestione trasmissioni**

Le soluzioni tecnologiche proposte (CRM, CTI Genesys Cloud CX, KM, Business Intelligence per reportistica unificata) sono disponibili in ambiente Cloud, e quindi accessibili via internet tramite protocolli sicuri HTTPS (su TLS) che garantiscono elevati standard di sicurezza attuali.

La trasmissione dei dati è protetta mediante cifratura a partire dalla postazione mittente fino alla postazione di destinazione, e pertanto la cifratura dei dati è realizzata (sia a livello di trasporto sia a livello applicativo) mediante protocolli standard sicuri: HTTPS e FTPS (HTTP e FTP su TLS).

Ennova dichiara che il servizio di Contact Center verrà erogato da una sola sede ubicata in:

Via Pontina, Km 29,00 CAP 00071 Città Pomezia Prov. RM Stato **Italia**.

B. Risorse umane da impiegare nelle attività per il Contact Center (quantità e qualità)

*Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: **Nr. 1 Responsabile di progetto***

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 Responsabile di progetto**

B.1 – Responsabile di progetto

Per il ruolo di Responsabile di progetto, Ennova metterà a disposizione il **Dott. Alessandro Germini**, laureato in *Scienze e tecniche psicologico-sociali della comunicazione e del marketing*. Alessandro possiede **un'esperienza professionale nei servizi di Contact Center di 16 anni**, di cui 6 anni con il ruolo di direzione dei servizi di Contact Center e ha gestito in questo ruolo **2 servizi analoghi con un numero di contatti rispettivamente di 7.000.000/anno e 80.000/anno**

Tra i suoi incarichi più rilevanti si citano:

- Responsabile di progetto del Contact Center per conto di **TELECOM ITALIA SpA**, con un numero di contatti complessivi pari a **7.000.000/anno** (contatti sincroni e asincroni) con oltre **280 FTE**;
- Responsabile di progetto del Contact Center per conto di **OPEN FIBER SpA**, con un numero di contatti complessivi pari a **80.000/anno** (contatti sincroni e asincroni) con oltre **40 FTE**;
- Responsabile del servizio di **Service Desk** per conto di **ISTAT** per le attività collegate al censimento permanente;
- Responsabile del servizio di **Service Desk** per conto di **ANPAL Servizi** per il progetto "Navigator";
- Coordinatore Inbound (4 anni) e Coordinatore Outbound (2 anni) per conto di **TELECOM ITALIA SpA** con un numero di contatti complessivi sino a **1.800.000/anno** (contatti sincroni e asincroni).

Il Curriculum vitae del Dott. Alessandro Germini è allegato alla presente Offerta Tecnica.

B.2.1 – Coordinatore Operativo per i servizi Inbound

*Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: **Nr. 1 Coordinatore Servizi Inbound***

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 Coordinatore Servizi Inbound**

Per il ruolo di Coordinatore Operativo per i servizi Inbound, Ennova metterà a disposizione **Emanuela Salis**, in possesso di un Diploma di Scuola Secondaria Superiore.

Emanuela possiede **un'esperienza professionale nei servizi di Contact Center di 23 anni**, e negli ultimi **7 anni** ha ricoperto il ruolo di Coordinatore operativo per i servizi Inbound di Ennova. In questo ruolo ha gestito **due commesse con un numero di contatti rispettivamente pari a 3.800.000/anno e 450.000/anno**

Nei servizi gestiti con il ruolo di Coordinatore operativo sono inclusi:

- Per conto del Cliente **TELECOM ITALIA SpA**, gestione, coordinamento e supervisione del Contact Center Inbound dedicato all'Assistenza Clienti TIM, con un numero di contatti

sincroni complessivi pari a **3.800.000/anno** e contatti asincroni pari a **900.000/anno**. In questo ruolo ha inoltre gestito circa **190 risorse operative**;

- Per conto del cliente **TELECOM ITALIA SpA**, coordinamento delle attività Inbound relative al Contact Center di Assistenza Clienti per volumi di chiamate sincrone pari a **1.700.000/anno** e asincrone **400.000/anno** con oltre **120 FTE**;
- Per conto del cliente **VODAFONE**, gestione e monitoring di KPI e SLA per volumi di chiamate pari a **450.000/anno** e la gestione di circa **60 risorse**.

Emanuela ha anche operato con il ruolo di **Supervisore di sala** per conto di Telecom Italia, Edison e H3G. Il Curriculum vitae di Emanuela Salis è allegato alla presente Offerta Tecnica.

B.2.2 – Coordinatore Operativo per i servizi Outbound

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 Coordinatore Servizi Outbound

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 Coordinatore Servizi Outbound**

Per il ruolo di Coordinatore Operativo per i servizi Outbound, Ennova metterà a disposizione la **Dott.ssa Simonetta Di Tosto**, in possesso di una **Laurea magistrale** in Economia Aziendale. Simonetta possiede **un'esperienza professionale nei servizi di Contact Center 17 anni**, e negli ultimi **4 anni** ha ricoperto il ruolo di Coordinatore operativo per i servizi Outbound di Ennova. In questo ruolo ha gestito **tre commesse con un numero di contatti da un minimo di 110.000/anno sino a 1.200.000/anno**

Nei servizi gestiti con il ruolo di Coordinatore operativo sono inclusi:

- Per conto del cliente **TELECOM ITALIA SpA** il coordinamento e controllo delle attività Outbound per campagne di Loyalty e Retention con un **numero di contatti complessivi pari a 700.000/anno** e la gestione di circa **50 risorse**;
- Per conto del cliente **TELECOM ITALIA SpA** il coordinamento e controllo delle attività Outbound per campagne di Upselling con un numero di contatti complessivi pari a **1.200.000/anno** e la gestione di circa **75 risorse**;
- Per conto del cliente **OPEN FIBER SpA**, il coordinamento e controllo delle attività Outbound per campagne di indagine con un numero di contatti complessivi pari a **110.000/anno** e la gestione di circa **20 risorse**.

Simonetta ha anche operato con il ruolo di **Supervisore di sala** per conto di Telecom Italia, Edison e H3G. Il Curriculum vitae di Simonetta Di Tosto è allegato alla presente Offerta Tecnica.

B.3 - Responsabile di sede

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 Responsabile di sede

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 Responsabile di sede**

B.4 - Supervisor di sala

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: almeno 1 supervisore ogni 15 operatori, operanti nella stessa sede

Requisiti offerti da Ennova: **1 supervisore ogni 11 operatori, nella stessa sede**

B.5 – Operatori di Contact Center

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: percentuale di operatori con esperienza di almeno 18 mesi negli ultimi 3 anni

Requisiti offerti da Ennova: **Ennova si impegna a impiegare nelle attività Inbound e Outbound una percentuale superiore al 75% di operatori con esperienza di almeno 18 mesi negli ultimi 3 anni.**

Come indicato nei requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT, **Ennova si impegna a impiegare nelle attività Inbound e Outbound il numero di operatori derivante dalle stime dei volumi di servizio richiesti, dalle pianificazioni periodiche fornite da ISTAT e dagli SLA definiti nel capitolato tecnico.**

Inoltre, Ennova garantisce la presenza giornaliera di operatori che, oltre alla conoscenza dell'italiano parlano, con un livello di conoscenza paragonabile al livello C1, una seconda lingua compresa tra: tedesco, sloveno, inglese e francese.

B.5.1 – Esperienza professionale degli operatori Inbound e Outbound

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: percentuale di operatori con esperienza di almeno 18 mesi

Requisiti offerti da Ennova: **Ennova si impegna a impiegare nelle attività Inbound e Outbound una percentuale superiore al 75% di operatori con esperienza di almeno 18 mesi (anche non consecutivi) negli ultimi 3 anni.**

B.5.2 – Offerte di lingue aggiuntive

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: offerta di lingue aggiuntive con presidio giornaliero quando richiesto

Requisiti offerti da Ennova: **Ennova si impegna garantire nelle attività Inbound e Outbound un presidio giornaliero di operatori con un livello di conoscenza C1 QCER delle seguenti due lingue aggiuntive rispetto all'italiano: SPAGNOLO e RUMENO**

B.6 Capo progetto informatico

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 Capo progetto informatico

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 1 Capo progetto informatico**

Per il ruolo di Capo Progetto Informatico, Ennova metterà a disposizione **Emiliano Luceri**, in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore.

Emiliano possiede **un'esperienza professionale nei servizi IT di 23 anni**, e negli ultimi 12 anni ha ricoperto il ruolo di Responsabile dell'Infrastruttura Informatica Operativa di Ennova.

Le responsabilità che ricopre in azienda includono:

- La progettazione e l'implementazione di Sistemi di Contact Center basati su soluzioni in cloud e di tutte le componenti strutturali: analisi della soluzione, progettazione dei sistemi di accoglienza, coordinazione del Team che si occupa dell'Implementazione della soluzione, UAT e Test, Esercizio;
- La progettazione e implementazione di sistemi di gestione per la trasmissione dei dati;
- La progettazione e gestione dell'Infrastruttura di rete Informatica delle sedi operative aziendali;

- La progettazione e aggiornamento dei sistemi di sicurezza di rete per la protezione dei dati sensibili;
- L'implementazione di sistemi di autenticazione che definiscono le procedure di accesso alla rete;
- L'esecuzione periodica di test per verificare la sicurezza delle reti;
- La gestione di un team di Sistemisti dislocati presso le sedi operative nazionali;
- La gestione di un team di Sviluppatori che si occupa dello sviluppo di applicativo in grado di soddisfare le esigenze aziendali;
- Il monitoraggio delle performance generali del sistema di rete;
- La definizione dei fabbisogni aziendali in termini di individuazione e acquisti delle soluzioni da applicare (Hardware & Software) che garantiscano l'efficienza e la sicurezza dell'infrastruttura aziendale.

Il Curriculum vitae di Emiliano Luceri è allegato alla presente Offerta Tecnica.

B.7 Sistemista per la gestione del sistema informativo/ informatico

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 Sistemista

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 2 Sistemisti**

B.8 Analista programmatore

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 Analista programmatore

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 2 Analisti programmatori**

B.9 Programmatore

Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT: Nr. 1 Programmatore

Requisiti offerti da Ennova: **Nr. 2 Programmatori**

C. Pacchetti Software, funzionalità e caratteristiche tecniche del Contact Center

C.1 – Pacchetti Software per la gestione di servizi di Contact Center

Per la gestione dei servizi di Contact Center, Ennova utilizzerà **pacchetti software** selezionati tra quelli maggiormente presenti sul mercato - **Genesys, vTiger, Moodle** – e che garantiscono la **copertura completa** di tutte le funzionalità richieste da ISTAT

Per garantire i servizi richiesti per l'erogazione del Servizio di Contact Center, in termini di performance e continuità di servizi, Ennova adotterà soluzioni metodologiche basate sulle best practice ITIL. Pertanto, tutte le attività di gestione della componente tecnologica sono implementate sulla base delle metodologie ITIL, volte ad assicurare ad ISTAT la massima disponibilità e funzionalità del servizio.

Nella tabella seguente viene riportata, per ciascuna funzionalità, il nome del pacchetto e del produttore del SW, la versione e il sistema operativo per cui è stato realizzato.

Funzionalità	Produttore e nome del SW	Versione e sistema operativo
Gestione dell'accesso e dell'accoglienza	Produttore: Genesys SW: Piattaforma Genesys Cloud CX	Soluzione SaaS La Società possiede il software a titolo di: Licenza D'Uso
Gestione dei contatti e delle richieste di servizio (Sistema di Ticketing CRM)	Produttore: vTiger Systems India Private Limited SW: CRM Ennova Open Source, integrato con Genesys Cloud CX	Versione: Tiger vers. 7.4
Gestione della base dati di conoscenza	Produttore: Ennova SW: KM sviluppato da Ennova.	Versione: 1.1 S.O. Windows e MAC
Piattaforma di e-learning	Produttore: MOODLE SW: MOODLE Open Source	Versione: Moodle 4.0.4
WFM	Produttore: Ennova SW: WFM sviluppato da Ennova	Versione: 2.7 S.O. Windows e MAC

Sistema per la gestione dell'accesso e dell'accoglienza

La componente core dell'infrastruttura per il **sistema di accesso e accoglienza** è rappresentata dalla suite Genesys Cloud CX, piattaforma multicanale leader nel quadrante **Gartner da 7 anni consecutivi**, utilizzata da oltre **11.000** realtà in ambito Pubblico (principali Istituti nazionali ed internazionali) e Privato in più di 100 paesi, che orchestra ogni anno oltre **30 miliardi di interazioni di contact center multicanale**.

La piattaforma proposta è la soluzione CCaaS (Contact Center as a Service) di Genesys®: **Genesys Cloud CX**, basato su microservizi AWS, è erogato in modalità SaaS.

Ennova, con la presente proposta, contrattualizzerà la configurazione di uno “spazio” dedicato esclusivamente ad ISTAT e le subscription necessarie a soddisfare i requisiti del Capitolato di Gara.

Genesys Cloud CX, oltre ai canali e feature richieste da ISTAT, è abilitante all'utilizzo di molte altre funzionalità che potranno essere implementate in step successivi laddove richiesto da ISTAT).

Di seguito ne riportiamo alcune a titolo esemplificativo:

- **Chatbot e Voicebot:** Genesys Cloud CX permette l'integrazione dell'intelligenza artificiale sui canali chat e voce, consentendo ai bot di interagire in modo colloquiale con gli utenti;
- **Screen Sharing:** la chat non è più solo un canale di messaggistica di testo, ma il contatto può essere arricchito dalla funzionalità di screen sharing, che permette all'agente di contact center

di aiutare più velocemente e in modo più soddisfacente i clienti che richiedono supporto all'utilizzo del sito;

- **Co-Browse:** durante una sessione di chat il cliente può condividere una pagina web o un'applicazione web con l'agente, senza necessità di download di applicazioni ad-hoc. Dopo l'avvio della condivisione, il cliente può avere o concedere il controllo e vedere dove l'agente fa click sulla pagina. Il Co-browse Genesys Cloud CX permette di impostare regole di mascheramento configurabili per dati sensibili;
- **WhatsApp:** Genesys Cloud CX permette di aprire lo strumento di messaging più utilizzato dagli Utenti, verso il customer care, con la possibilità di configurare e gestire servizi di messaging asincroni arricchiti dalle funzionalità proprie di WhatsApp: invio immagini, note vocali, posizione, emoji;
- **Social:** Genesys Cloud CX offre la possibilità di integrazione con gli strumenti di messaging di Facebook e Twitter, per poter avere i propri profili monitorati, e dare risposte alla clientela che utilizza i social per comunicare con l'azienda.

Sistema per la gestione delle richieste di servizio (CRM)

Per la **gestione dei contatti e delle richieste di servizio**, Ennova predisporrà una piattaforma di gestione del Trouble Ticketing basata sulla piattaforma CRM Open Source dalla suite **vTiger vers 7.4**, pienamente integrata con la piattaforma **Genesys Cloud CX** in tutte le sue componenti.

vTiger CRM è oggi il più potente, completo e flessibile CRM interamente open source disponibile per le aziende, con più di 5 milioni di downloads, centinaia di migliaia di utenti e decine di moduli applicativi e tools.

vTiger si appoggia a software di base che sono essi stessi open source: Linux, Apache, MySQL o Maria DB e PHP (architettura L.A.M.P.), ma è anche totalmente compatibile con l'ambiente Windows (architettura W.A.M.P.)

vTiger può essere installato presso i server aziendali, oppure essere reso disponibile in modalità «Software as a Service» (Saas), ovvero in Cloud senza alcuna installazione in locale. In entrambi i casi per utilizzare vTiger è sufficiente disporre di un Browser Internet, in quanto il software è interamente web, minimizzando così l'effort di installazione e di gestione della soluzione.

La vTiger Public License 1.1 (VPL 1.1) è basata sulla Mozilla Public License (MPL 1.1), e fornisce un uso a chiunque la utilizzi in base alle disposizioni della licenza. L'offerente è Certified Solution Partner di vTiger.

Sistema di gestione della base dati di conoscenza (KM)

Per il **sistema di gestione della base dati di conoscenza (KM)** a supporto dello svolgimento del servizio Inbound e Outbound Ennova predisporrà una piattaforma sviluppata da Ennova e realizzata utilizzando i seguenti software di base: Linux, Apache, MySQL o Maria DB e PHP (architettura L.A.M.P.).

Piattaforma di e-learning

Per la **gestione della formazione da remoto**, Ennova predisporrà una piattaforma **LMS** (learning management system) basata sulla piattaforma **MOODLE LMS** open source e disponibile per l'aggiornamento continuo delle competenze degli operatori e del personale di ISTAT. È uno strumento indispensabile per garantire un'alta qualità del servizio.

Workforce management

La soluzione operativa e tecnologica di **Workforce Management (WFM)** per la pianificazione, gestione e monitoraggio del numero di risorse e dei volumi gestiti nell'ambito del servizio di Contact Center è stata realizzata interamente dal team di sviluppo di Ennova ed è utilizzata nell'ambito di tutte le commesse affidate alla Società da rilevanti Clienti nell'ambito Pubblico e Privato.

Tale applicativo, è stato realizzato con i software di base: Linux, Apache, MySQL o Maria DB e PHP (architettura L.A.M.P.) risponde a tutte le richieste del capitolato, ed è finalizzato al miglioramento

dei servizi resi all'Utenza e alla verifica dei livelli di servizio contrattualmente previsti (Service Level Agreement).

C.2 Funzionalità del sistema per la gestione dell'accesso e dell'accoglienza

Ennova garantisce che le soluzioni proposte per l'accesso e l'accoglienza **garantiscono la copertura completa delle più sofisticate funzionalità di Contact Center** disponibili sia per la voce tradizionale che per le comunicazioni multimediali.

Modalità di distribuzione delle richieste di servizio in ingresso

Genesys Cloud CX prende in carico le interazioni (di qualsiasi canale appartengono) e applica logiche di **routing Automatic Call Distribution (ACD)**, per assegnare l'interazione giusta alla persona giusta, il più rapidamente possibile.

Genesys Cloud CX ACD abbina dinamicamente le interazioni dei clienti e degli operatori, elaborando e assegnando le interazioni all'operatore più appropriato.

Per ogni tipologia di interazione e/o contatto sarà possibile applicare metodologie di routing differenti, o usare la medesima su tutti i canali / contatti.

Tra le funzionalità maggiormente utilizzate (abbinabili tra loro) troviamo: FIFO, Skill routing, livello di assegnazione dello skill in base alle conoscenze (**skill Inventory**), assegnazione priorità agli agenti, routing Language Based, allargamento del target in caso di indisponibilità degli operatori.

Per ISTAT verranno configurate **regole di routing skill-based** con accodamento e distribuzione in base alla logica FIFO (First In First Out): a parità di skill / livello, la scelta dell'operatore a cui assegnare l'interazione sarà in base al tempo di inattività (ready).

Nel caso in cui tutti gli operatori siano occupati la chiamata verrà gestita dal primo operatore libero.

Per specifici servizi potranno inoltre essere applicate logiche di routing differenti (intelligent routing) che comprendono la creazione di gruppi virtuali di agenti in base all'assegnazione di più skill, ivi comprese le lingue parlate.

Su richiesta di ISTAT sarà inoltre possibile adottare criteri di accodamento più appropriati in base alle esigenze di specifiche rilevazioni così come previsto dal capitolato.

Funzionalità di accoglienza automatiche

Tutte le funzionalità del sistema di accoglienza delle chiamate, verranno strutturate come indicato nel capitolato, ivi compresi i messaggi di accoglienza che saranno forniti sia in lingua italiana sia in lingua straniera (a seconda delle esigenze delle indagini,

In particolare, il **canale Voce Inbound** è basato su tecnologie SIP e permette il disegno di call flow altamente personalizzati:

- da un flusso semplice con solo un messaggio di benvenuto a uno complesso con integrazione backend e CRM tramite richieste REST o accesso diretto ai database;
- da un messaggio audio riprodotto, all'integrazione con text to speech e riconoscimento vocale automatico;
- da un menu definito, a un IVR conversazionale;
- dalla musica in coda, alla complessa gestione delle code (inclusi Voicemail e Call-back);
- controllo degli orari di servizio, ivi comprese gestione delle aperture e/o chiusure straordinarie.

Target della navigazione IVR potranno essere Skill o gruppi di operatori così come numerazioni esterne a cui dover inoltrare le chiamate.

In caso di chiusura del servizio, verranno declamati appositi messaggi di cortesia per ricordare gli orari di apertura e invitare a utilizzare canali alternativi di contatto, o prenotarsi per il servizio Call Me Back.

Configurazione IVR e gestione delle code

Per ISTAT **verranno predisposte alberature IVR** così come richiesto nel Capitolato Tecnico: messaggi di accoglienza e informativi relativi alla registrazione / costo della chiamata / comunicazioni di dettaglio, menù, possibilità di richiedere la digitazione del codice identificativo che verrà controllato nel CRM o tramite appositi servizi messi a disposizione della Committente.

Verrà inoltre predisposta un semplice IVR post-chiamata al fine di raccogliere il feedback sulla qualità del servizio offerto, da parte dell'utente. Le risposte dovranno essere chiuse e identificabili su scala numerica.

In fase di accodamento e durante il periodo di coda, verrà riprodotta una musica di attesa e verrà declamato il tempo stimato di attesa; verrà inoltre predisposta l'attivazione del servizio CallMeBack qualora il tempo stimato sia maggiore di 30 secondi.

Nel caso in cui il tempo di attesa abbia superato i tre minuti, dopo aver proposto nuovamente la possibilità di CallMeBack, la chiamata verrà dissuasa.

Adattabilità del servizio alle diverse esigenze che si possono manifestare in corso d'opera

Genesys Cloud CX è totalmente adattabile alle esigenze di ISTAT che si possono manifestare in corso d'opera e permette di configurare alcune caratteristiche dei servizi tramite strumenti molto flessibili e user friendly, che permettono di rendere modificabili parametri di configurazione anche a utenti non amministratore ai quali vengano associate apposite grant.

Questo permette, ad esempio, a chi intitolato a farlo (es. Regia Operativa), di modificare in autonomia orari di servizio così come messaggi informativi, senza la necessità di intervento da parte del personale tecnico.

Le modifiche più complesse saranno da valutare singolarmente per definire se dovranno dar luogo a progetti di manutenzione evolutiva, o se applicabili al disegno esistente.

C.3 Funzionalità del sistema per la gestione delle richieste di servizio

Il sistema di **CRM vTiger** proposto da Ennova sarà di **esclusivo dominio ISTAT** e garantisce la **copertura completa di tutte le funzionalità richieste**

Funzionalità del CRM (Customer Relationship Management)

Il **CRM vTiger** incluso nella proposta permette di inserire le richieste, di catalogarle per tipologia e gravità, di assegnarle a chi di competenza (utente o gruppo) ed infine di indicare la soluzione individuata.

Il campo "Stato" (Aperto, In Corso, Attesa di Risposta, Chiuso) consente di individuare a che punto siamo nella gestione del problema.

Dalla maschera di riepilogo del ticket è inoltre possibile aggiungere note, allegati, attività legate alla gestione ed alla risoluzione del problema.

Da notare che i Ticket, oltre che essere inseriti manualmente, possono anche essere inseriti via web tramite Webform appositamente realizzate.

Da un punto di vista funzionale, il sistema CRM prevede tutte le funzionalità indicate al Par. 5.1.5 del Capitolato Tecnico.

vTiger comprende inoltre nativamente una serie di moduli aggiuntivi per la gestione delle **anagrafiche**, degli asset e dei servizi offerti.

Infine, trattandosi di una piattaforma di sviluppo estremamente flessibile (comprensiva di un Module Builder integrato) è molto semplice aggiungere ed integrare nel sistema ulteriori moduli si rendessero necessari.

Funzionalità dell'applicativo CRM per la gestione delle richieste Inbound

Il **transito delle richieste** (sia Inbound sia Outbound) sul sistema e conseguente visualizzazione e gestione da parte operatore è gestito tramite un'integrazione diretta tra sistema CTI e CRM.

Questo permetterà all'arrivo/creazione di una richiesta **l'apertura automatica** a schermo dell'anagrafica del contatto e precompilandone i dati conosciuti dal sistema e ricevuti dalla barra

telefonica (e.g. numero chiamante, operatore ecc) richiedendo all'operatore il completamento delle informazioni mancanti ma considerate mandatorie per il salvataggio delle anagrafiche e la corretta apertura e storicizzazione del ticket.

vTiger mette a disposizione un potente **motore di workflow**, per mezzo del quale è possibile creare automaticamente azioni a partire da determinati eventi, come possono essere il salvataggio o la modifica di un qualsiasi dato del sistema.

È quindi semplice impostare regole per gestire in automatico passaggi di stato dei ticket, o per l'escalation da primo a secondo livello in funzione di specifiche informazioni inserite dagli operatori.

La classificazione dei ticket e la gestione delle informazioni contenute

Una delle caratteristiche fondamentali di vTiger è la possibilità di **personalizzare le informazioni relative alle diverse entità del sistema**, aggiungendo o togliendo campi di qualsiasi tipologia direttamente dal sistema.

Analogamente si possono definire per ogni entità quali sono i campi obbligatori, quali mettere nelle maschere di riepilogo o di inserimento rapido, se devono esserci dei valori di default, ecc.

Questa attività è propria dell'Amministratore di sistema. Tra le tipologie di campi disponibili troviamo le Picklist, ovvero campi del tipo Menù a Tendina, con scelta singola oppure multipla (Picklist multi-selezione).

È possibile anche **configurare Picklist dipendenti**, mettendo in relazione due (**o più**) picklist di uno stesso modulo, e facendo sì che certe voci della seconda compaiano solo a fronte dell'inserimento di una specifica voce nella prima. (es. Tipologia Motivo di Contatto; Sotto Tipologia Motivo di Contatto)

Le picklist possono inoltre essere condizionate a comparire o meno solo per determinati Ruoli. In questo modo è possibile configurare la maschera di gestione del ticket con tutte le informazioni indicate nella Tabella 6 dell'Allegato 1A.

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.

Per quanto riguarda le Unità di rilevazione nonché i contatti (persone fisiche richiedenti), le informazioni saranno raccolte in specifici moduli anagrafici, opportunamente relazionati con il modulo Ticket.

In caso di assenza dell'anagrafica, l'operatore potrà inserire direttamente le informazioni necessarie. Tutte le interazioni con contatti ed unità di rilevazione verranno storicizzate e saranno immediatamente accessibili agli operatori.

A livello di dati il tracciato dell'Anagrafica Campione, predisposto in maniera standard per tutte le indagini, comprenderà tutti i campi richiesti nell'allegato tecnico.

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

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

Per quanto riguarda la **creazione e gestione delle utenze in vTiger** è molto flessibile e consente di definire fino al singolo campo chi può vedere / modificare cosa.

Questo si ottiene grazie alla presenza di tabelle specifiche per diverse entità: Utenti, Ruoli, Profili, Gruppi.

Agendo direttamente da interfaccia (con profilo di amministratore), è possibile con semplici operazioni aggiungere spostare o eliminare utenti e gruppi, profilare rapidamente per quanto riguarda le visibilità utenze della stessa natura, attivare / disattivare temporaneamente o permanentemente utenze o gruppi di utenze, riassegnando le loro competenze ad altri operatori.

È inoltre possibile, per velocizzare le operazioni di configurazione delle utenze, caricarle automaticamente tramite import da file Excel appositamente predisposti.

Tutte le comunicazioni con gli utenti sono gestibili via e-mail direttamente dal sistema

Funzionalità del sistema di lavorazione delle richieste di assistenza di II livello

Il CRM vTiger comprende un completo **sistema di gestione visualizzazioni a lista**, configurabili per quanto riguarda la disposizione dei campi da visualizzare e con filtri altamente personalizzabili.

Tutte le visualizzazioni a lista presentano gli elementi disposti per colonne, ed hanno le seguenti caratteristiche:

- Cliccando sull'intestazione della colonna si ordinano gli elementi sulla base della colonna stessa; cliccando una seconda volta si ha l'ordinamento inverso (in caso di testi: da AAA a ZZZ e da ZZZ ad AAA rispettivamente);
- Inserendo una chiave di ricerca (bastano tre caratteri, anche non quelli iniziali) nel campo sotto una colonna e premendo Enter (o il bottone Ricerca) si trovano tutti gli elementi contenenti nel campo quei tre caratteri. Se il campo è di tipo picklist (ovvero tendina di valori) è possibile nello stesso modo selezionare una delle voci della picklist stessa;
- Cliccando su un elemento della lista si entra nella maschera completa di visualizzazione / modifica dello stesso.

Cliccando sulle icone ad inizio di ogni riga della lista è inoltre possibile:

- accedere alle visualizzazioni e/o alla modifica dell'intera maschera oppure cancellare il record (naturalmente solo se si hanno i permessi adeguati);
- “seguire” il record in tutti i suoi aggiornamenti (stessa cosa utilizzando il pulsante “Follow” all'interno delle maschere) ricevendo una mail ogni volta che il record viene modificato;
- aprire una “Vista rapida” sul record selezionato (vedi sotto).

Infine, tramite un **check di selezione** si può accedere ad ulteriori funzionalità che si trovano nella parte superiore della maschera e che consentono di agire su più record contemporaneamente.

Le **funzioni applicabili alle multiselezioni** sono (in funzione dei propri permessi di visualizzazione/modifica):

- Modifica massiva: consente di modificare contemporaneamente uno o più campi di tutti gli elementi selezionati;
- Cancellazione multipla: per cancellare più elementi contemporaneamente, se si hanno i privilegi necessari;
- Commento multiplo: per aggiungere lo stesso commento a tutti i record selezionati,
- Invio multiplo di mail (o SMS);
- Modifica massiva dell'assegnatario (sempre se si hanno i privilegi necessari);
- Aggiunta di uno stesso TAG a tutti gli elementi selezionati;
- Unione di più record per unire fino ad un massimo di 3 record selezionati;

- Trova duplicati: questa funzione è accessibile sempre e consente di decidere su quali campi basare la ricerca.

Grazie a queste funzionalità, ed a quelle analoghe del Report Generator, descritto successivamente, è possibile soddisfare tutte le richieste di cui al par. 5.1.5.4 dell'Allegato 1A, compresa la **gestione degli adeguamenti della configurazione dell'applicativo entro 5 giorni** dalla richiesta.

Queste funzionalità associate alla possibilità di personalizzare l'esperienza utente tramite ruoli, profili e gruppi assicurano una flessibile gestione e smistamento delle lavorazioni ai gruppi utenti più indicati.

Reportistica dei ticket

Il CRM vTiger comprende una **specificata area dedicata alla reportistica**, che include una serie di report standard ed un **Report Generator** che consente di creare report personali oppure condivisi con altri utenti.

Per la gestione della reportistica per ISTAT, Ennova propone di far confluire le informazioni in un **unico sistema di Business Intelligence**, sia da parte di Genesys Cloud che di vTiger, al fine di ottimizzare la visualizzazione e comprensione dei dati di reportistica.

Verrà utilizzato **Qlik Sense** per poter esporre una reportistica unificata attraverso uno strumento duttile, estremamente personalizzabile e di facile utilizzo.

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

Le campagne Outbound permettono di contattare automaticamente un elenco di persone su diversi canali (voce, mail, sms) e in diverse possibili modalità: **ogni campagna può avere una configurazione specifica del “dialing mode”** che determina quando e come vengono effettuate le chiamate.

Le diverse modalità si possono associare alle campagne in base alla numerosità dei nominativi da contattare, degli operatori assegnati e a specifiche esigenze di business.

Sarà possibile per l'operatore visualizzare le informazioni prima di comporre il numero (preview) o associare un operatore una chiamata dopo che la stessa è stata risposta dal cliente (progressive, predictive).

Alcune modalità di composizione non richiedono agenti (agentless o digital). La lista di nominativi da contattare verrà caricata su Genesys Cloud, che si occuperà di applicare modalità di dialing e logiche proprie della singola campagna, per contattare i nominativi in lista con l'ordine appropriato.

All'arrivo della chiamata Outbound sull'operatore, Genesys Cloud aprirà lo Script: una pagina web che si può configurare per aiutare gli agenti a gestire le interazioni.

Viene visualizzata all'interno dell'interfaccia Genesys Cloud CX all'arrivo di un contatto ed è contestualizzata in base all'interazione in corso. Può visualizzare dati collezionati durante la navigazione IVR (per le chiamate inbound), dati inclusi nella calling list (per le chiamate Outbound), dati recuperati da fonti esterne e/o permettere l'accesso facilitato ad applicazioni web aziendali (quali CRM), direttamente sul profilo del cliente nonché di una determinata pratica. Script progettati correttamente garantiscono una gestione coerente delle interazioni.

Per ISTAT lo script permetterà l'apertura automatica e profilata all'applicazione CRM e per le campagne Outbound conterrà le indicazioni che deve dare l'operatore all'utente.

Di diversa natura le campagne SMS e E-mail che prevedono l'invio di un messaggio automatico, senza interazione con l'operatore.

In ogni caso sarà disponibile una reportistica ad hoc con l'indicazione dei contatti effettuati e il relativo esito.

C.4 Funzionalità del sistema di gestione della base dati di conoscenza

Il sistema di **Knowledge Management** proposto da Ennova consentirà a tutti gli operatori di **ricercare con facilità e tempestività le informazioni (FAQ) correlabili alla risoluzione delle richieste di servizio**.

Sistema di Knowledge Management (KM), al quale verranno abilitati gli operatori

Il sistema di **Knowledge Management** (KM) è uno strumento attraverso il quale gli operatori sono in grado di cercare, in modo rapido e intuitivo, tutte le informazioni relative alla risoluzione delle richieste del servizio di appartenenza.

Il sistema consente all'operatore di **migliorare le proprie performance** ed **essere sempre aggiornato** circa le nuove modalità operative grazie alla ricerca Full Text delle informazioni all'interno delle FAQ.

Potranno essere configurati due profili all'interno del portale, per la creazione delle FAQ, a cura della Stazione di Redazione e per la consultazione delle stesse.

Il profilo abilitato alla **sola consultazione** potrà ricercare le informazioni di cui ha bisogno tramite parole chiave; il portale mostrerà all'utente tutti i record contenenti le parole chiave digitate dall'operatore, secondo un ordine gerarchico di navigazione.

Il profilo dedicato alla **creazione delle FAQ** avrà, oltre alla possibilità di ricercare le informazioni nel portale, anche l'autorizzazione a inserire nuove FAQ e Risposte Standard tramite immissione diretta del testo o importazione di documenti dall'archivio personale.

Le operazioni di inserimento e modifica saranno sempre tracciate tramite i LOG di sistema, in cui per ogni operazione svolta sul portale viene specificato utente, data di creazione e/o data delle modifiche).

Saranno disponibili, inoltre, delle **statistiche riguardo l'utilizzo** del sistema, che prenderanno in esame il numero di accessi, le parole chiave più ricercate e i macro argomenti in tendenza in un determinato periodo.

Sarà inoltre predisposto l'inserimento di una **sezione "news"**, grazie al quale sarà possibile notificare gli operatori informazioni relative ad eventi di tipo temporaneo e aggiornamenti pubblicati

Molto importante è la correlazione tra KM e formazione dell'operatore, in quanto il KM crea una base di conoscenza; l'utente infatti, consultando il portale, incrementa le proprie capacità nella gestione dell'utente.

Caricamento, modifica e visualizzazione delle FAQ e Risposte Standard

Sarà predisposta un'area in cui **saranno sempre consultabili FAQ e Risposte Standard** non tematiche e tematiche.

Alla base della piattaforma vi sarà una stazione di redazione che si occuperà di raccogliere e importare le informazioni, previa revisione, con gli allegati di riferimento.

Sarà possibile, per gli utenti autorizzati, inserire le FAQ tramite immissione diretta del testo o importazione di documenti dall'archivio.

Le FAQ saranno visualizzabili agli operatori di competenza, e sarà possibile reperire le informazioni sia tramite navigazione all'interno del portale che con ricerca tramite parola chiave e concetti. Gli operatori avranno dunque a disposizione un archivio completo di FAQ e Risposte Standard, contenente definizioni, normative e informazioni generali relative alle indagini.

Dopo aver caricato il file, chi detiene l'autorizzazione potrà modificare i record, con possibilità di allegare nuovi documenti e/o modificare i campi di testo di domande/risposte.

La visualizzazione delle FAQ e Risposte Standard sarà disponibile ad ogni utente, il quale avrà a disposizione uno strumento grazie al quale poter ricercare in modo rapido e dinamico tutte le informazioni di cui può aver bisogno per la gestione del cliente. Il portale infatti avrà una struttura ad albero, la quale consente di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti.

In sintesi:

Funzionalità	Dettagli
Funzionalità di Gestione	• Inserimento delle richieste • Categorizzazione • Albero di gestione • Storico delle gestioni • Instaurare un flusso operativo tra operatori, supervisor e coordinatori di sala

Classificazione delle FAQ e Risposte Standard e criteri di ricerca per parola chiave

Sarà resa disponibile la funzionalità di **ricerca per parola chiave** all'interno delle FAQ e Risposte Standard tramite apposito campo.

L'operatore, qualsiasi saranno le proprie perplessità riguardo gli argomenti presenti tra le FAQ e le Risposte Standard, non dovrà cercare manualmente le risposte ai propri dubbi ma grazie a questa funzionalità la ricerca sarà veloce e precisa.

In base alle parole chiave ricercate, i record saranno visualizzati in ordine secondo:

- La classificazione secondo diversi parametri base configurabili, come per esempio l'area tematica;
- La frequenza di ricerca e di consultazione delle FAQ che contengono la parola chiave inserita.

Funzionalità	Dettagli
Funzionalità di reporting	• Estrazione e predisposizione di Report Custom • Storico delle pubblicazioni • Raccolta delle informazioni in un unico pannello

C.5 Caratteristiche tecniche del Contact Center

La soluzione **Genesys Cloud CX** proposta da Ennova garantisce la **completa copertura di tutti i requisiti** richiesti per le attività ISTAT: acquisizione e integrazione delle informazioni, esportazione parametrica dei dati, gestione affidabile e sicura dei dati

Capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CONTACT CENTER tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS.

Genesys Cloud CX può integrarsi e acquisire informazioni da database esterni al Contact Center tramite i **web-service data action** che gli permettono di interfacciarsi con WebService JSON-based esposti in HTTPS su porta 443, esterni a Genesys Cloud CX (es: applicazioni aziendali quali CRM, ERP...).

È possibile utilizzare queste azioni personalizzate per prendere decisioni di instradamento o per presentare le informazioni ai propri agenti negli Script.

Per ISTAT potranno essere utilizzati (qualora necessario) per integrazioni future con applicativi di ISTAT o per accedere in lettura e/o scrittura a database di ISTAT,.

Le liste di Outbound, invece, dovranno essere valorizzate su Genesys Cloud CX tramite importazione di file CSV con un formato che verrà condiviso in fase di avvio del servizio.

Capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

Genesys Cloud CX espone un layer API che permette a sistemi terzi in grado di chiamare le API esposte e che conoscano a fondo il prodotto, di interfacciarsi con Genesys Cloud.

L'export dei dati delle calling list può essere effettuato in autonomia tramite l'interfaccia di Genesys Cloud così come il contenuto dei reports. Qualora fosse necessario l'export di dati non inclusi in quelli sopra citati, dovrà essere valutato un opportuno sviluppo al fine di rispondere alle esigenze specifiche di ISTAT.

Garantire la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.

Genesys Cloud archivia i dati in un ambiente cloud multitenant, viene garantita la segregazione dei dati a livello logico e la conservazione e trasmissione dei dati tramite procedure di cifratura assicurando quindi l'accesso alle informazioni ai soli utenti autorizzati.

Ogni volta che un utente di Genesys Cloud attiva un evento, come l'aggiunta di tag a un profilo o il caricamento di un documento, quell'evento viene ricevuto per la prima volta dalla nostra API pubblica, che funge da una sorta di firewall. L'API pubblica:

- **Determina la validità dell'evento.** È un utente valido? Proviene da un'organizzazione valida? Questo utente è un membro di tale organizzazione? Se la risposta a una di queste domande è no, l'evento ha esito negativo e restituisce un errore;
- **Assegna ID all'evento.** Se tutto è corretto, l'API pubblica assegna un hash crittografato a questo evento che contiene gli ID per l'utente e l'organizzazione. Poiché gli ID utente sono legati a una regione specifica, l'evento ora è anche specifico della regione.

Quindi, l'evento rimbalza tra le API di Genesys Cloud fino a raggiungere la sua destinazione. Lo fa perché ogni API serve una funzione specifica e possono richiedere diverse funzioni per elaborare un singolo evento. Un'API dipende dall'aiuto di un'altra API per risolvere un problema o recuperare dati, ad esempio.

Ogni richiesta interna viaggia su una connessione HTTPS/TLS sicura e richiede la verifica utilizzando gli ID crittografati. Ad ogni hop, l'evento deve identificarsi come proveniente da un utente valido in un'organizzazione valida.

Una volta identificato, l'evento non può entrare in contatto con eventi che hanno un ID organizzazione diverso quindi nessuno può vedere ciò che non gli appartiene.

Alcuni dati sono crittografati all'interno del database, come le password, il che significa che nessuno in Genesys può accedervi, nemmeno gli amministratori con autorizzazioni complete.

Inoltre, Genesys Cloud utilizza Hypertext Transfer Protocol (HTTPS) e Transport Layer Security (TLS) per proteggere tutte le connessioni a browser, app mobili e altri componenti in modo bidirezionale con la crittografia Advanced Encryption Standard (AES)-256.

Genesys Cloud semplifica la crittografia del traffico vocale con TLS Session Initiation Protocol (segnalazione (SIP)) e Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP) (voce IP).

Le registrazioni delle chiamate sono crittografate a riposo.

I bucket S3 per la gestione dei contenuti e altri archivi di dati sensibili forniscono la crittografia a riposo. I backup sono crittografati in transito e inattivi.

La region AWS da cui verrà fornito il servizio **Genesys Cloud CX** per ISTAT sarà una di quelle disponibili nella **Comunità Europea: Francoforte o Dublino** garantendo piena compliance con il GDPR.

Per quanto riguarda il **CRM**, l'infrastruttura sarà in ambiente **cloud** privato virtuale (VPC, Virtual Private Cloud) basato su AWS all'interno della **Comunità Europea (UE)**: in particolare l'offerente utilizza Data Center dislocati a Milano e Dublino garantendo piena compliance con il GDPR.

Garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

Genesys Cloud CX è una piattaforma All-In-One che consente di **gestire i profili di accesso alle utenze** autorizzate garantendo una **completa protezione dei dati**.

Tutti gli utenti che gravitano intorno al Contact Center accedono alla stessa piattaforma ma avranno a disposizione funzioni diverse in base al ruolo.

Ad ogni **utente configurato saranno assegnati uno o più ruoli**, che corrispondono ad un insieme di permessi che faranno accedere l'utente alle sole funzionalità associate al suo ruolo.

I **permessi hanno carattere di capillarità**: non si tratta semplicemente di autorizzare o meno l'accesso a una funzionalità, ma di poterne gestire anche le modalità e i dettagli.

A titolo di esempio a una utenza è possibile associare un ruolo con cui può solo accedere alle dashboard senza possibilità di modificarle, a un altro utente posso permettere di accedere ai report ma di non poter scaricare la registrazione della chiamata.

Il CRM vTiger comprende un **sofisticato e granulare modello di gestione della sicurezza degli accessi**, basato su ruoli, profili e gruppi. In questo modo è possibile controllare l'accesso di un utente (o di un gruppo di utenti) a singoli moduli, o anche a singoli campi.

È inoltre possibile controllare l'accesso degli utenti (in visualizzazione e/o modifica) ai dati di altri utenti.

Il sistema consente inoltre, grazie all'assegnazione delle singole attività agli utenti, la **tracciabilità di tutte le azioni effettuate**, e tramite il registro login è sempre possibile conoscere quali utenti stanno utilizzando il CRM.

C.6 Integrazione con servizi e sistemi ISTAT e di altri fornitori esterni

La piattaforma **Genesys Cloud CX** è in grado di consentire **l'integrazione con sistemi e servizi ISTAT** e con sistemi di altri fornitori esterni

Requisiti specificati nel Capitolo 8 del Capitolato Tecnico

Come indicato nel Capitolato, ISTAT intende procedere alla 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.

La piattaforma Genesys Cloud CX sarà in grado di consentire l'immediata configurazione del nuovo numero, senza alcun impatto operativo sul servizio.

Per quanto riguarda l'introduzione da parte di ISTAT di **soluzioni di classificazione e gestione automatica delle richieste** di assistenza, che potranno essere acquisite anche direttamente tramite i sistemi di ISTAT e successivamente trasferite al Fornitore, **Ennova si impegna a predisporre l'integrazione ed interazione a livello applicativo con i sistemi ISTAT**.

L'integrazione, che verrà disegnata e predisposta non appena saranno disponibili le informazioni di dettaglio e le tempistiche, sarà realizzata seguendo delle modalità che garantiscono continuità, efficienza ed efficacia al processo di risoluzione delle richieste di assistenza.

C.7 Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico

La **potenza elaborativa** della soluzione proposta da Ennova è **non solo idonea a supportare il contemporaneamente il carico complessivo** derivante da tutte le attività oggetto dei servizi, ma **virtualmente illimitata**

La potenza elaborativa dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico complessivo derivante da tutte le attività oggetto del Capitolato Tecnico

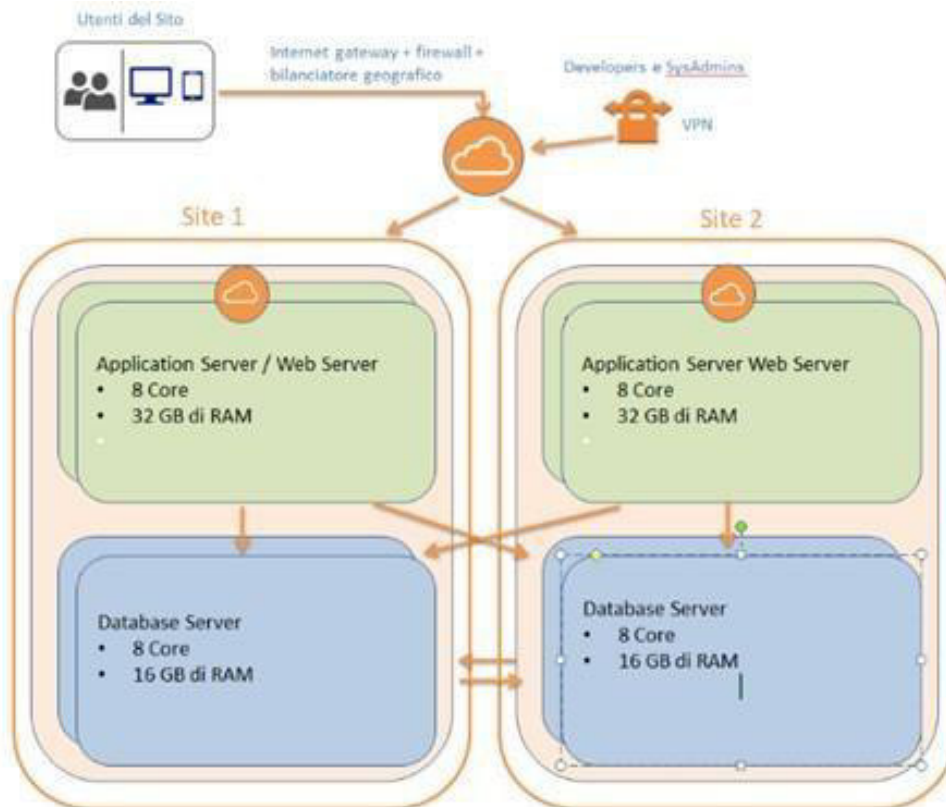
Genesys Cloud CX è una soluzione SaaS basata su infrastruttura AWS quindi ne eredita **flessibilità, scalabilità e capacità di calcolo**.

La piattaforma è nativamente a **microservizi**, che porta a innumerevoli vantaggi, tra cui quello di una **scalabilità virtualmente illimitata** su migliaia di server in più data center geograficamente diversi.

Il CRM vTiger verrà fornito su architettura ad **alta affidabilità e scalabilità** su cloud "Elastico" Amazon AWS, basato su un gruppo di server scalabili che svolgono le funzioni di web server ed un cluster di server dedicati al DBMS.

L'architettura è un **cloud privato virtuale** (VPC, Virtual Private Cloud) configurato su **due zone di disponibilità** dislocate nella **Unione Europea (Milano e Dublino)**, che ne garantiscono piena compliance con il GDPR ed è basata sugli specifici servizi disponibili sul cloud Amazon AWS: auto Scaling AWS , Amazon Elastic File System, AWS Identity and Access Management, Amazon CloudFront, Amazon Route 53, etc.

Come di seguito rappresentato, per le singole istanze dei server saranno utilizzate macchine t3.xlarge o superiori:



A questo l'offerente aggiunge un **backup giornaliero a rotazione settimanale** dei sorgenti e dati delle singole istanze utilizzando un ulteriore servizio di Amazon (Amazon S3), che consente la creazione di Bucket di storage specifici per ogni installazione.

D. Organizzazione e attività di Ennova per la realizzazione e l'ottimizzazione del servizio richiesto da ISTAT

D.1 – Attività di formazione

Ennova, che ha tra i suoi obiettivi principali la **valorizzazione delle risorse umane** e metterà a disposizione di ISTAT le sue **migliori risorse, le metodologie e le tecniche per la formazione** teorica e pratica sviluppate negli anni e tutto il supporto necessario a garantire un elevato standard di apprendimento.

Ennova ha erogato nel 2021 circa 5.000 ore/mese di formazione agli operatori per un totale di oltre **50.000 ore/anno** e nel 2022 si prevede un totale complessivo di 60.000 ore, vale dire il **20% in più dell'anno precedente**.

L'attività di formazione sul servizio Inbound e Outbound è basata sulla **collaborazione continua tra il personale ISTAT ed ENNOVA** in tutte le fasi del progetto: formazione iniziale, interventi formativi ad hoc, formazione di nuovi operatori, debriefing, valutazione dell'apprendimento, supporto logistico e tecnologico per le attività in presenza e in remoto.

Ennova pianificherà e programmerà la formazione in considerazione delle esigenze di ISTAT e delle caratteristiche delle risorse da formare.

Nel seguito del paragrafo sono descritte:

- le attività a supporto della formazione erogata direttamente dal personale ISTAT;
- le attività di valutazione continua dell'apprendimento degli operatori;
- le attività di formazione erogate direttamente dal personale Ennova ai propri operatori e al personale ISTAT.

D.1.1 Formazione sul servizio Inbound e Outbound da parte di ISTAT

Formazione per l'avvio del servizio

Le attività di formazione iniziale, preliminari all'avvio del servizio Inbound e Outbound, e le attività formative ad hoc verranno svolte in presenza. Il percorso formativo iniziale sarà erogato da ISTAT e 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.

In fase di start-up del servizio, la formazione iniziale sarà diretta a:

- Le nuove risorse selezionate;
- Le risorse impegnate su altri servizi per le quali Ennova riterrà necessario un intervento formativo, a seguito del competence assesment, con l'obiettivo di ottimizzare e "uniformare verso l'alto" il set di skill e il know-how delle risorse impiegate sul servizio.

In accordo con quanto sopra, la formazione sarà indirizzata principalmente a:

- **Operatori e Supervisor di Sala** impiegati sul servizio di CC;
- **Tutor formatori**, che hanno il compito di erogare “a cascata” – nel rispetto di quanto previsto dal Capitolato e/o su richiesta delle strutture competenti degli Enti – la formazione iniziale alle nuove risorse inserite nel corso della fornitura, la formazione periodica e la formazione di aggiornamento;
- **Specialisti di qualità**, che hanno il compito di monitorare la qualità del servizio erogato dal CC.

Moduli e contenuti

Il contenuto di dettaglio dei singoli moduli, gli argomenti da trattare, la scaletta formativa e la pianificazione di dettaglio dell'intervento formativo saranno concordati con il personale dell'Ente all'avvio della fornitura.

Il percorso di formazione iniziale di specifica competenza del personale ISTAT per gli operatori del Contact Center sarà composto dai seguenti moduli:

- **Formazione sul servizio Inbound:** la formazione iniziale sarà 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, e avrà di una **durata complessiva di 5 giorni**, per un totale di 36 ore (a cura del personale ISTAT), di cui 4 giorni di formazione di natura teorica e tecnica relativi al servizio da erogare e 1 giorno dedicato alla verifica dell'apprendimento da parte degli operatori;
- **Formazione sul servizio Outbound:** la formazione iniziale sarà effettuata prima dell'avvio delle attività Outbound con l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie per lo svolgimento del servizio di sollecito/promemoria ai non rispondenti e avrà di una **durata complessiva di 2 giorni**, suddivisi in briefing teorici e briefing tecnici secondo un cronogramma definito con ISTAT;
- **Interventi formativi ad hoc:** in occasione dell'avvio delle singole indagini i referenti ISTAT provvederanno ad effettuare brevi sessioni di formazione ad hoc, sia in ambito Inbound e Outbound.

Al fine di consentire una **tempestiva sostituzione o integrazione del personale**, Ennova si impegna a formare il **10% di risorse aggiuntive** rispetto al fabbisogno stabilito seguendo lo stesso programma di formazione concordato inizialmente con ISTAT.

Ennova, in accordo con il personale ISTAT, propone di integrare il percorso formativo con ulteriori **moduli di formazione comportamentale**, con l'obiettivo di preparare gli operatori a gestire al meglio il contatto (sincrono o asincrono).

L'obiettivo di questa formazione, come riportato nella tabella seguente, è quella di sviluppare le **competenze di base propedeutiche alla corretta gestione dei contatti e le conoscenze relative al contesto di riferimento**, alle principali caratteristiche e finalità di un Contact Center.

Formazione Comportamentale	
Tecniche generali	Tematiche specifiche relative al contatto con utenti ISTAT
Obiettivi • Favorire la diffusione di stili relazionali omogenei ed efficaci e migliorare la relazione con l'utente e la qualità del servizio • Accompagnare le risorse nello sviluppo dello stile comunicativo di conflitto con l'utente	Obiettivi • Comprendere e codificare le esigenze dell'utente tramite i canali di accesso previsto dal servizio • Comprendere lo scopo del servizio e acquisire le tecniche di gestione dei contatti con gli utenti
Contenuti • Elementi della comunicazione telefonica (atteggiamento, capacità di ascolto, empatia..) e Caratteristiche Risposta: (uniforme, chiara, cortese) • Obiettivi della conversazione • Tipologie di comunicazione: Giuridico, Formale, Amministrativa, etc.. • Ambiti di attività del CC dell'ente, in relazione alla natura delle richieste (informativa, amministrativa, help desk, etc.) e alle tipologie di canali di comunicazione (sincroni , asincroni)	Contenuti • Tecniche di comunicazione utilizzate nell'ambito specifico. • Presentare se stessi e le attività di Contact Center nell'ottica del servizio • Identificare l'interlocutore, comprendere e classificare il caso (problema), adeguare la comunicazione • La multicanalità e la comunicazione integrata tra Ente e utenti • Ambiti di attività del CC in relazione alla natura delle richieste (informativa, amministrativa, help desk, etc) e alle

• Canali sincroni e asincroni: tipologia, differenza nella loro gestione, obiettivi di efficacia e prontezza della risposta • Conformità alle procedure durante la gestione del contatto, a seconda del servizio e del motivo della richiesta. • L'ascolto attivo: relazione tra comunicazione efficace e qualità del servizio. Gestione le attese durante la conversazione • Limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni	• tipologie di canali di comunicazione (sincroni, asincroni). • Motivazioni di una richiesta di servizio; Informazioni, Assistenza, Reclamo. Problem solving nel contatto Inbound, Outbound e Back Office • Identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation "Reportizzare i casi i sistemi operativi; CRM,.....ecc • La dimensione qualitativa specifica del servizio: concetti di qualità erogata e percepita, Sla, KPI e penali contrattuali • Metodologie e Strumenti di controllo della qualità
Durata prima formazione • 60% Ore di Lezione teorica • 40% Ore simulazione su casi specifici + test valutativi	Durata prima formazione • 60% Ore di Lezione teorica • 40% Ore simulazione su casi specifici + test valutativi

Ennova propone inoltre di integrare nel percorso formativo iniziale delle attività di **Training On the Job (TOJ)**, attraverso affiancamenti programmati e non, con l'ausilio di check list, seguiti da restituzione del feedback.

Lo schema complessivo della formazione per l'avvio del servizio, proposto da Ennova è il seguente:

Ente	Base	Istituzional e	Comportamental e	TOJ	TOTALE *
ISTAT	1 giorno	4 giorni	1 ≤ giorni ≤ 2	3 giorni	9 ≤ giorni ≤ 10

Formazion e in aula	Formazion e competenza ISTAT	Formazion e competenza Ennova	Totale candidati	Discenti per aula	Totale aule	Totale gg formazion e
Inbound	5 gg	1 gg	60	20	3	27
Outbound	2 gg	1 gg				

Formazione per nuovi inserimenti

Nei confronti di tutte le nuove risorse inserite nel corso della fornitura sul servizio operatori, verrà erogato un percorso analogo alle sessioni di formazione iniziale.

Monitoraggio dei dati sulla formazione

Al fine di ottimizzare i processi formativi, massimizzare l'apprendimento e individuare sistematicamente azioni di miglioramento delle attività operative, Ennova utilizza un applicativo interno che archivia ed elabora ogni dato identificativo degli eventi formativi, e potrà così fornire alle strutture competenti di ISTAT le seguenti informazioni:

- **Anagrafica Discente:** nome, cognome, istruzione, account, acquisizione skill con tutte le eventuali integrazioni e modifiche, attività di riferimento, team service;
- **Committente:** esterno, interno, documento di richiesta, servizio, attività, esigenza, skill, etc.;

- **Programma:** previsione e attuazione (in giorni), nome e tipologia dei moduli formativi, durata in ore, tipo erogazione formazione, formatori e certificatori (esterni, interni, numero, nomi), presenze e assenze delle risorse, modalità e tecniche formative (compreso il TOJ);
- **Verifica della soddisfazione** dei discenti, Valutazione dell'Apprendimento e Verifica dell'Efficacia della Formazione (test, check list, esercitazioni, risultati, aree critiche, azioni migliorative);
- **Logistica e Materiale didattico:** aule e strumentazione a supporto, registro dei discenti, slide, dispense dei moduli di base e specifici del servizio, check list, relazioni sulle attività eseguite e testi delle esercitazioni di gruppo o individuali.

Locali e attrezzature previste per la formazione

Per l'erogazione della formazione per il personale che opererà per il servizio di Contact Center ISTAT Ennova utilizzerà 2 sale formazioni così composte:

- Una sala informatizzata multimediale composta da 30 postazioni (80*120) con seduta ergonomica, dotate ciascuna di PC e monitor. posizionati in modo da garantire la giusta distanza dagli occhi. La sala è dotata inoltre di pannelli fonoassorbenti per limitare i rumori ambientali.
- Una sala composta da 15 postazioni a differenza della principale questa sala non è dotata di PC ma solo sedie dotate di scrittoio, utilizzata per corsi di aggiornamento, briefing e de briefing.

Entrambe le sale sono dotate di Monitor da 55 pollici per la proiezione di materiale didattico.

D.1.2 Valutazione dell'apprendimento degli operatori

Al termine di tutte le attività formative previste, sarà somministrato un **test di verifica dell'apprendimento** composto da una serie di quesiti a risposta multipla con una scala di valori percentuali (con 100 assegnato per l'eccellenza) che si ritiene superato se il punteggio è superiore alla soglia del 80%.

I discenti che non supereranno i singoli test sono invitati a frequentare delle sessioni di recupero sulle tematiche risultate carenti. Il test ostativo di fine corso viene costruito su tutti gli argomenti affrontati e solo i discenti migliori (Apprendimento > 80%) acquisiranno lo skill, in conformità agli SLA richiesti.

	Soglie accettabilità	Azioni di miglioramento
<i>Esito apprendimento (An) di fine modulo</i>	$50\% < A_n < 70\%$	Replica in tempi serrati della formazione teorica (in aula) e pratica (con Esperti) al fine di ottenere un apprendimento $A > 80\%$ e riportare i discenti in aula
<i>Esito apprendimento (A) di fine corso</i>	$60\% < A < 70\%$	Sostituzione dei discenti con altre risorse valutate appena al di sotto della soglia di accettabilità del recruitment. Replica in tempi serrati della formazione teorica e pratica al fine di ottenere un apprendimento $A > 80\%$

Dalla valutazione comparata dei risultati di tutti i test somministrati emergerà sia il livello d'Apprendimento generale (aula), sia quello puntuale, con la determinazione di valori significativi per ogni discente. La valutazione e la definizione dei risultati, al di sotto dei quali l'operatore sarà

soggetto a interventi di recupero formativo, potranno essere condivise con le Strutture di Formazione degli Enti.

D.1.3 Attività formative di ENNOVA

Alla luce della continua crescita di Ennova in termini di numero di risorse, **la formazione agli operatori è un'attività continua e strutturata**, adottando **metodologie consolidate di progettazione degli interventi formativi**, incentrata sulle seguenti macro-attività:

- **Analisi della domanda e dei fabbisogni:** è finalizzata all'individuazione delle necessità formative delle risorse acquisite da Ennova sulla base delle loro skill di partenza;
- **Progettazione:** individuazione degli strumenti formativi più efficaci sulla base degli obiettivi e degli skill delle risorse da formare; pianificazione della scaletta formativa che prevede i singoli moduli di apprendimento e le metodologie di erogazione; preparazione del materiale didattico in funzione dei moduli formativi e degli strumenti formativi scelti, i docenti che terranno le lezioni, individuazione del luogo più consono all'erogazione della formazione; preparazione dei "test di certificazione" e dei "test di gradimento dell'intervento formativo" per la valutazione e misurazione dell'efficacia del processo formativo;
- **Erogazione:** In sede di somministrazione si svolgono le attività didattiche e si controllano gli eventi che tali attività producono grazie a interventi di verifica in progress, che consentono, al tempo stesso, la correzione eventuale di metodi e obiettivi didattici che nel corso dello svolgimento sono risultati inadeguati e l'effettuazione di prime valutazioni utili alla verifica finale del progetto nel suo insieme. Verranno somministrati test di certificazione e gradimento dell'intervento formativo;
- **Valutazione:** Analisi dei test finali e valutazione di un eventuale richiamo formativo a operatori/gruppi che non hanno ottenuto un punteggio ritenuto sufficiente. In particolare, è prevista una sessione formativa supplementare in caso emergessero nel corso degli incontri criticità che necessitano ulteriori approfondimenti ("refresh formativi"). Il percorso formativo si concluderà con brevi sessioni di TOJ dove i discenti saranno seguiti e supportati da un tutor.

Le aule saranno formate solo da discenti (massimo 20 per sala) che durante le fasi di recruitment avranno dimostrato di possedere idoneità conformi alle richieste in capitolato.

Gli ambienti in cui viene erogata ogni formazione, sono conformi alle normative vigenti sulla salute e sicurezza (in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 626/94 e successive integrazioni formalmente abrogato dal D. Lgs. 9/4/2008 n. 81).

L'elevato livello d'istruzione dei discenti, insieme all'eccellente e almeno decennale esperienza dei docenti nel settore dei Contact Center, alcuni dei quali specializzati in erogazione di Servizi agli utenti di rilevanti realtà private, garantiranno alle aule la rapida acquisizione delle competenze richieste.

Per trasmettere i contenuti teorici e/o pratici, sia in fase di formazione di base e di avvio del servizio, sia durante i successivi refresh e aggiornamenti, ci si avvarrà di consolidate **metodologie e tecniche formative basate sull'Active Learning**, al fine di responsabilizzare l'aula e spingere i discenti a creare proprie soluzioni attraverso esempi immediati e concreti di interazione: in tal modo l'azione diventerà riscontro effettivo della formazione e viceversa, lungo un processo che non considera mai separati i due momenti e che, oltretutto, offre il vantaggio di una verifica nei fatti, cioè nel "vincolo produttivo" della complessiva proposta formativa.

Metodologie e tecniche formative in aula		
Apprendimento frontale	Lezione frontale , con l'ausilio di lavagna a fogli e tecnologie multimediali	60% lezione
Active Learning	Tecniche attive di formazione (Active Learning, individuale o di gruppo) su casi esemplificativi: ● Simulazioni in aula per acquisire le tecniche di ottimizzazione delle comunicazioni: lettura veloce	40% lezione

	e scrittura efficace (ad esempio descrizione della segnalazione), Social, SMS, mail, lettera (reclami) • Interpretazione di alcuni casi tipo da parte di Supervisor o di Esperti d'Area • Role Playing con affidamento ai discenti di ruoli alternati di utente e operatore • Brainstorming • Case study per perfezionare il processo di analisi e gestione • Esercitazione guidata sulla modulazione del ritmo lavorativo (anche in relazione agli SLA di servizio) • Esercitazione apertura, consultazione sistemi/applicativi aziendali e specifici di servizio • Dimostrazioni pratiche ed esemplificative sui corretti atteggiamenti posturali da tenere sul luogo di lavoro • Soddisfazione del discente: osservazione dei risultati al fine di migliorare l'organizzazione dei moduli e la qualità della docenza	
In postazione/sala		
Learning by doing	Training On the Job: Affiancamenti programmati e non, con l'ausilio di check list, seguiti da restituzione del feedback Operatività controllata: affiancamento e osservazione di piccoli gruppi di risorse a cura di un Esperto d'Area con l'incarico di ottimizzare la prestazione del discente a formazione conclusa Briefing: breve riunione del team operativo per allineamenti su importanti variazioni procedurali o per istruzioni gestionali di casi particolari, favorendo lo scambio e la condivisione d'idee e consolidando lo spirito di gruppo. Debriefing: Il debriefing viene fatto non appena si termina il compito, oppure a fare il punto della situazione sul lavoro, sul progetto (che è iniziato con il briefing). Serve a discutere su ciò che è andato bene e su quello che deve essere migliorato.	Almeno il 60% delle ore annuali di formazione
E-Learning	Autoformazione tramite Bacheca Virtuale per l'apprendimento di contenuti in versione multimediale, monitorata e a volte guidata (Instructor Based Training) dai Tutor Formatori. Attraverso tale modalità formativa si erogano altresì aggiornamenti procedurali/normativi/informativi tratti anche da FAQ, news, e casi significativi risolti ma d'interesse per l'intero team operativo. Web learning in collegamento da remoto: condivisione dei contenuti didattici in real time tra i componenti della web room che possono interagire tra loro e con la docenza.	Fino al 40% delle ore annuali di formazione

In tutte le modalità di **e-learning** il discente potrà fruire di:

- Test d'apprendimento con immediato feedback sulle esercitazioni eseguite (individuali e di gruppo)
- Azioni migliorative identificate dai Tutor Formatori

Piano di formazione periodica e di aggiornamento

La formazione di aggiornamento programmato garantisce la **continuità della preparazione degli operatori impiegati sul servizio di Contact Center** ed il mantenimento dei livelli attesi di soddisfazione dell'Utenza.

In particolare, ENNOVA garantirà l'erogazione della formazione di aggiornamento suddivisa in:

- **Refresh formativi periodici**, attivati sulla base delle necessità operative del servizio;
- **Test di assesment periodico** per la verifica del grado di apprendimento della formazione erogata.

Inoltre, ENNOVA garantisce l'erogazione di attività formative di aggiornamento, rivolte a tutte le risorse impiegate sul servizio del Contact Center, aventi ad oggetto aspetti evolutivi ed elementi di discontinuità che possono impattare sul servizio: introduzione di novità legislative, attivazione di nuovi servizi, cambiamenti delle procedure operative.

La formazione agli operatori da parte di Ennova verrà erogata sulla base di **3 moduli propedeutici all'attività operativa in un Contact Center**: Conoscenze e Tecnologie di base, Riservatezza delle Informazioni e Regole per la Privacy, Ambiente di Lavoro, come riportato nella tabella seguente:

Formazione periodica e di aggiornamento		
Obiettivi • Conoscere le organizzazioni operative di un Contact Center di ISTAT • Conoscere le principali tecnologie e gli strumenti utilizzati nel Contact Center	Obiettivi • Favorire la diffusione della cultura del trattamento e della riservatezza delle informazioni in ambito aziendale	Obiettivi • Favorire la diffusione della cultura della sicurezza in ambito aziendale e dei rischi connessi all'uso degli strumenti sul posto di lavoro
Contenuti • Conoscere le figure professionali di un CC: ruoli e mansioni • Caratteristiche dei servizi postazioni di lavoro e strumenti: Telefono, PC, cuffie, etc. • Sistemi a supporto delle attività: CRM. • Canali di accesso e comunicazione: Telefono, Mail, Fax, Social, Chat, SMS, WEB Form	Contenuti • Protezione dei dati personali (193/06) e autorizzazione al trattamento dati • Riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati e processi • Registrazioni di dati dei problemi e delle eccezioni, • Distinzione tra "soggetto dell'informazione" e "proprietà dell'informazione"	Contenuti • Normativa sulla sicurezza sull'ambiente di lavoro • Fattori di rischio associati all'uso delle tecnologie di un Contact Center • Fattori di rischio associati all'ergonomia del posto di lavoro • Precauzioni da adottare per eliminare o limitare le conseguenze connesse ai principali fattori di rischio

	• Procedure di controllo degli accessi fisici e logici. • Procedure di sicurezza informatica	
Durata prima formazione • 60% Ore di Lezione teorica • 40% Ore simulazione su casi specifici + test valutativi	Durata prima formazione • 60% Ore di Lezione teorica • 40% Ore simulazione su casi specifici + test valutativi	Durata prima formazione • 60% Ore di Lezione teorica • 40% Ore simulazione su casi specifici + test valutativi

Formazione per i Censimenti permanenti

Ennova gestirà 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, Rilevatore comunali Rilevatori di enti.). 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 dei partecipanti da fornire ad 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.

Formazione specialistica

Ennova elaborerà insieme ad ISTAT i moduli formativi specialistici integrativi rispetto alla formazione di base e riservati agli operatori specializzati selezionati sulla base di skill e competenze specifiche (es Rilevazione trasporto merci su strada) e assistenza alle unità di rilevazione che ricevono verbali di accertamento e contestazione per l'inadempienza a rilevazioni statistiche sanzionabili.

Formazione al personale ISTAT

Ennova organizzerà il **piano formativo da erogare al personale ISTAT** focalizzato sulle **funzionalità dei sistemi** necessari per la realizzazione delle attività Inbound.

I moduli saranno sempre composti da una **sezione teorica** e una sezione pratica di **training on the job** per favorire l'apprendimento sul campo.

Le attività formative al personale ISTAT sono previste in **modalità da remoto** tramite piattaforma **Moodle** e sarà cura di Ennova mettere a disposizione i seguenti strumenti:

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

Relativamente ai **contenuti**, i sistemi che saranno oggetto di formazione sono i seguenti:

- Sistema di accesso e accoglienza dei contatti;
- Piattaforma telefonica per lo svolgimento del servizio Inbound e Outbound;
- 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 di chiamata Outbound;
- Sistema di gestione della base dati di conoscenza;

- Sistema KM a supporto dello svolgimento del servizio Inbound e Outbound;

Ubicazione della **sede presso cui verrà effettuata l'attività di formazione**: Via Pontina, Km 29,00 CAP 00071 Città Pomezia Prov RM Stato Italia

D.2 Attività formative da remoto

Ennova garantisce per le eventuali **sessioni formative svolte da remoto**. Saranno applicate metodologie e tecniche di preparazione, gestione e controllo che consentono un **grado di efficienza delle attività formative identico** (se non più elevato) delle attività formative svolte in presenza

Formazione da remoto

Durante il periodo della pandemia la formazione da remoto ha sostituito al 100% la formazione in presenza, garantendo la possibilità di continuare ad aggiornare le competenze degli addetti del customer care già operativi nonché l'inserimento di nuove risorse.

L'approccio alla **formazione in modalità e-learning**, anche detta formazione online, è un metodo di apprendimento che permette agli utenti di accedere alle risorse e ai servizi attraverso le piattaforme web, conciliando così gli obiettivi formativi e quelli dell'utenza.

Il punto di partenza è sempre il **bisogno degli utenti di imparare nuove nozioni**, in uno specifico lasso di tempo, e di fornirgli dei concetti ben organizzati per moduli e contenuti.

La **piattaforma e-learning** permette all'utente di avere accesso ad una pagina riservata dove sono contenuti:

- i propri dati;
- i propri corsi;
- le proprie qualifiche;
- i materiali extra;
- i video;
- un calendario lezioni;
- Certificati.

In questo scenario Ennova ha potuto sviluppare un **elevato grado di efficienza delle attività formative da remoto** identico (se non più elevato) delle attività formative in presenza.

Questo nuovo processo ha reso necessario lo sviluppo di una piattaforma che consente l'ingaggio delle risorse, l'erogazione dei contenuti formativi e la misurazione del livello di competenza acquisita. A tale scopo Ennova mette a disposizione di ISTAT un **LMS (Learning Management System)** basato sulla piattaforma **Moodle**, open source leader di mercato.

Questo sistema permette di organizzare e gestire online corsi in e-learning, seguiti dagli operatori e **dal personale ISTAT**, direttamente dalle loro postazioni, FAD (formazione a distanza) e blended learning.

Esso favorisce l'interazione tra i vari soggetti (**web collaboration**) coinvolti nel processo formativo grazie a strumenti di **comunicazione sincrona** (chat, videoconferenza con i docenti del corso) e **asincrona** (forum di discussione, messaggistica, wiki, video tutorial). Un web conferencing system open source, integrato col sistema.

Consente inoltre di gestire **aule virtuali** nelle quali formatori e partecipanti possono interagire simultaneamente (video/audio), condividere documenti (pdf e qualsiasi documento Office), condividere il desktop del formatore, che può avvalersi anche di una lavagna interattiva multimediale.

Attraverso la piattaforma **Moodle**, possono essere definiti piani formativi specifici, organizzati corsi di formazione, e costruiti i test di superamento dei corsi che consentono l'abilitazione di skill specifici.

Nel dettaglio possono ad esempio essere pianificati briefing di aggiornamento con pillole formative della durata di 15 minuti seguite da test di apprendimento che ne certificano il corretto apprendimento oppure interventi di lunga durata rivolti a nuovi addetti o personale da reimpiegare.

Per la **formazione dei nuovi addetti**, selezionati a seguito dell'incremento dei volumi di attività - circa 1.200 nuove risorse per un totale di **oltre 15.000 ore di formazione erogata in remoto** - Ennova ha rivisto la progettazione dei corsi sia in termini di progettazione contenuti che di durata delle ore di ciascuna sessione.

Di seguito le fasi della progettazione di un corso da remoto standard:

- Preparazione del materiale formativo,
- Ingaggio formatori e tutor,
- Definizione piattaforma da utilizzare sulla base degli obiettivi formativi, ad esempio programmazione di lavori di gruppo, visualizzazione documenti, discussioni,
- Possibilità di registrare le lezioni previa autorizzazione dei docenti e discenti per poter riascoltare le sessioni,
- Debriefing comprensivo di suggerimenti da parte degli utenti per il miglioramento continuo della formazione,
- Test apprendimento,
- Tutor corsi per tematiche tecniche organizzative a disposizione degli studenti,
- Formatori in grado di gestire confronti, mostrare presentazioni.

Ingaggio:

- Mail di invito a partecipare alle aule formative,
- Condivisione del materiale formativo,
- Programma dettagliato delle giornate di formazione,
- Dichiarazione obiettivi formativi,
- Regole comportamentali condivise.

Erogazione:

- Riduzione del 25% delle sessioni giornaliere da 8 a 6 ore,
- Recap al termine di ogni sessione,
- Presentazione casi reali e simulazione contatti telefonici,
- Test di apprendimento a fine corso,
- Test di gradimento a fine corso.

Metodologia:

- Formazione Sincrona, in cui si parla con le persone e richiede interazione e partecipazione per tematiche tecniche operative. Sessioni di brainstorming e recap al termine di ogni sessione,
- Formazione asincrona per tematiche istituzionali (sicurezza, privacy) in cui si parla alle persone, ma non se richiede il coinvolgimento nello stesso momento,
- TOJ (training on the job),
- Feedback e comunicazione durante e alla fine dei corsi, finalizzata ad un corretto utilizzo degli stessi.

Ennova garantirà un ciclo formativo svolto da remoto attraverso l'utilizzo della suddetta piattaforma "Moodle" rivolto al personale ISTAT (II livello) sulle funzionalità dei sistemi necessari per la realizzazione delle attività inbound.

Nella Formazione da remoto Ennova adotta diverse **tecniche per incrementare l'attenzione dei partecipanti e per rendere l'attività di aula più interattiva**. In particolare:

- Interazione con gli allievi iniziando con un **breve giro di presentazioni**;
- Invito costante a tutti i partecipanti a mantenere la propria **webcam accesa** (salvo problematiche di linea);
- Segmentazione delle lezioni di diversi **moduli di breve durata** con una **introduzione sugli obiettivi** del modulo e una chiusura di **sintesi dei principali contenuti**;

- **Presentazione alternata a video** del volto del docente, delle slide e degli altri materiali didattici, per favorire momenti di discussione e chiarimenti;
- **Gestione delle “pause caffè”** per favorire la concentrazione a intervalli regolari (es. ogni ora) o in caso di riduzione dell’attenzione percepita dal docente;
- Disponibilità di un **recapito per segnalare eventuali problemi di connessione**.

Inoltre, tutti i dipendenti potranno usufruire costantemente di una bacheca aziendale dove trovare tutto il materiale formativo utilizzato nei corsi.

D.3 Attività di selezione e reclutamento

Ennova ha sviluppato metodologie e tecniche per il reclutamento e la selezione degli operatori che hanno consentito l’inserimento di circa **1.200 persone** in tre anni selezionate in base a **3.400 colloqui** di candidati che erano a loro volta stati pre-selezionati da un **Database di nominativi superiore a 10.000 persone**

D.3.1 Criteri generali per la selezione del personale dipendente

Nella tabella seguente sono riportati sinteticamente i dati relativi al processo di selezione di Ennova, per far fronte alla crescita costante dei volumi di business, nel corso degli ultimi 3 anni (2020-2022).

ANNO	2020	2021	2022
Colloqui svolti	546	762	495
Candidati assunti	255	673	263
Screening CV OK per ingaggi futuri	151	110	152
Totale complessivo	952	1545	910

Per la selezione del personale Ennova sviluppa un processo di **ricerca continua di candidati** attraverso una pluralità di strumenti a disposizione - Sito Dedicato, portali a pagamento, candidature spontanee – consentendo così all’azienda di effettuare il Recruitment in tempi rapidi ed essere in grado di fronteggiare i diversi picchi di attività (programmati e non programmati).

I candidati vengono inizialmente **suddivisi in macro capability** per rendere più facile l’individuazione delle richieste mirate da parte delle strutture operative.

La selezione del personale e le modalità di accesso all’impiego nella società sono improntate a **criteri di pubblicità e trasparenza delle procedure**, idonei a evidenziare i criteri adottati nella scelta delle risorse umane da acquisire.

I **parametri di selettività non attingono alcuna indicazione dalle condizioni di genere, di cultura, di provenienza, né da nessun altro criterio discriminante** ai sensi del vigente D.Lgs. 198 dell’11/4/2006.

D.3.2 Selezione del personale

Il processo di selezione del personale, gestito dalla funzione HR di Ennova, si articola su **6 fasi sequenziali**:

A – Divulgazione dell’avvio della procedura di selezione, che viene effettuata attraverso:

- Un avviso di ricerca affisso nella bacheca della sede aziendale;
- Un avviso di ricerca pubblicato per il periodo necessario sui principali portali di ricerca, locali o a rilevanza nazionale, in funzione dello skill professionale richiesto.

B – Composizione della commissione di valutazione:

- in relazione alla richiesta di specifici profili tecnico-professionali di complessità più articolata, potrà venire istituita un’apposita commissione per la valutazione dei curricula e di norma

incorporerà le funzioni HR, operative specifiche e di formazione, essendo rimessa, di norma alla sola funzione HR, l'ordinaria valutazione.

C – Requisiti per l'ammissione alla procedura selettiva, eventualmente concordati con personale ISTAT:

- leggibilità del curriculum, correttezza degli aspetti formali, conformità alle previsioni di legge in materia di trattamento dei dati personali;
- titolo di studio conforme alle indicazioni della procedura selettiva;
- caratteristiche del percorso formativo richiesto, in relazione al ruolo previsto;
- esperienza professionale nel ruolo in esame o simile (quando prevista nell'avviso);
- altre esperienze riferibili al ruolo previsto.

D – Conclusione della fase relativa all'analisi dei requisiti:

- definizione dell'elenco degli ammessi alle prove;
- definizione del calendario della selezione;
- convocazione programmata degli ammessi.

E – Selezione

La selezione verte esclusivamente sull'esame delle **capacità e delle attitudini più qualificate**, completata dalla loro valutazione d'insieme, per svolgere la mansione (o professione) richiesta.

I colloqui, le eventuali prove anche con l'uso di appositi questionari, insieme al curriculum, devono offrire l'opportunità per valutare: le capacità, le competenze, le attitudini, l'affidabilità del candidato, unitamente al valore professionale aggiunto, desumibile dall'insieme di queste caratteristiche, in funzione degli obiettivi della azienda.

Gli step progressivi della ricerca selettiva prevedono:

- Esame del curriculum vitae;
- Colloquio tecnico-attitudinale;
- Eventuale prova pratica anche con l'uso di apposito questionario.

L'avviso potrà regolare le fasi del processo di selezione, le prove che verranno effettuate e i punteggi associati alle singole fasi del processo selettivo.

E.1 Valutazione dei CV e delle esperienze lavorative

La valutazione dei CV viene effettuata prima di dare corso ai colloqui ed alle prove.

La distribuzione del punteggio complessivo tra CV ed esperienza lavorativa è effettuata con ragionevolezza in ragione dei differenti profili a cui si riferiscono le singole selezioni.

La valutazione dei titoli e delle esperienze acquisite termina con le seguenti attività:

- definizione elenco dei candidati ammessi al colloquio e/o alle prove;
- convocazione programmata degli ammessi (non prima di 5 giorni dalla comunicazione dell'ammissione);
- verbalizzazione da parte della Commissione delle attività svolte.

E.2 Colloquio tecnico attitudinale

Il colloquio tecnico e attitudinale mira a valutare le competenze tecnico-specialistiche, il percorso professionale, le competenze, le attitudini e le motivazioni del candidato. L'avviso definisce i temi su cui verteranno i colloqui.

A conclusione dei colloqui, la Commissione esaminatrice si riunisce per l'assegnazione dei punteggi della prova e dei punteggi totali, formando la graduatoria. Nel caso sia prevista la prova pratica la Commissione ammette i candidati idonei a tale fase, al termine della quale redige la graduatoria finale.

F – Conclusione della selezione

Il risultato della selezione viene comunicato ai singoli partecipanti ammessi al colloquio, compatibilmente con la vigente disciplina normativa in tema di tutela della riservatezza;

La comunicazione suddetta fa riferimento alle sole notizie attinenti i candidati selezionati ed alla data della chiusura del procedimento.

D.3.3 Strategie organizzative per la riduzione del turn-over

In Ennova la **stabilità e continuità del team di risorse** dedicate ai singoli progetti rappresentano un fattore di successo dell'azienda. Nella nostra esperienza professionale abbiamo riscontrato continuamente che la **soddisfazione e la fedeltà dell'impiego delle nostre persone** coincide con la **soddisfazione e la fedeltà dei nostri clienti**.

Per queste ragioni Ennova ha sviluppato nel corso degli anni diverse **strategie organizzative finalizzate ad aumentare la soddisfazione e stabilità del personale e ridurre il turn-over**.

In particolare:

- **Piano di welfare**, scegliendo tra i più diversi **flexibile benefit** tra quelli disponibili: buoni carburante, assistenza sanitaria, previdenza complementare, sconti presso palestre o negozi abbigliamento, utilizzo dello Smart Working,
- **Corsi di formazione e aggiornamento**. La formazione è una leva per il successo delle attività, perché permette di essere competitivi e garantire una elevata qualità nel lavoro quotidiano. Le **competenze degli operatori** sono ampie e variegate ed in continua evoluzione. L'operatore del Contact Center è inserito in un processo di **apprendimento continuo** che gli permette di generare nuove conoscenze contribuendo a diminuire lo stress e renderlo più sicuro nello svolgimento del proprio lavoro,
- **Processi di job rotation**, che comportano una gestione dinamica dei ruoli e degli incarichi del personale. In particolare, in Ennova è previsto che i lavoratori possano cambiare periodicamente il reparto in cui lavorano, le loro mansioni o il ruolo gerarchico che ricoprono. In tal modo non solo aumenta il loro livello di soddisfazione, ma riescono ad **acquisire una visione globale dei processi aziendali** e delle tipologie di attività svolte,
- **Processi di stabilizzazione dei contratti**. Ennova attua una policy di **assunzione a tempo indeterminato** per chi ha maturato una determinata esperienza lavorativa mediante contratti flessibili o a termine.

Sistemi premiali di performance. Ennova ha sviluppato un sistema di assegnazione e riconoscimento ai propri collaboratori di traguardi legati alle attività svolte e alla soddisfazione dei clienti. Su questa base vengono assegnati ai dipendenti dei premi che incentivano a **mantenere e migliorare la qualità del lavoro e la produttività**.

D.5 Attività di gestione del Contact Center

Ennova propone un **modello organizzativo per l'erogazione dei servizi** in grado di assegnare in modo chiaro e univoco i **ruoli e le responsabilità**, e di assicurare la **completezza e fluidità dei flussi comunicativi** tra I e II livello ISTAT

Modello Operativo e Organizzazione del Servizio

I fattori distintivi di Ennova nella gestione del Contact Center sono i seguenti:

- Il **modello operativo di gestione**, grazie alla pluridecennale esperienza maturata nell'ambito dei servizi di **Business Process Outsourcing** gestendo annualmente oltre 25 mln di contatti sincroni e asincroni con gli utenti finali;
- La **professionalità e qualità** delle risorse impiegate, caratterizzate da competenze e capacità tecnico funzionali e qualità personali, imprescindibili per la efficace erogazione dei servizi;
- L'**approccio organizzativo** ingegnerizzato che consente di praticare economie di scala, flessibilità nell'organizzazione delle risorse umane impiegate sui vari servizi;
- **Metodi e sistemi** collaudati nell'affrontare situazioni critiche e picchi di lavoro imprevisti;
- La **continuità operativa** rispetto al modello attuale, con l'obiettivo di massimizzare la stabilità del servizio fin dall'avvio della fornitura;

- **L'innovazione**, sulla base dell'esperienza nei settori industriali dove la **user experience** è alla base dei modelli di funzionamento (telco, energy, utilities).

In quest'ottica il modello proposto garantisce l'adeguata flessibilità per permettere **aggiornamenti in maniera dinamica** al variare del contesto (implementazione nuovi servizi, nuove esigenze degli utenti) in accordo con le linee guida espresse dall'Ente.

L'organizzazione del servizio è affidata a due Unità Organizzative principali: Governance e Operation.

UO Governance

È la funzione di **Governo congiunta tra ISTAT ed Ennova** che sovrintende alla:

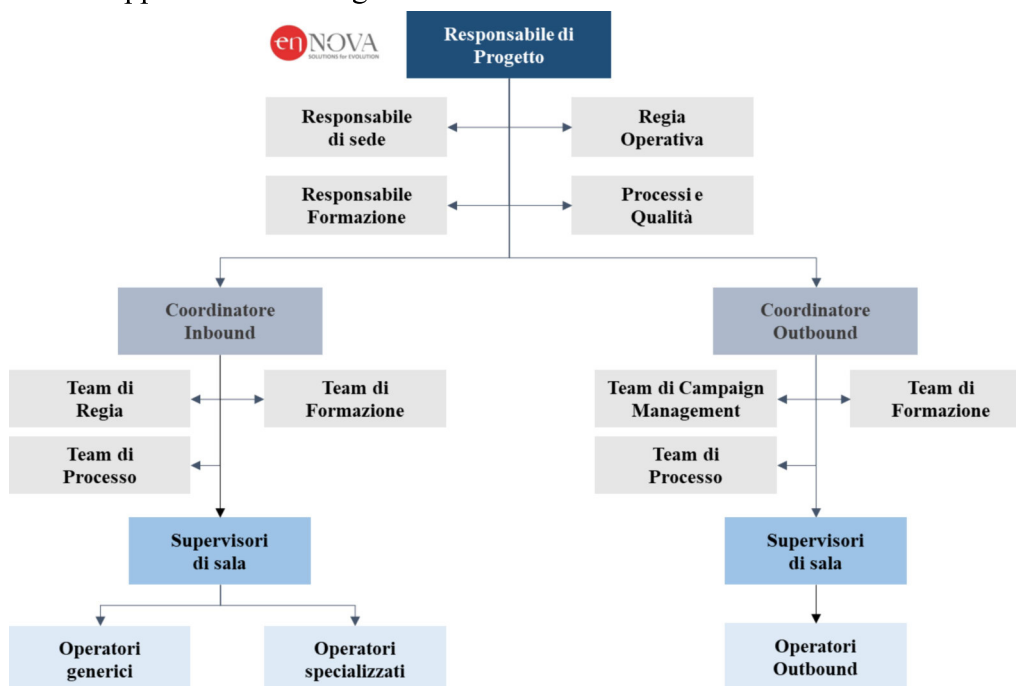
- erogazione dei servizi e alle modalità operative di interrelazione tra le parti;
- analisi dei risultati sulla performance dei servizi e relativi SLA;
- valutazione di proposte per il miglioramento delle performance o per l'estensione dei Servizi;
- gestione del rapporto contrattuale;
- risoluzione di criticità inerenti all'erogazione del servizio;

UO Operation

È la struttura responsabile del funzionamento e del continuo miglioramento della “macchina operativa”. Le attività di execution ricomprese nella struttura Operation sono sia di staff sia di operatività ovvero:

- **Regia Operativa**, ha l'obiettivo di garantire la corretta **pianificazione dei servizi** da erogare, l'effort da allocare e il monitoraggio in Real Time dell'andamento del Servizio nel rispetto degli SLA operativ;
- **Formazione**, ha l'obiettivo di garantire la formazione del personale, il continuo aggiornamento delle competenze e della mappatura delle conoscenze (skill inventory);
- **Processi**, ha l'obiettivo di **manutenere e aggiornare le procedure operative** per la corretta erogazione del Servizio e delle linee guida di gestione;
- **Qualità**, ha l'obiettivo di migliorare la **qualità dei servizi erogati e degli SLA**;
- **Servizi**, ha l'obiettivo di erogare tutte le attività secondo quanto previsto da ISTAT.

La composizione del gruppo responsabile alla gestione operativa dei Servizi di Contact Center fornita da Ennova viene rappresentata nel seguente schema:



La struttura proposta non è statica e **potrà subire delle evoluzioni** nel caso in cui ISTAT richieda delle modifiche, o nel caso in cui il servizio, durante il corso del tempo, presenti delle nuove esigenze, sempre definendole in accordo con ISTAT.

Configurazione del Servizio

La struttura operativa dedicata al I livello di Front End verrà organizzata, per gestire i contatti, in **logica multicanale** in grado di gestire i contatti sincroni e asincroni come se fossero appartenenti ad un'unica "coda di lavorazione". In questo modo si **ottimizza l'allocazione delle risorse impiegate nel servizio**, indipendentemente dalla natura del canale.

Inoltre, in virtù della specificità di alcuni servizi (tematici e non tematici), e per garantire una maggiore efficienza e qualità nella risposta agli utenti, **verranno previste specializzazione tra i team degli operatori**.

La definizione delle **priorità tra le diverse tipologie di contatto** che costituiscono la "*coda di lavorazione*" verrà gestita dinamicamente dalla Regia Operativa con l'obiettivo di rispettare i Livelli di Servizio e garantire risposte nel rispetto della qualità del servizio.

Considerato che la struttura operativa dedicata al II livello specialistico sarà organizzata da ISTAT per Aree tematiche e gruppi di competenza (anche specialistiche), **le interazioni tra I e II livello** saranno organizzate secondo i seguenti principi:

- **Minimizzare il trasferimento del contatto** tra i livelli, con l'obiettivo di massimizzare la "one call resolution" della struttura operativa;
- **Garantire l'uniformità del trattamento** delle richieste di assistenza degli utenti indipendentemente dal canale di contatto;
- **Ottimizzare la user experience** degli utenti, facendo leva sulle potenzialità di un Contact Center multicanale e cross-canale.

Il **I livello di Front End** (sincrono e asincrono) sarà organizzato da Ennova in gruppi di **operatori generalisti e in gruppi specialistici** che rispondono ai contatti pervenuti sui canali sincroni e asincroni e, a seconda delle proprie conoscenze e della formazione ricevuta, provvederanno a soddisfare le richieste dell'utente. Nel caso in cui si tratti di una richiesta non gestibile dal I livello, la stessa verrà smistata al II livello ISTAT specialistico di competenza.

Il **II livello sarà gestito da risorse di ISTAT** e sarà dedicato unicamente alle richieste più avanzate che non rientrano nelle casistiche "standard" ovvero che, per specificità e/o complessità dei contenuti, non è risolvibile dal I livello del Contact Center

Metodologie di ottimizzazione delle interazioni tra i livelli

Per ottimizzare il passaggio delle richieste (ticket) da un livello all'altro della struttura, Ennova applica i seguenti processi e metodologie di verifica:

- **Analisi di Qualità del Ticket:** come indicato nel par. E.3 la verifica della correttezza degli inoltri dei ticket al II livello di ISTAT consentirà al team di Processi e Qualità di identificare le possibili aree formative da rafforzare in sede di briefing;
- **Miglioramento bottom-up delle procedure:** durante le attività di gestione del servizio, per tutte le richieste in cui gli operatori di I livello saranno costretti a trasferire il ticket per assenza/inadeguatezza delle procedure, attraverso il sistema di ticketing, verrà innescato un processo di segnalazione verso il team di Processi e Qualità che sarà incaricato di analizzare la richiesta e verificare la necessità di aggiornare le procedure;
- **Knowledge Transfer** degli operatori per gruppi di competenza: fermo restando le esigenze di pianificazione e allocazione delle risorse, gli operatori potranno avere un posizionamento all'interno dell'area operativa in base ad un'attività principale. Gli operatori specialisti maggiormente ingaggiati da questa tipologia di attività potranno essere posizionati nel medesimo spazio operativo, con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia risolutiva del gruppo, in accordo ai principi di condivisione e trasferimento della conoscenza;

- **Miglioramento top-down dei processi:** durante le attività di mappatura dei processi del Contact Center, il team di Processo identificherà le possibili ottimizzazioni di processo che consentiranno di ridurre il trasferimento dei tickets. Tramite l'analisi dei "trasferimenti ricorrenti", verrà sviluppato un action plan articolato principalmente in azioni di Business Process re-engineering, interventi formativi e revisione del perimetro di responsabilità;
- **Briefing e FAQ** il team di formazione provvederà ad organizzare gli interventi formativi (briefing), predisponendo il materiale formativo e l'erogazione sui moduli/gruppi/struttura di operatori.

Presidio operativo del personale

Il team di coordinamento dedicato al servizio di Contact Center ISTAT avrà a disposizione strumenti di monitoraggio e di reporting che permetteranno il controllo in **Real Time**, delle attività degli operatori di I livello e degli operatori specializzati di II livello.

Gestione delle procedure operative

Tramite il sistema KM (Knowledge Management), le procedure per la gestione dei contatti, saranno modellate secondo lo standard BPMN 2.0 e verranno catalogate e archiviate all'interno del KM così come descritto al punto C.4.

Grazie alla struttura Ennova che fa capo al team di Processo, verrà assicurata un'efficace ed efficiente gestione delle procedure garantendo:

- Il costante aggiornamento del catalogo generale delle procedure;
- La verifica periodica delle nuove procedure e delle variazioni avvenute su quelle presenti;
- La revisione sistematica delle procedure e l'applicazione di eventuali interventi di BPR;
- L'inserimento, la modifica e/o la cancellazione delle FAQ e delle News.

Gestione Outbound

Il servizio erogato da Ennova permetterà una gestione efficace del servizio Outbound, sia per quanto riguarda le attività Outbound che nascono dal canale Inbound (es. call back) sia per le pure attività di campagne dedicate (campagna su Lista).

La gestione delle attività Outbound (indotte o su base lista) e le relative priorità delle Campagne da gestire, saranno pianificate attraverso la Regia Operativa tramite il bilanciamento dei flussi anche per la componente Outbound. Sarà cura del Coordinatore Outbound e del suo staff assicurare che tutte le fasi del processo avvengano nel rispetto degli obiettivi di efficienza attesi sulle singole tipologie di indagini.

Per queste ragioni Ennova ha previsto all'interno dell'organizzazione, il **team di Campaign Management** che risponde al Coordinatore Outbound e avrà il compito di assicurare l'implementazione, l'aggiornamento dei dati per ogni lista comprensivo dell'aggiornamento nella piattaforma telefonica Outbound, affinché l'esecuzione della campagna si svolga secondo i processi operativi definiti da ISTAT per la lista da gestire.

Inoltre, il team di Campaign Management curerà tutte le fasi previste per la gestione delle Campagne ovvero:

- **Preparatoria:** dopo aver ricevuto da parte di ISTAT il materiale utile per la Campagna (lista e Scheda Contatto); si occuperà della fase di analisi della lista provvedendo al recupero dei contatti telefonici mancanti e/o errati;
- **Svolgimento:** dopo aver ricevuto da parte di ISTAT provvederà agli aggiornamenti quotidiani che subisce la lista (depurazione dei contatti e aggiornamento delle informazioni variabili) procedendo inoltre al caricamento nella piattaforma telefonica della lista aggiornata e al recupero dei recapiti in caso di numerazione telefonica errata.

Conclusione: procedere alla fase di chiusura della campagna e alla predisposizione della relativa reportistica conclusiva.

D.6 Attività di monitoraggio ed elaborazione dati da condursi presso la sede di Ennova

Ubicazione delle attività di monitoraggio

Le attività di monitoraggio ed elaborazione dati saranno condotte da Ennova presso la propria sede ubicata nel Comune di Pomezia (Roma) all'indirizzo Via Pontina KM 29,00.

I locali messi a disposizione per la gestione delle attività di monitoraggio e accessibili al personale ISTAT (o personale di terze parti identificato da ISTAT) hanno le seguenti caratteristiche:

- **Ampiezza dei locali:** locale da 30mq con N°7 postazioni dedicate alle attività di monitoraggio real time del servizio di Contact Center;
- **Attrezzature disponibili:** Scrivanie con profondità di 80 cm; sedie ergonomiche con schienale regolabile in altezza; PC dedicati (caratteristiche descritte al prg A.3); mouse professionale ergonomico; N° 6 **Wall Display** da 42" per la verifica in Real Time dell'andamento dei flussi di traffico telefonico; stampante multifunzione;
- **Misure di sicurezza:** i locali sono in regola con le attuali disposizioni in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

Descrizione del sistema di monitoraggio

Al fine di **monitorare lo stato del servizio erogato**, da parte sia del personale Ennova che del personale ISTAT (o personale di terze parti identificato da ISTAT), verrà implementata la **soluzione Genesys Cloud CX** in grado di generare una serie di **report out-of-the-box**.

Ogni report potrà essere personalizzato in termini di informazioni visualizzate e di filtri applicati, e tutti i report potranno essere **esportati direttamente dagli utenti in formato Excel**. Sarà inoltre possibile configurare la schedulazione e l'invio dei report ad una o più caselle mail predefinite.

A titolo esemplificativo, i report resi disponibili da Genesys Cloud CX includono:

- **AGENT PERFORMANCE, STATUS:** monitoraggio degli stati operatori e delle performance degli stessi (tempi di disponibilità/indisponibilità, numero interazioni gestite, tempo di talking/acw/hold,ready,trasferimenti,etc);
- **QUEUE ACTIVITY E PERFORMANCE:** monitoraggio dei servizi in base alla coda (SLA, interazioni gestite, abbandonate, tempi,etc);
- **DNIS PERFORMANCE:** monitoraggio dei servizi in base al numero di telefono chiamato (SLA, interazioni gestite, abbandonate, tempi,etc);
- **INTERACTION:** lista delle interazioni con la possibilità di accedere ai dettagli di ciascuna,
- **WRAP-UP PERFORMANCE:** monitoraggio dei servizi in base al wrap-up assegnato all'interazione, quindi al contenuto della stessa e non al numero chiamato o al suo instradamento (SLA, interazioni gestite, abbandonate, tempi,etc);
- **CAMPAGNE OUTBOUND:** monitoraggio delle campagne outbound (numero di tentativi effettuati, callback pianificate, % di risposte...);
- **CALLBACK PIANIFICATE:** lista delle callback pianificate, sia a fronte di chiamate outbound sia da canale inbound (raccolte da IVR).

È inoltre possibile, in base alle proprie grants, creare, **configurare e personalizzare delle dashboard** per una immediata visualizzazione dei KPI più significativi.

La creazione delle dashboard è facilmente realizzabile tramite wizard in cui l'utente potrà selezionare il KPI da monitorare, la metrica, il range temporale e la modalità di visualizzazione dei dati (grafico o tabella).

Reporting real time e ascolto in real time per il monitoraggio del Servizio

Ennova si impegna a fornire ad ISTAT (ed eventualmente al personale di terze parti identificato da ISTAT) **il pieno accesso alla piattaforma Genesys Cloud**.

Attraverso tale strumento Ennova è in grado di assicurare ad ISTAT un **sistema di monitoraggio da remoto** che permette di:

- **visualizzare la reportistica Real Time e le Dashboard** che verranno messe a disposizione;

- utilizzare la funzionalità **Supervisory di barge-in**, per poter ascoltare una conversazione in corso.

Sarà inoltre possibile in qualsiasi momento monitorare lo **stato di salute della piattaforma**, in remoto attraverso un collegamento mediante URL.

Al fine di ottimizzare la visualizzazione e la comprensione dei dati di reportistica, verrà utilizzato uno **strumento di Business Intelligence (Qlik)** ove confluiranno tutti i dati di Genesys Cloud CX e del CRM, per poter esporre una reportistica unificata attraverso uno strumento duttile, estremamente personalizzabile e di facile utilizzo.

D.7 Business Continuity Plan e Gestione delle emergenze

L'intera infrastruttura fisica delle sedi operative di Ennova è **ridondata e configurata in Alta Affidabilità** in tutte le sue componenti, eliminando single-point-of-failure. Ennova dispone di un **Business Continuity Plan** in grado di **garantire la continuità di servizio**. Tutte le soluzioni predisposte sono state ampiamente testate nell'esperienza pluriennale nella gestione di Contact Center che si occupano di milioni di contatti annui per i principali player di mercato.

La sintesi delle esperienze e conoscenze ha permesso ad Ennova di utilizzare una modalità di infrastruttura di sede altamente ridondata e resiliente, basata su una metodologia coerente alle Linee Guida emesse da AGID per le soluzioni e i sistemi di gestione della Continuità Operativa (CO), e alle normative ISO 27001.

Ennova garantisce ad ISTAT la continuità del Servizio in termini tecnologici, predisponendo un piano di Gestione Emergenze completo di Disaster Recovery potendo coprire le seguenti casistiche di failure:

- Interruzione della Sede Operativa dedicata ad ISTAT;
- Interruzione della linea dati di produzione che interconnette la sede operativa e l'infrastruttura centralizzata di data center;
- Interruzione dell'intero datacenter dove risiedono tutte le componenti di produzione;
- Interruzione infrastruttura telefonica di core network.

BUSINESS CONTINUITY PLAN ARCHITETTURA E PIATTAFORMA TECNOLOGICA

L'infrastruttura tecnologica applicativa, basata sulla piattaforma **Genesys Cloud CX** garantisce business continuity e disaster recovery grazie all'infrastruttura AWS su cui si basa, sia fisica che logica:

- **FISICA:** ogni region AWS in cui è disponibile Genesys Cloud è composta da più "zone di disponibilità" Amazon, ciascuna delle quali è composta da uno o più data center fisici. La ridondanza è integrata nel tessuto del sistema anche a questo livello, con ciascuna zona di disponibilità dotata di alimentazione separata, connettività di rete backbone, memoria dati replicata e (in alcuni casi) separazione fisica che copre le piastre di faglia tettoniche. I dati dei clienti vengono replicati nelle zone e nei data center all'interno di una regione. La perdita di un intero data center ridurrebbe solo temporaneamente la capacità; la situazione si risolverebbe automaticamente e lo farebbe senza alcuna perdita di dati. Oltre a garantire la durabilità dei dati, la sovranità dei dati è anche un aspetto importante per un'implementazione cloud. L'architettura Genesys Cloud consente a un'organizzazione di definire la propria "regione di registrazione" per garantire che i dati non oltrepassino i confini regionali all'interno della nostra infrastruttura.
- **LOGICA:** Genesys Cloud è nativamente a microservizi che, oltre a permettere una scalabilità virtualmente illimitata su migliaia di server in più data center geograficamente diversi,

permette l'isolamento di guasti: un problema con un microservizio non può influire sull'altro, il che limita notevolmente il potenziale di problemi. Ad esempio, tre microservizi separati gestiscono il recupero della posta vocale, l'invio di fax in uscita e l'instradamento delle chiamate dei clienti in entrata. Se il microservizio di recupero della posta vocale ha esito negativo, il microservizio per le chiamate dei clienti in entrata continua a funzionare senza interruzioni.

Ogni microservizio è bilanciato tramite Elastic Load Balancer (ELB): quando un singolo server si guasta, l'ELB appropriato rileva gli errori o i timeout del controllo dello stato e scollega il componente non integro dal servizio di bilanciamento del carico. Se questo errore non è transitorio, una logica aggiuntiva attiva un comportamento di autoriparazione, in cui il nodo errato viene interrotto e viene creato un server completamente nuovo al suo posto. Il traffico continua senza sosta, con altri server del gruppo che soddisfano senza problemi il lavoro extra. Genesys Cloud esegue il ripristino prima che qualsiasi utente noti una lacuna di servizio. Questo processo di ripristino richiede un picco di risorse, ma Genesys Cloud ha accesso a un ampio accesso alla larghezza di banda su richiesta tramite Amazon Web Services (AWS).

BUSINESS CONTINUITY PLAN SEDE OPERATIVA

Per le attività di Contact Center dedicate ad ISTAT, Ennova prevede una soluzione che permette la gestione delle emergenze e della continuità di servizio, attraverso un allineamento continuo. È di fatto implementato attraverso una infrastruttura sempre attiva (always-on) e pronta a prendere il controllo del processo in caso di disservizi sul sito principale. Questo elemento di fatto è allineato con quanto è richiesto per garantire elevati standard di continuità delle operazioni produttive:

- L'attivazione del DR è AUTOMATICA ed ISTANTANEA: Essendo un sito sempre attivo non è necessario una vera e propria attivazione. Le eventuali chiamate vengono automaticamente dirottate sul sito secondario (*sede di backup*) e gestite dalla piattaforma secondo le regole di routing configurate e personalizzate a seconda del servizio;
- Nessuna perdita significativa di dati: l'architettura in BC prevede un allineamento costante dei due centri dati e pertanto non vi è una sostanziale perdita di informazioni in caso di disservizio (potrebbero essere perse solo le chiamate in gestione nel momento in cui l'evento accade). Di fatto si riprende quindi a lavorare conservando lo storico finora gestito;
- La BC può essere usata anche per gestire eventuali fault sulla interconnessione internet dei siti. Scenario che in ogni caso prevede comunque che ogni sito operativo sia connesso a due provider di dati differenti per poter gestire in continuità operativa anche i fault che non dipendono direttamente dalla infrastruttura della piattaforma.

Dal punto di vista operativo, il servizio verrebbe ripristinato attraverso due principali modalità, in base alla tipologia, entità e durata prevista dell'evento scatenante:

In caso di fermo temporaneo del Contact Center (scenario di applicazione del Disaster Recovery Plan), si opererà la ripartenza delle attività da altro sito reso disponibile da Ennova opportunamente attrezzato e in grado di assicurare, da subito, la funzionalità **di N° 50 postazioni-operatore scalabili**. Il Contact Center di Cagliari, conforme allo standard già descritto per la sede di Pomezia, è stato identificato come **sede di backup** operativo per la gestione delle emergenze.

In caso di disastro di maggiore criticità il piano prevede la ripartenza dalla sede di backup (scenario di applicazione del Business Continuity Plan).

Inoltre, Ennova, a partire dal 2020, per fronteggiare la situazione di emergenza sanitaria e relative normative nazionali o locali previste, ha dotato **tutti i dipendenti** di dispositivi individuali (laptop nuovi o rigenerati, nel rispetto della normativa ambientale) necessari all'erogazione dei servizi e al loro corretto monitoraggio. Pertanto, anche in caso di fermo temporaneo del Contact Center (scenario di applicazione del Disaster Recovery Plan), si opererà la ripartenza delle attività dalla sede di backup **oppure previo accordo specifico con ISTAT, attraverso l'implementazione temporanea del servizio da remoto** (smart working degli operatori dedicati al servizio ISTAT).

E. Tecniche e strumenti usati per garantire la qualità dei servizi offerti

E.1 Miglioramento dei Service Level Agreement (SLA) richiesti

Tipologia di SLA	Requisiti minimi richiesti da ISTAT	Requisiti offerti da Ennova
SLA 01 – Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono	92% di chiamate risposte entro 30 secondi	98% di chiamate risposte entro 30 secondi
SLA 07 - Percentuale di lavorazione della lista con esito definitivo	94% di contatti con esito definitivo	100% di contatti con esito definitivo

E.2 Qualità nella compilazione dei ticket e dei contatti Outbound

Ennova garantisce la **qualità del servizio in conformità alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000:2015**. Il sistema di controllo applicato da Ennova è particolarmente articolato ed è fondato sulle **competenze** delle risorse, sulle **esperienze maturate** nel corso degli anni e sulla capacità di operare con una particolare attenzione alla qualità dei servizi di Contact Center erogati.

A garanzia della corretta e completa conformità nella, *qualità nella compilazione dei Ticket e nella gestione dei Contatti Outbound*, Ennova applicherà sin dall'avvio della fornitura il sistema di qualità secondo i principi e le regole contenute nelle seguenti norme e guide:

Certificazione	Descrizione
UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi per la gestione della qualità - Requisiti
UNI EN ISO 18295-1:2017	Centri di contatto – Requisiti del servizio
UNI EN ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

Di seguito vengono riportati i processi che verranno attuati per garantire la qualità nella compilazione dei Ticket e nella gestione dei contatti Outbound.

Qualità del Servizio degli Operatori

Garantire la qualità di un servizio di Contact Center dedicato ad una platea molto numerosa di utenti richiede una metodologia di monitoraggio strutturato e articolato, che consenta di osservare e verificare tutti gli aspetti che caratterizzano l'interazione dell'operatore con l'utente attraverso ogni canale di contatto.

È inoltre fondamentale monitorare le interazioni degli operatori con il II livello di ISTAT affinché questi ultimi siano ingaggiati sempre correttamente in termini di competenze e contenuti, e garantire una tempestiva risoluzione della richiesta dell'utente.

Qualità nella gestione dei contatti Inbound Sincroni e Asincroni e nella compilazione dei ticket

In aggiunta alle attività di controllo effettuate da ISTAT, al fine di valutare in termini di efficacia ed efficienza la piena conformità alle istruzioni di gestione dei contatti di assistenza erogati ed intercettare tempestivamente eventuali situazioni di criticità, Ennova, tramite il team della Qualità propone un articolato processo di monitoring integrato che si declina nelle seguenti fasi:

- **Verifica a campione dei seguenti contatti:**
 - Contatti tracciati nel sistema di Ticketing per valutarne la corretta compilazione nel rispetto delle procedure di ISTAT;

- Contatti smistati al II livello di ISTAT rispetto ai contenuti del ticket e all'area tematica di destinazione con l'obiettivo di verificare eventuali errati inoltri;
- risposte comunicate via mail per la verifica del corretto utilizzo delle indicazioni fornite.
- **Ascolto sistematico in doppia cuffia** mirato ad accrescere la professionalità dell'operatore nella gestione del contatto e a verificarne il livello formativo per eventuali aggiornamenti o approfondimenti specifici;
- **Customer Satisfaction inbound:** estrazione periodica di un campione casuale di utenti che hanno contattato il Contact Center mediante i canali di accesso (sincroni o asincroni) disponibili per l'accesso al servizio. Tali utenti verranno contattati telefonicamente e sarà loro sottoposto un breve questionario di rilevazione teso a misurare il livello di soddisfazione e il motivo di contatto (verificandone l'aderenza con il tracciamento nel sistema di ticketing);
- **Mystery Calls:** in aggiunta alle attività di controllo effettuate da ISTAT mediante Mystery Calls, Ennova eseguirà un proprio piano di Mystery Call mirate a valutare la corretta gestione dei contatti da parte degli operatori del Servizio Inbound sia a livello procedurale/comportamentale che di contenuti con l'obiettivo di avere una percezione diretta del livello di qualità del servizio erogato.

Il piano di Mystery call prevede una costante erogazione su base mensile che garantisca la piena copertura di tutti i servizi. (Inbound e Outbound) L'esecuzione delle mystery calls sarà affidata agli specialisti della qualità che si occuperanno di registrarne gli esiti. Il numero delle mystery calls sarà tale da costituire un campione statisticamente rappresentativo di ogni singolo servizio analizzato.

Qualora vengano rilevate una o più criticità nella gestione dei contatti eseguiti, Ennova effettuerà un secondo round di mystery calls destinate ad indagare lo specifico aspetto operativo per cui si è riscontrata la non conformità/anomalia per comprendere la diffusione e le cause del fenomeno.

Al termine di ogni fase di monitoraggio i risultati vengono raccolti dagli Specialisti di Qualità che effettuano l'analisi delle informazioni e la gap analysis.

Le informazioni raccolte consentono agli stessi specialisti di programmare e realizzare un piano di follow-up al fine di:

- elaborare un eventuale piano di recupero,
- pianificare eventuali piani formativi di approfondimento,
- misurare i risultati delle azioni.

Processo per il miglioramento continuo

Al fine di valutare in termini di efficacia ed efficienza l'andamento del servizio erogato e intercettare tempestivamente eventuali situazioni di criticità, Ennova propone mette in atto un articolato processo di monitoring che si declina nelle seguenti fasi:

- **Strumenti di valutazione diretta:** riguardano le azioni dirette a rilevare il livello di qualità della sala e a garantire il rispetto degli SLA richiesti;
- **Processi specifici:** in aggiunta alle attività di analisi sopra descritte, Ennova metterà in campo alcuni processi elaborati per ottimizzare la qualità del servizio e per massimizzare il know-how delle risorse.

Nella tabella seguente si riportano le azioni previste:

ANALISI DEI DATI OPERATIVI			
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DIRETTA			
PROCESSO DI CONTROLLO	DESCRIZIONE	MODALITA'	AMBITO DI VALUTAZIONE
Affiancamento in cuffia	Affiancamento dei supervisor e Operatori in doppia cuffia	Schede di affiancamento	Approfondire e aggiornare le competenze in modalità one to one e

			le linee guida di gestione del contatto
Mystery Call	Analisi del contatto riguarda la qualità nella gestione dello stesso	Riunioni di gruppo Briefing	Migliorare e allineare le competenze specifiche e colmare eventuali carenze nel processo
Linee Guida ISTAT/Inoltri al II Livello	Correttezza inoltro e completezza informazioni	Analisi dei dati dal Sistema di Ticketing CRM	Migliorare la One Call Solution Ridurre gli errati inoltri al II livello di ISTAT
PROCESSI SPECIFICI			
PROCESSO DI CONTROLLO	DESCRIZIONE	MODALITA'	AMBITO DI VALUTAZIONE
Verifica a campione	Procedura di compilazione, analisi e verifica del reclamo pervenuto	Riunioni gestionali Briefing e aggiornamento del (KM)	Limitare il ripetersi di casi analoghi e perfezionare il livello di conoscenza delle procedure operative Rispetto dello SLA specifico
Customer Satisfaction	Misurazione della qualità del servizio percepita dagli Utenti	Condivisione delle risultanze Sessione formativa	Allineare le competenze specifiche degli operatori Miglioramento continuo del livello di risoluzione e della qualità erogata

Strumenti e modalità di supervisione degli operatori del Servizio Outbound

Per la supervisione degli operatori del Servizio Outbound, Ennova metterà a disposizione di ISTAT, i seguenti strumenti e procedure per il monitoraggio e la valutazione della qualità del servizio erogato in Outbound:

- **Briefing:** effettuazione di briefing operativi *pre-avvio* della campagna, al fine di condividere le logiche di contatto e gli obiettivi attesi da ISTAT su base lista (flussi logici dei percorsi di comunicazione, rispondenza del target, qualità lista, etc.);
- **Tutoring:** presenza di Supervisor di Sala o Specialisti addetti al controllo della qualità per fornire supporto ed assistenza agli operatori permettendo un controllo costante delle attività svolte ed intervenire in tempo reale nella gestione di eventuali richieste di supporto all'avvio della campagna;
- **Regia Operativa:** controlla i carichi di attività di ogni gruppo e del singolo operatore; misura la distribuzione oraria delle chiamate effettuate per ogni campagna in corso con indicazione dei tempi medi di durata della conversazione e relativi tassi di contattabilità;
- **Report Contatti:** durante la fase di svolgimento della campagna verranno prodotti report quantitativi circa la numerosità e tipologia di esito delle chiamate gestite per ciascuna campagna svolta; successivamente verrà predisposta la reportistica conclusiva.

E.3 Qualità nello smistamento delle richieste al secondo livello ISTAT

Tipologia di SLA	Requisiti minimi richiesti da ISTAT	Requisiti offerti da Ennova
Percentuale di ticket di II livello assegnati correttamente alle relative aree ISTAT di competenza	95% di assegnazioni corrette	99% di assegnazioni corrette

E.4 Gestione dei picchi di attività prevedibili e non prevedibili

Per fronteggiare i **picchi di attività prevedibili e non prevedibili**, Ennova utilizza un modello di gestione incentrato sulla **flessibilità delle proprie strutture operative di Contact Center** oltre ad adottare una soluzione strumentale, procedurale ed organizzativa di **Work Force Management (WFM)**, già applicata con successo in altri contesti analoghi (realtà in ambito pubblico e privato di dimensioni rilevanti per servizi di Contact Center). Ennova propone inoltre un **insieme di soluzioni per favorire l'adeguamento tempestivo del numero di operatori** alle esigenze derivanti dalle attività di ISTAT

E.4.1 - Gestione dei picchi di attività Inbound prevedibili

Il servizio Inbound per l'assistenza alle indagini ISTAT ha, per sua natura, una **distribuzione dei carichi di lavoro irregolare** nel corso dei diversi mesi dell'anno.

Riferendosi all'anno 2021, ISTAT ha dichiarato che i volumi di Richieste di Assistenza lavorati passano da una **media di 160.000-180.000 minuti/mese** nel corso del primo semestre, ad una media che supera i **300.000 minuti/mese** negli ultimi mesi dell'anno.

L'esigenza di ISTAT di disporre un **modello di delivery flessibile** e capace di rispondere rapidamente a picchi rilevanti di attività senza penalizzare la qualità dei servizi offerti, è quindi un pre-requisito strutturale per la corretta gestione delle attività.

Se poi consideriamo l'irregolarità tipica dei carichi di lavoro per servizi analoghi all'interno di ciascun mese (ad esempio per l'approssimarsi di una scadenza), all'interno della settimana, e all'interno della giornata (dovuta alle esigenze e abitudini delle persone), il rapporto tra carico di lavoro medio e carico di lavoro dei momenti di picco può passare da 1:2 (come già indicato da ISTAT) a 1:4 se non 1:6.

Per fronteggiare i picchi di attività programmati, Ennova utilizza un modello di gestione incentrato sulla **flessibilità delle proprie strutture operative di Contact Center** oltre ad adottare una soluzione strumentale, procedurale ed organizzativa di **Work Force Management (WFM)**, già applicata con successo in altri contesti analoghi (realtà in ambito pubblico e privato di dimensioni rilevanti per servizi di Contact Center).

Lo strumento WFM consente di gestire i **picchi prevedibili di attività** in ingresso (INBOUND) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana) ed allineare in tempo reale la gestione delle risorse agli obiettivi di periodo definiti da ISTAT attraverso:

- **La previsione ed analisi continuativa dei volumi** di attività inbound che il Contact Center sarà chiamato a gestire nell'intero arco della fornitura;
- **La pianificazione dell'effort operativo e staffing** (allocazione) del personale sul servizio oggetto della presente attività;
- **La mappatura delle competenze** (skill inventory) degli operatori inerenti tutti i servizi gestiti quale strumento per garantire la flessibilità necessaria e allo stesso tempo la qualità dei Servizi (operatori capaci di ricoprire più ruoli e svolgere più mansioni).

In particolare, il modello proposto prevede l'affidamento delle attività di Work Force Management (WFM) degli operatori del Contact Center dedicati ad ISTAT ad un team di specialisti (Regia Operativa) che, sulla base della pianificazione trimestrale comunicata dall'Ente, dei dati statistici storici rilevati, andrà a determinare le curve tipiche di traffico giornaliero, settimanale, mensile e trimestrale.

Il team di specialisti si occuperà di pianificare tutte le attività affidate e oggetto della fornitura, (Inbound, Outbound, Mail, Webchat) quale *unità centrale* della pianificazione comprendendo pertanto tutte le indagini e tutte le tipologie di attività in modo da **sfruttare al massimo la non coincidenza temporale dei picchi prevedibili**.

In funzione di tali dati di input, forniti dai Responsabili del servizio di Contact Center, il suddetto team effettuerà una previsione di traffico e la successiva determinazione del fabbisogno (effort), cioè il numero di operatori necessari per:

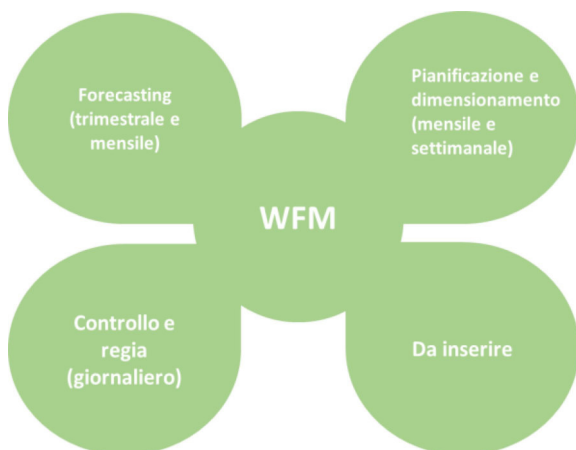
- **fascia oraria** (e singola mezz'ora di operatività del Contact Center);
- ciascun **servizio** per il quale si prevede l'ingresso di contatti inbound;
- operatori **multilingua** da prevedere per ciascun servizio per il quale si prevede l'ingresso di contatti inbound.

Tenendo conto della struttura dei turni definita all'interno del Contact Center, degli effettivi operatori configurati, delle loro competenze, del traffico previsto, delle attività da gestire in termini di canali e del fabbisogno corrispondente, il suddetto team di specialisti provvederà ad allocare gli operatori nei diversi turni e nelle diverse tipologie di attività utilizzando strumenti proprietari (il WFM appunto) per la gestione real-time delle assegnazioni di operatori/moduli/tipologia attività.

La schedulazione terrà anche conto di regole di equità e di **eventuali preferenze espresse dagli operatori** e definirà le attività che dovranno essere svolte durante il proprio turno di lavoro in base alla skill associata, alla formazione ricevuta ed alle competenze e capacità possedute da ciascun operatore.

Tale approccio permette un'allocazione bilanciata degli operatori facendo sì, ad esempio, che le attività Outbound possano essere effettuate lontano dagli orari di picco o, comunque, quando i livelli di servizio previsti per le attività non saranno intaccati.

Durante questa fase, quale ulteriore leva di flessibilità, Ennova prevede di effettuare la **formazione del personale sulle indagini ISTAT ad una quota aggiuntiva tra il 5% e il 10% di persone** che potranno essere allocate rapidamente sul progetto, previo accordo con ISTAT.



Tale metodologia di planning collaudata da Ennova nella gestione di commesse di Contact Center che generano diversi milioni di contatti annui, consentirà di adattare perfettamente la forza lavoro (i.e. numero di operatori disponibili, orari di lavoro, turni di riposo, gestione delle pause, etc.) alle curve di traffico ed ai volumi da gestire, ottimizzando la pianificazione delle attività operative nel rispetto dei livelli di servizio attesi relativi al Servizio di Contact Center.

In virtù di quanto sopra indicato, vengono di seguito riportate le componenti principali su cui si basa la

metodologia adottata da Ennova, che potrà essere rivista insieme ad ISTAT in fase di *Avvio delle Attività*.

Forecasting trimestrale/mensile

Partendo dal Calendario aggiornato, che verrà comunicato trimestralmente da ISTAT, l'attività di forecasting rappresenta il primo step del processo di implementazione del modello di WFM e consente di avere una previsione accurata dei volumi di traffico (basata su algoritmi di calcolo

integrati nell'unità pianificativa del WFM), con l'obiettivo di produrre un programma operativo ottimale per dimensionare l'organico del Contact Center.

In particolare, l'attività di forecasting è ulteriormente suddivisa in tre sotto-attività:

- **ricezione calendario:** ricezione del calendario aggiornato (almeno 15 gg prima dall'inizio di ciascun trimestre) dei volumi di traffico comunicati dall'Ente, laddove possibile dettagliati per settimana, per giorno, e conseguente previsione dei volumi attesi;
- **target di produzione:** definizione degli obiettivi di produttività attesi per le varie attività Inbound da gestire (specialistiche e non). La definizione degli obiettivi avviene in relazione ai parametri contrattuali dei servizi e all'andamento della produttività del Servizio di Contact Center;
- **quantificazione parametri prevedibili:** in questa fase vengono definite le variabili da considerare (ferie, formazione, assenze pianificabili) in relazione ai volumi di traffico in ingresso al Contact Center ed alle esigenze degli operatori impiegati sul servizio. Sempre in questa fase verranno preventivate le attività di Outbound generate dal canale Inbound (recall/call-me) quali ulteriori variabili da considerare.

Pianificazione e dimensionamento mensile/settimanale

L'attività di pianificazione e dimensionamento rappresenta il cuore del processo di implementazione del modello di WFM in quanto permette di allocare puntualmente su base oraria il carico atteso su tutte le risorse impiegate sul servizio di Contact Center. L'attività di pianificazione e dimensionamento è suddivisa nelle seguenti sotto-attività:

- **allocazione settimanale dei volumi:** suddivisione su base settimanale dei volumi di contatto in ingresso ed allocazione sui diversi siti operativi del Contact Center
- **dimensionamento settimanale:** individuazione e quantificazione settimanale del numero ottimale di risorse da impiegare sul servizio di Contact Center, in termini di personale e postazioni lavoro. Il dimensionamento delle risorse è realizzato sulla base dei parametri produttivi e delle esigenze operative (ferie, formazione, assenze) quantificate precedentemente ed è strutturato per fasce orarie e per ciascun servizio erogato dall'Ente (per il quale si prevede l'ingresso di contatti inbound) al fine di gestire il servizio del Contact Center nel rispetto dei livelli di servizio qualitativi attesi;
- **pianificazione dei turni (scheduling):** trasformazione della pianificazione settimanale in programmazione giornaliera e oraria e produzione della matrice dei turni per tutte le risorse impiegate sul servizio di Contact Center. Il processo di scheduling consente di sfruttare appieno le capacità delle risorse impiegate sul servizio, in modo da raggiungere la piena soddisfazione di tutti gli Utenti del Contact Center.

Controllo e regia

L'attività di controllo e regia è l'ultima fase del processo di implementazione del modello di WFM e consente alla Regia Operativa e ai coordinatori dei servizi, di monitorare e verificare costantemente l'andamento delle attività del Contact Center, in tempo reale o a consuntivo, i volumi gestiti dal personale impiegato sul servizio ed eventuali scostamenti rispetto al pianificato.

L'attività di controllo e regia è suddivisa in tre sotto-attività principali:

- **monitoring giornaliero:** produzione di un report giornaliero che evidenzia l'andamento dei volumi dei contatti in ingresso, delle ore utilizzate, dei parametri qualitativi raggiunti nel rispetto dei target di produzione pianificati;
- **piani di intervento:** definizione dei piani di recovery nel caso in cui si verificano degli scostamenti tra i volumi dei contatti effettivi rispetto ai volumi preventivati o dei target produttivi al fine di garantire la massima capacità di adattamento della struttura produttiva;
- **fine tuning settimanale:** definizione del tuning settimanale del dimensionamento in caso di evidenti variazioni rispetto ai forecast previsti con l'obiettivo di monitorare costantemente la produttività dei siti del Contact Center ed i volumi dei contatti in ingresso.

Tale metodologia è applicata, con successo da oltre 4 anni, per gestire le richieste di incremento risorse del servizio Service Desk di I e di II livello che pervengono dalla funzione DCIT di ISTAT. Questo servizio è offerto nell'ambito delle attività di supporto all'infrastruttura e dotazione digitale fornita ai Rilevatori del Censimento Permanente.

In tale contesto Ennova ha **raddoppiato** il numero di operatori del I livello di Service Desk, **nell'arco di 5gg** dalla richiesta di incremento pervenuta dalla funzione DCIT di ISTAT.

Inoltre, nei periodi in cui si prevedono picchi pianificati verrà sempre attivato un **pool di risorse aggiuntive** costituito da risorse **preventivamente formate o già impiegate da Ennova su servizi analoghi** (ad es. **Service Desk per DCIT di ISTAT**); poiché l'evenienza che l'aumento annunciato del carico di lavoro sia previsto in periodi diversi da quelli nei quali si hanno gli aumenti di carico nei suddetti servizi analoghi, non vi è difficoltà per Ennova a **spostare temporaneamente le risorse** ottimizzandone così l'utilizzo.

E.4.2 - Gestione dei picchi di attività Inbound non prevedibili

L'approccio metodologico utilizzato da Ennova per **la gestione di picchi non pianificabili né programmabili**, tramite il meccanismo di scalabilità proposto consentirà, dal punto di vista sia organizzativo (Servizio Operatori) sia tecnologico (infrastruttura del CC) di gestire i picchi, anche giornalieri, dovuti a **situazioni straordinarie che comportino incrementi di traffico inbound fino al 50% rispetto ai volumi previsti** per fascia oraria e per intera giornata.

Tale **flessibilità va considerata come aggiuntiva** ad una variabilità e scalabilità della struttura già messa in campo per i picchi prevedibili, che, come detto in precedenza, potrà arrivare sino al +100% dei volumi medi.

Mediante il modello organizzativo del Servizio Operatori adottato e tenendo conto della knowledge base elaborata e consolidata (e.g. andamento stagionale dei dati storici di traffico, livelli di occupancy degli operatori, etc.), Ennova metterà a disposizione di ISTAT un set di soluzioni **procedurali ed organizzative** consolidate per la **gestione ottimale ed efficiente delle situazioni straordinarie** caratterizzate da picchi di contatti in ingresso non prevedibili che abbiano impatto nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana).

Modalità per la gestione dei picchi non prevedibili

Grazie all'esperienza pregressa Ennova propone soluzioni che si sono dimostrate efficaci nella gestione dei momenti di picco non prevedibili che sono esplicitate nel seguito:

- **Estensione oraria**, ovvero aumento fino al raddoppio delle ore a disposizione attraverso un prolungamento orario con ore supplementari e straordinarie del personale di front line;
- **Lavorazione fuori orario di pratiche asincrone**, in considerazione della flessibilità descritta al punto E 4.1 lo staff operativo e l'infrastruttura tecnologica sono organizzati anche per attivare la lavorazione di attività asincrone fuori dal consueto orario di lavoro del Contact Center, quindi prima delle ore 9:00 e oltre le ore 19.00 tra il lunedì e sabato; mentre la domenica oltre le ore 21. Queste lavorazioni verrebbero effettuate in ore supplementari in modo da non inficiare le ore allocate negli orari di servizio, consentendo un surplus di lavorazione rispetto al normale. In considerazione del fatto che è possibile attivare questa soluzione anche con un preavviso minimo, può essere utilizzata anche in occasione dei picchi non prevedibili;
- **Turni rolling**, ovvero visibilità minima della turnistica di due settimane introducendo con modalità rolling la terza. Tale soluzione consente di seguire la distribuzione dei turni e riposi lavorativi secondo una matrice dei turni flessibile variando, di conseguenza, i giorni di riposo e gli orari in funzione di aumenti di carico non prevedibili;
- **Attivazione Unità Operativa**, ovvero un **team di pronto intervento** composto da operatori, preventivamente formati sui servizi di ISTAT. Sono operatori che hanno dato la propria disponibilità a spostamenti di orario con breve preavviso e che allertati tempestivamente, potranno essere allocati sul Servizio Operatori a beneficio di ISTAT;

- **Incremento di ore produttive**, ricorso ad ore di lavoro supplementari, laddove, in concomitanza con la fine del turno di lavoro, si renda necessario un prolungamento dell'attività per causa di forza maggiore. In questo caso verrà richiesto agli operatori la disponibilità "straordinaria" rimanendo in servizio oltre il proprio turno di lavoro oppure intervento di operatori dall'Unità Operativa;
- **Incremento N° di Postazioni**: entro le 24 ore verranno implementate maggiori postazioni per un periodo superiore ai 30 giorni articolato come segue:
 - **1° fase (durata inferiore ai 15 giorni)**: ampliamento di orario agli operatori part time e ricorso agli operatori Unità Operativa (condivisi con altre commesse; previo accordo con ISTAT);
 - **2° fase (messa a regime)**: assegnazione alla commessa di personale idoneo a coprire in modo stabile le nuove postazioni incrementali.
- **Incremento previsto con 15 giorni di anticipo**: assegnazione alla commessa del personale idoneo a coprire in modo stabile il Servizio.

Da un punto di vista tecnologico e previo accordo con ISTAT, potranno essere attivate anche le seguenti modalità:

- **Ramo dedicato IVR** - Nel caso di periodi di picco delle attività inbound, riconducibili ad *uno specifico evento*, creare un ramo dedicato del IVR, evidente ed immediato per l'Utente, che consenta di gestire uno specifico servizio. L'aggiunta del ramo permette inoltre, in ottica di dimensionamento del servizio, di inserire per un periodo di tempo limitato un numero di operatori formati verticalmente sul servizio impattato;
- **Strategia di informazione preventiva** - Implementare nel sistema di accoglienza una specifica fonia informativa per gli Utenti che sono in attesa di risposta da parte dell'operatore con l'obiettivo di **comunicare all'utente in modalità Self Caring**:
 - Messaggi di avviso/comunicazione di notizie relative a situazioni contingenti oppure novità normative/procedurali;
 - Presenza di ulteriori canali di contatto asincroni alternativi al canale telefonico tradizionale per le richieste di assistenza al Contact Center (canale web chat; mail).

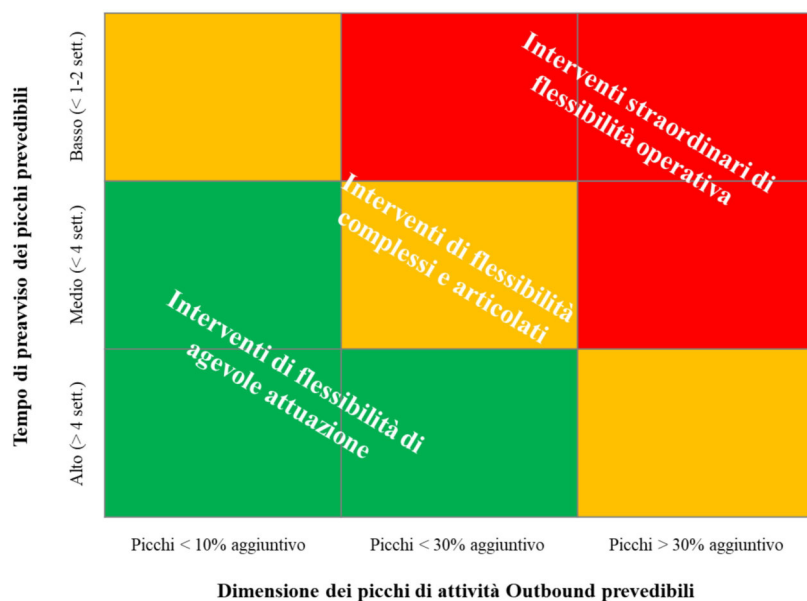
E.4.3 - Gestione dei picchi di attività Outbound prevedibili

Nella gestione delle attività Outbound, Ennova farà riferimento al **Calendario trimestrale** che verrà comunicato da ISTAT e che conterrà la programmazione delle campagne da attivare, il periodo di svolgimento di ogni campagna, gli orari di svolgimento del servizio e il numero teorico di contatti. Anche in presenza di una pianificazione accurata delle campagne, non si possono escludere eventi che potranno costringere ISTAT a modificare il Calendario e a richiedere al gestore del Contact Center dei **picchi di attività Outbound**. A titolo esemplificativo, si potranno generare dei picchi in caso di modifica delle date (avvio o chiusura) delle indagini, incremento deciso in itinere dei volumi inseriti nelle liste di utenti da contattare, inserimento di nuove indagini non previste nel calendario trimestrale.

Nella gestione dei picchi di attività (Inbound e Outbound), Ennova utilizza una Matrice dei rischi a cui sono associate tipologie di interventi diversi, in relazione alla combinazione di due variabili principali:

- La **dimensione dei picchi di attività**, classificati in base alla percentuale di incremento delle attività richieste rispetto a quelle previste. Le soglie utilizzate vanno da picchi inferiori al 10% aggiuntivo di attività, sino a picchi superiori al 30% aggiuntivo di attività;
- Il **tempo di preavviso dei picchi**, classificati in base al numero di settimane di anticipo nella comunicazione da parte di ISTAT di un picco di attività. In questo caso le soglie utilizzate vanno da un tempo di preavviso inferiore a 1-2 settimane, sino a un tempo di preavviso superiore a 4 settimane.

La matrice dei rischi, rappresentata nella figura seguente, consente di identificare le **tipologie di intervento** che dovranno essere attuate in corrispondenza dei diversi incroci della matrice stessa.



Interventi di flessibilità di agevole attuazione

Questa tipologia di interventi verrà applicata nelle situazioni in cui ISTAT sarà in grado di comunicare con un tempo di preavviso medio-alto la previsione di picchi di attività con un impatto basso o medio. In questo contesto, Ennova attuerà le seguenti iniziative:

- Avvio della fase di **reclutamento e selezione** di nuove risorse;
- **Formazione** delle nuove risorse aggiuntive.

Interventi di flessibilità complessi e articolati

Questa tipologia di interventi verrà applicata nelle situazioni in cui ISTAT sarà in grado di comunicare con un tempo di preavviso medio-basso la previsione di picchi di attività con un impatto medio o alto.

In questo contesto, Ennova attuerà le seguenti iniziative:

- **Formazione** di un numero di addetti superiore al fabbisogno prevedibile di attività Outbound, già durante la fase di avvio del servizio,
- **Balancing** attività tramite WFM e Skill Inventory ovvero:
- Attraverso la metodologia di WFM verrà garantita una **flessibilità fino al 20% dei volumi aggiuntivi rispetto alle previsioni**. Il bilanciamento delle attività degli operatori provvederà, ad esempio, all’allocazione delle attività Outbound in finestre temporali lontane dagli orari di picco evitando impatti negativi sui livelli di servizio previsti.

Interventi straordinari di flessibilità operativa

Questa tipologia di interventi verrà applicata nelle situazioni in cui ISTAT sarà in grado di comunicare con un tempo di preavviso basso la previsione di picchi di attività con un elevato impatto sui servizi in corso.

In questo contesto, Ennova attuerà le seguenti iniziative:

- **Aumento della soglia di “Occupancy Level”** degli operatori, che in condizioni normali viene tenuta entro il limite dell’80%. Per approntare l’adeguamento del personale nei casi di picchi di attività Outbound, Ennova potrà attivare le seguenti iniziative:
 - **Incremento di ore produttive:** Ricorso ad ore di lavoro supplementari, laddove, in concomitanza con la fine del turno di lavoro, si renda necessario un prolungamento dell’attività per gestire l’incremento delle attività Outbound. In questo caso verrà richiesto agli operatori la disponibilità “straordinaria” rimanendo in servizio oltre il proprio turno di lavoro;
 - **Cambi Turno e Riposo**, ovvero variazione dei giorni di riposo e degli orari di lavoro al personale impiegato nelle attività Outbound in funzione dei picchi previsti.

E.5 Tempestività nell'adeguamento dei sistemi a fronte di nuove esigenze

Adeguamento numero di linee telefoniche	Al massimo 3 giornate lavorative necessarie per l'adeguamento	Oltre il 50% di riduzione delle tempistiche
Adeguamento dell'alberatura del sistema di accoglienza (IVR)	Al massimo 48 ore solari necessarie per l'adeguamento	Oltre il 50% di riduzione delle tempistiche
Adeguamento della configurazione dell'applicativo per la gestione dei ticket di II livello	Al massimo 5 giorni solari necessari per l'adeguamento	Oltre il 50% di riduzione delle tempistiche
Adeguamento della Scheda contatti per le attività Outbound	Al massimo 6 giorni solari necessari per l'adeguamento	Oltre il 50% di riduzione delle tempistiche
Adeguamento della struttura della reportistica	Al massimo 5 giorni solari necessari per l'adeguamento	Oltre il 50% di riduzione delle tempistiche
Adeguamento numero di linee telefoniche	Al massimo 3 giornate lavorative necessarie per l'adeguamento	Oltre il 50% di riduzione delle tempistiche

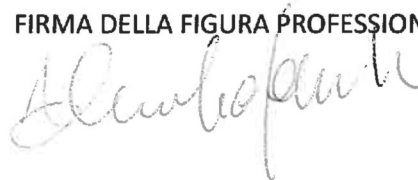
Firmato digitalmente da: Sabino Patruno
 Limite d'uso: Explicit Text: Questo certificato rispetta le raccomandazioni previste dalla Determinazione Agid N. 121/2019
 Data: 29/11/2022 13:39:57

Firmato digitalmente da:
 Antonino Cannata
 Data: 29/11/2022 12:10:33

Nominativo	Germini Alessandro Acconsento al trattamento dei dati di cui al Regolamento UE 2016/679 e al D.lgs. 196/2003		
Profilo	Responsabile Progetto		
Istruzione	Laurea Specialistica		
Titoli posseduti	Indicare eventuali attestati, specializzazioni, certificazioni posseduti dalla risorsa		
	Anno	Titolo	Descrizione
	2002	Diploma	Diploma di perito industriale
	2011	Laurea Specialistica	Scienze e tecniche psicologico-sociali della comunicazione e del marketing
	2021	Attestato di partecipazione	Master in gestione delle organizzazioni complesse di 64 ore
Ruolo	Responsabile di Progetto		
Principali esperienze lavorative	Periodo	Ruolo	Descrizioni esperienze e numero contatti gestiti
	2017-in corso	Responsabile di Progetto	Ennova SPA All'interno della Direzione di Contact Center di ENNOVA SPA le principali attività di: - Gestione e coordinamento delle figure di Staff: Responsabile di Sede; Responsabili della Pianificazione; Responsabili dei Processi e Qualità e dei Coordinatori Operativi interni al Contact Center di Ennova SpA - Gestione del Budget e Conto Economico delle Commesse di Contact Center affidate. - Gestione Contrattuale dei Clienti affidati Responsabile di progetto e di tutte le attività operative e contrattuali di Contact Center affidate sui seguenti Clienti: - TELECOM ITALIA SpA con un numero di contatti complessivi pari a 7.000.000/anno (contatti sincroni e asincroni) con oltre 280 FTE - OPEN FIBER SpA con un numero di contatti complessivi pari a 80.000/anno (contatti sincroni e asincroni) con oltre 40 FTE - ISTAT: Servizio di Service Desk per censimento permanente; in particolare, gestendo il rapporto con la <i>Direzione centrale per le tecnologie informatiche e della comunicazione (DCIT)</i> di ISTAT per tutte le attività inerenti il Service Desk. - ANPAL SERVIZI: Servizio di Service Desk per progetto navigator; in particolare, gestendo il rapporto con la <i>Direzione centrale di Anpal</i> per tutte le attività inerenti il Service Desk
	2015-2016	Responsabile Business Intelligence & Work Force Management	Ennova SPA - Introduzione di sistemi di controllo e monitoraggio per la verifica giornaliera, settimanale e mensile, dei ricavi e costi di tutte le commesse gestite da Ennova - Pianificazione e Controllo di gestione delle attività di Contact Center - Monitoraggio ed Analisi KPI contrattuali dei servizi di CC - Analisi dati e implementazione processi aziendali efficienti. Definisce priorità, tempi e i costi dei progetti. Coordinatore Item Budget - Work Force Management: Presidio della pianificazione giornaliera, settimanale e mensile (forecast) bilanciando le

			attività di Inbound; Outbound; Back Office garantendo il corretto dimensionamento delle risorse in funzione dell'andamento atteso dei volumi per le varie commesse affidate dalla Committenza - Gestione oculata dell'organico durante i periodi di maggiore traffico mediante la pianificazione dei turni dei dipendenti e il monitoraggio delle assenze.
2014-2015	Coordinatore Inbound	Ennova SPA	Coordinamento e controllo delle attività inbound per il seguente cliente: - TELECOM ITALIA SpA, con un numero di contatti complessivi pari a 1.800.000/anno (contatti sincroni e asincroni)
2011-2014	Coordinatore Inbound	Almaviva SPA	Coordinamento e controllo delle attività inbound per il seguente cliente: - TELECOM ITALIA SpA, con un numero di contatti complessivi pari a 1.4500.000/anno (contatti sincroni e asincroni)
2010-2011	Coordinatore Outbound	Almaviva SPA	Coordinamento e gestione attività di Campaign Management Outbound e Teleselling per il seguente cliente: - TELECOM ITALIA SpA con un numero di contatti utili complessivi pari a 1.350.000/anno (contatti Outbound)
2006-2010	Supervisore di sala	Almaviva SPA	- Coordinamento e gestione di operatori di Contact Center. - Monitoraggio ed Analisi KPI Qualitativi di servizi - Individuazione dei fabbisogni formativi

FIRMA DELLA FIGURA PROFESSIONALE



Nominativo	Salis Emanuela Acconsento al trattamento dei dati di cui al Regolamento UE 2016/679 e al D.lgs. 196/2003		
Profilo	Coordinatore operativo Inbound		
Istruzione	Diploma		
Titoli posseduti	Indicare eventuali attestati, specializzazioni, certificazioni posseduti dalla risorsa		
	Anno	Titolo	Descrizione
	2021	Attestato di partecipazione	Master in gestione delle organizzazioni complesse di 64 ore
	2015	Attestato	Corso di Videocomunicazione
	2014	Attestato	Trainer Edison Market Academy (EMA - Centralità del Cliente in ottica di Customer Experience - Qualità del servizio
	2005	Attestato	Corso TLC e infrastrutture di rete
	2004	Attestato	Progetto formativo Team Leader: Modelli di comportamento organizzativo, Sviluppo del Team, Gestione dei collaboratori, Stili di leadership, Leadership situazionale
	1998	Diploma Superiore	Ragioniere, Perito Commerciale e Programmatore Informatico
Ruolo	Coordinatore Inbound		
Principali esperienze lavorative	Periodo	Ruolo	Descrizioni esperienze e numero contatti gestiti
	2019-in corso	Coordinatore Inbound	Ennova SPA Per conto del Cliente TELECOMITALIA SPA Gestione, coordinamento e supervisione del Contact Center Inbound dedicato all'Assistenza Clienti TIM. con un numero di contatti sincroni complessivi pari a 3.800.000/anno e asincroni 900.000/anno con oltre 190 FTE - Coordinamento e Organizzazione della turnistica - Coordinamento dello staff operativo - Monitoring di KPI e SLA - Reportistica, consuntivazione e creazione Budget
	2017-2019	Coordinatore Inbound	Ennova SPA Per conto del Cliente TELECOMITALIA SPA Coordinamento delle attività Inbound relative al Contact Center di Assistenza Clienti per volumi di chiamate sincrone pari a 1.700.000/anno e asincrone 400.000/anno con oltre 120 FTE - Avvio del nuovo Servizio di Contact Center Multicanale Inbound - Coordinamento e Organizzazione della turnistica - Monitoring di KPI e SLA
	2015-2017	Coordinatore Inbound	Ennova SPA Per conto del Cliente VODAFONE Coordinamento delle attività Inbound relative al Contact Center di Assistenza Clienti per volumi di chiamate sincrone pari a 450.000/anno con oltre 60 FTE - Start-up della nuova commessa - Gestione e supervisione della commessa affidata - Monitoring di KPI e SLA e della qualità del servizio
	2014-2016	Supervisore di sala	Ennova SPA Per conto del Cliente EDISON SPA - Gestione e Coordinamento di un team composto da 17 FTE impiegate nel Servizio Clienti di Edison.

			- Presidio della qualità del servizio e degli obiettivi del Team affidato - Analisi dei fabbisogni formativi del team affidato
	2013-2013	Docente	Ennova SPA Per conto del Cliente EDISON SPA - Formazione a tutti gli Operatori impiegati nella commessa Inbound sulla Nuova piattaforma di Contact Center (NICE)
	2003-2012	Supervisore di sala	Cronos SRL Workflow&Process management Gestione e presidio commesse Inbound per i Clienti: ▫ TELECOM ITALIA S.P.A. ▫ EDISON S.P.A. ▫ H3G S.P.A. Training e gestione supporto operativo per i clienti Telecom Italia, Edison e H3G. Gestione di risorse (c.a. 70)- Individuazione dei fabbisogni formativi
	1999-2003	Supervisore di sala	Cronos SRL Team leader attività asincrone di Backoffice servizio Full Business Company commessa TELECOMITALIA SPA

FIRMA DELLA FIGURA PROFESSIONALE



Nominativo	Simonetta Di Tosto Acconsento al trattamento dei dati di cui al Regolamento UE 2016/679 e al D.lgs. 196/2003		
Profilo	Coordinatore operativo Outbound		
Istruzione	Laurea specialistica		
Titoli posseduti	Anno	Titolo	Descrizione
	2017	Laurea	Laurea Magistrale in Economia Aziendale vecchio ordinamento
	2014	Attestato	Trainer Edison Market Academy (EMA - Centralità del Cliente in ottica di Customer Experience - Qualità del servizio
	1995	Diploma Superiore	Ragioneria
Ruolo	Coordinatore Outbound		
Principali esperienze lavorative	Periodo	Ruolo	Descrizioni esperienze e numero contatti gestiti
	2021-in corso	Coordinatore Outbound	Ennova SPA Per conto del cliente TELECOM ITALIA SpA Coordinamento e controllo delle attività Outbound per campagne di Loyalty e Retention con un numero di contatti complessivi pari a 700.000/anno e la gestione di circa 50 risorse Monitoraggio ed Analisi KPI Qualitativi dei Servizi Outbound Individuazione dei fabbisogni formativi
	2020-2021	Coordinatore Outbound	Ennova SPA Per conto del cliente TELECOM ITALIA SpA Coordinamento e controllo delle attività Outbound per campagne di Upselling con un numero di contatti complessivi pari a 1.200.000/anno e la gestione di circa 75 risorse Monitoraggio ed Analisi KPI Qualitativi dei Servizi Outbound Individuazione dei fabbisogni formativi
	2018-2020	Coordinatore Outbound	Ennova SPA Per conto del cliente OPEN FIBER SpA Coordinamento e controllo delle attività Outbound per campagne di indagine con un numero di contatti complessivi pari a 110.000/anno e la gestione di circa 20 risorse Monitoraggio ed Analisi KPI Qualitativi dei Servizi Outbound Individuazione dei fabbisogni formativi
	2016-2017	Supervisore di sala	Ennova SPA Per conto del cliente TELECOM ITALIA SpA , Gestione di un team composto da circa 15 risorse per servizio assistenza tecnica alla clientela business con un numero di contatti complessivi pari a 50.000/anno (contatti sincroni e asincroni) Monitoraggio ed Analisi KPI Qualitativi dei Servizi Outbound Individuazione dei fabbisogni formativi
	2014-2016	Supervisore di sala	Ennova SPA Per conto del cliente EDISON S.P.A. Gestione di un team composto da circa 20 risorse per servizio assistenza commerciale alla clientela residenziale e business con un numero di contatti complessivi pari a 50.000/anno (contatti sincroni e asincroni) Monitoraggio ed Analisi KPI Qualitativi dei Servizi Outbound Individuazione dei fabbisogni formativi
	2013-2014	Docente	Ennova SPA Formazione per conto di Edison a tutti gli Operatori impiegati nella commessa sulla Nuova piattaforma di Customer Care (NICE))
	2005-2013	Supervisore di sala	Cronos srl

			Per conto di Telecom Italia gestione back office Per H3G S.P.A. Training e supporto operativo
--	--	--	--

FIRMA DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Smoulde di [signature]

Nominativo	Emiliano Luceri Acconsento al trattamento dei dati di cui al Regolamento UE 2016/679 e al D.lgs. 196/2003		
Profilo	Capo Progetto Informatico		
Istruzione	Diploma di istruzione secondaria superiore		
Titoli posseduti	Anno	Titolo	Descrizione
	2022	Certificazione	VMware Certified Professional – Desktop Management 2022
	2019	Certificazione	Certificazione Huawei HCIA Routing & Switching Certificazione Huawei HCPA IP Network
	2014	Attestato	Corso Reti Cisco Certified Network Associate CCNA
	1999	Diploma	Diploma di Ragioniere, Perito Commerciale e Programmatore Informatico
Ruolo	Responsabile Infrastruttura Informatica Operativa: garantisce la disponibilità e l'evoluzione delle strutture e dei servizi ICT; assicura il costante mantenimento degli standard più elevati del settore in termini di sicurezza informatica a sicurezza dei dati.		
Principali esperienze lavorative	Periodo	Ruolo	Descrizioni esperienze e numero contatti gestiti
	2010-in corso	Responsabile IT	Ennova SPA Esperienza in Progettazione e implementazione di Sistemi di Contact Center basati su soluzioni in cloud. Esperienza nella gestione di tutte le fasi necessarie per l'implementazione di una soluzione complessa di Contact Center e di tutte le componenti strutturali: - Fase di Analisi della soluzione - Progettazione dei sistemi di accoglienza - Coordinazione del Team che si occupa dell'Implementazione della soluzione - UAT e Test - Esercizio Progettazione e implementazione di sistemi di gestione per la trasmissione dei dati curando in particolare: - Interconnessione delle Sedi - Ridondanza dell'infrastruttura - Implementazioni di soluzioni per Backup dei dati & Disaster recovery - Sicurezza delle Reti (Hw & Sw) - Applicazione delle Best Practice per la gestione della sicurezza informatica Responsabile dell'infrastruttura di Ennova SpA per tutte le sedi operative in Italia - Progettazione e gestione dell'Infrastruttura di rete Informatica delle sedi operative aziendali; - Progettazione e aggiornamento dei sistemi di sicurezza di rete per la protezione dei dati sensibili; - Implementazione di sistemi di autenticazione che definiscono le procedure di accesso alla rete; - Esecuzione periodica di test per verificare la sicurezza delle reti; - Gestione di un team di Sistemisti dislocati presso le sedi operative nazionali

			- Gestione di un team di Sviluppatori che si occupa dello sviluppo di applicativo in grado di soddisfare le esigenze aziendali - Monitoraggio delle performance generali del sistema di rete; Definizione dei fabbisogni aziendali in termini di individuazione e acquisti delle soluzioni da applicare (Hardware & Software) che garantiscano l'efficienza e la sicurezza dell'infrastruttura aziendale
	2002-2010	Sistemista Linux/Windows e Sviluppatore PHP	Cronos srl - Gestione Sistemi Linux, Reti e Database; Sviluppo di applicazioni php in supporto al reparto produttivo; Assistenza utenti di secondo livello;
	2001-2002	Sistemista su tecnologia Windows server	Delta Progetti srl - Gestione server Windows e Database Sql Server
	1999-2001	Assistenza Tecnica Hardware e Software	MHZ srl - Assemblaggio, Installazione e Configurazione PC; Assistenza ai clienti;

FIRMA DELLA FIGURA PROFESSIONALE



Firmato digitalmente da: Sabino Patruno
 Limite d'uso: Explicit Text: Questo certificato
 rispetta le raccomandazioni previste dalla
 Determinazione Agid N. 121/2019
 Data: 29/11/2022 13:35:53

Firmato digitalmente da:

Antenino Cannata
 Data: 29/11/2022 12:06:42

Rapporto di verifica firma digitale

Dati della Gara ed eventuale lotto di riferimento

Numero Gara: 3201374
Nome Gara: Procedura Ristretta FASE II - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A
Lotto: 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A

Busta di Valutazione: Tecnica

Esito della verifica firma

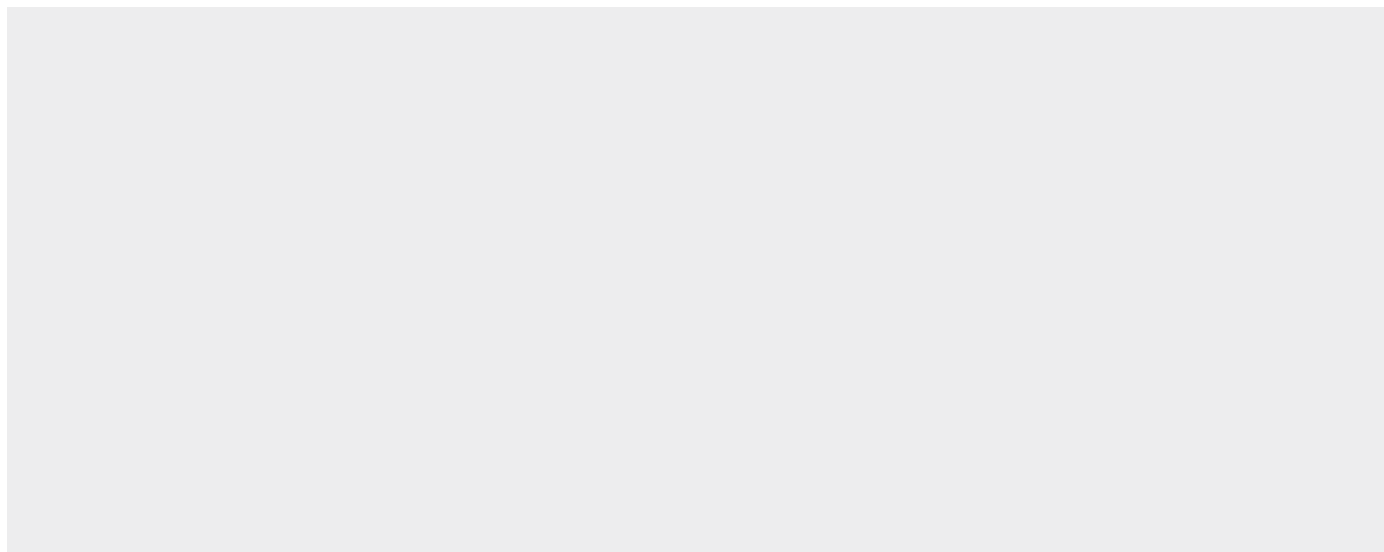
Esito della verifica : Firma valida

Dati del documento per il quale è stata effettuata la verifica firma

Nome file: OT_NG3201374_L1_NP21175 _1_.pdf
Descrizione documento: OT_NG3201374_L1_NP21175 (1).pdf

Impronta del file: Firma valida
Data di generazione del rapporto:  26/01/2023 10:18:37
Verifica effettuata alla data:  29/11/2022 14:56:35.680
Numero firmatari: 2

Dati firmatari del documento ed esito verifica firma



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.

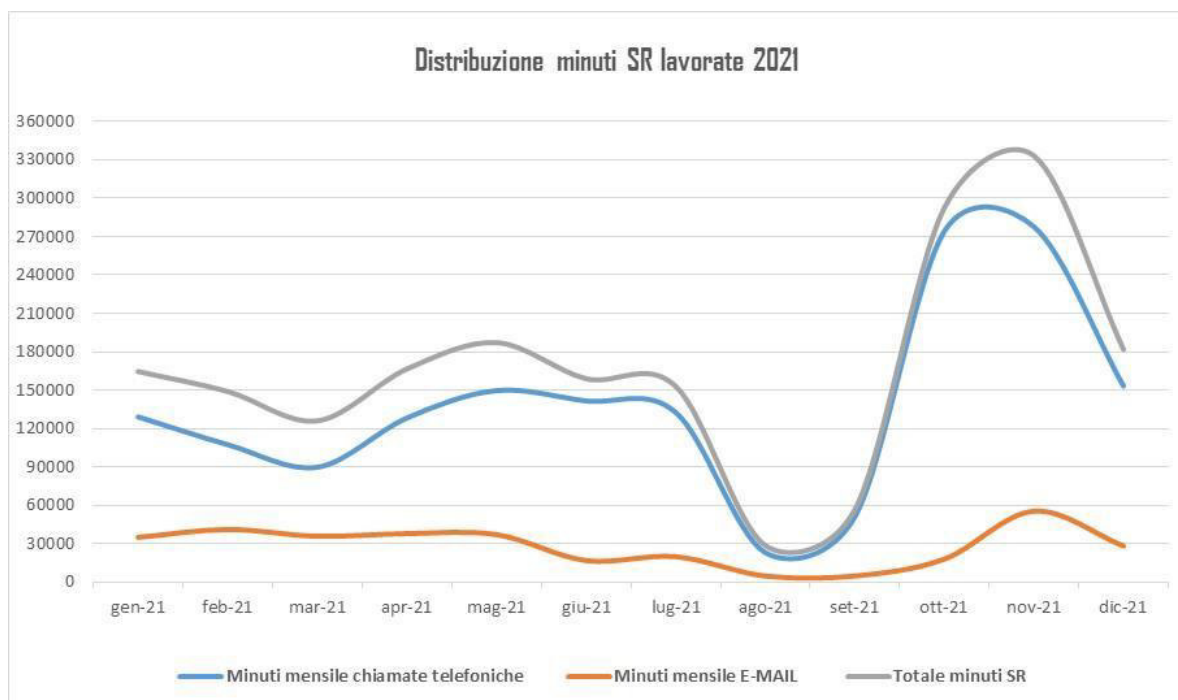
Le richieste non risolubili nell'ambito del Contact Center verranno trasmesse al II livello ISTAT, con le modalità e secondo i processi successivamente illustrati. Ai fini dell'erogazione dell'assistenza, gli operatori avranno a disposizione tutta la documentazione necessaria, messa a disposizione dall'ISTAT, 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

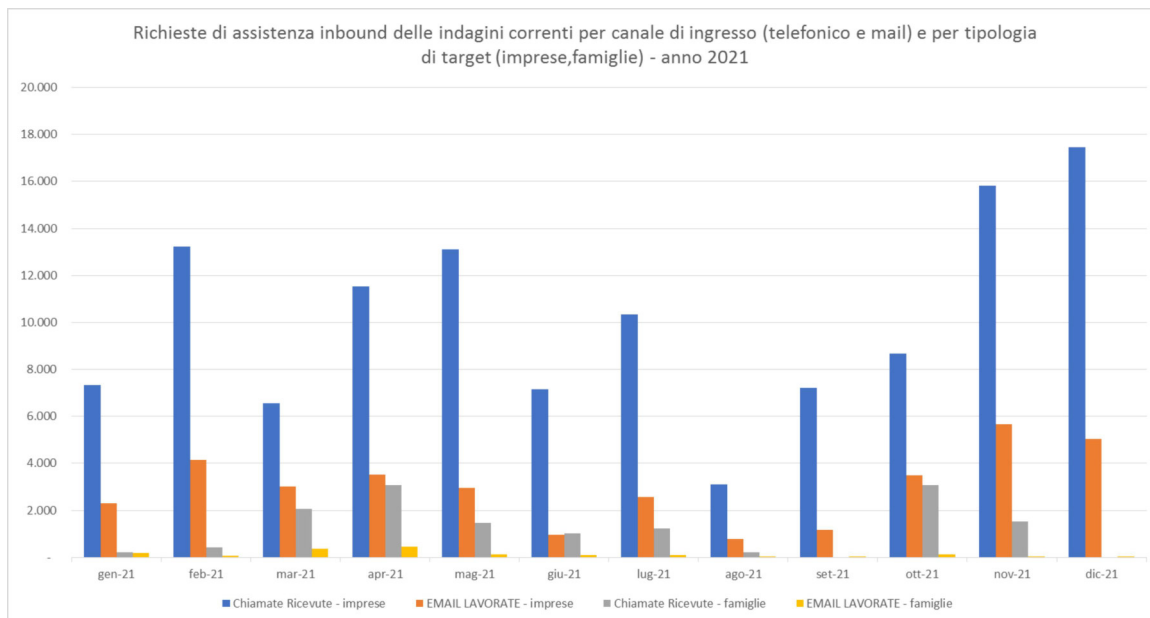
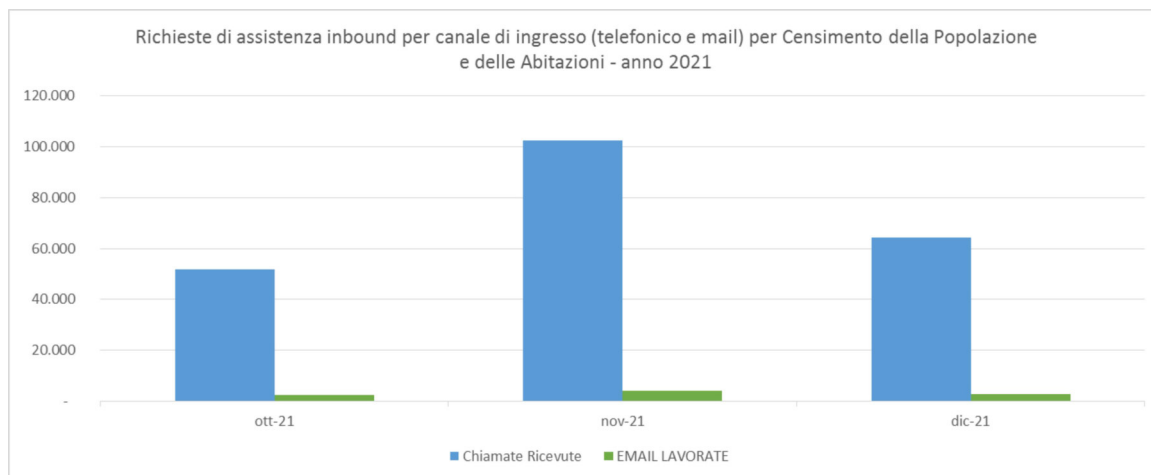


Figura 3 – Richieste di assistenza del Censimento Permanente della Popolazione per canale di accesso- Anno 2021



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

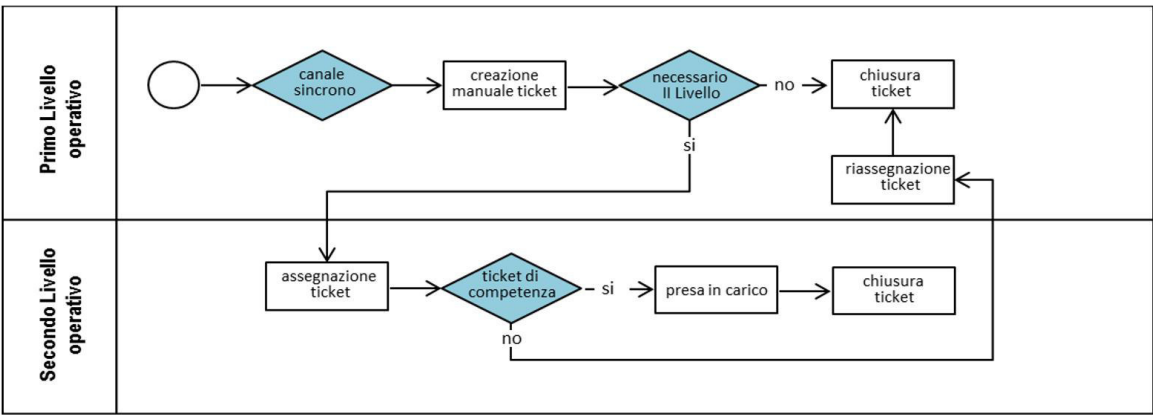
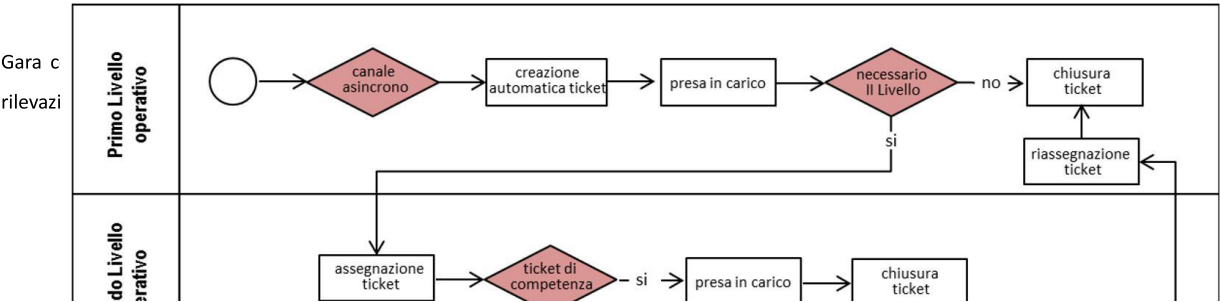


Figura 5 - Processo di gestione della richiesta canale asincrono



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.

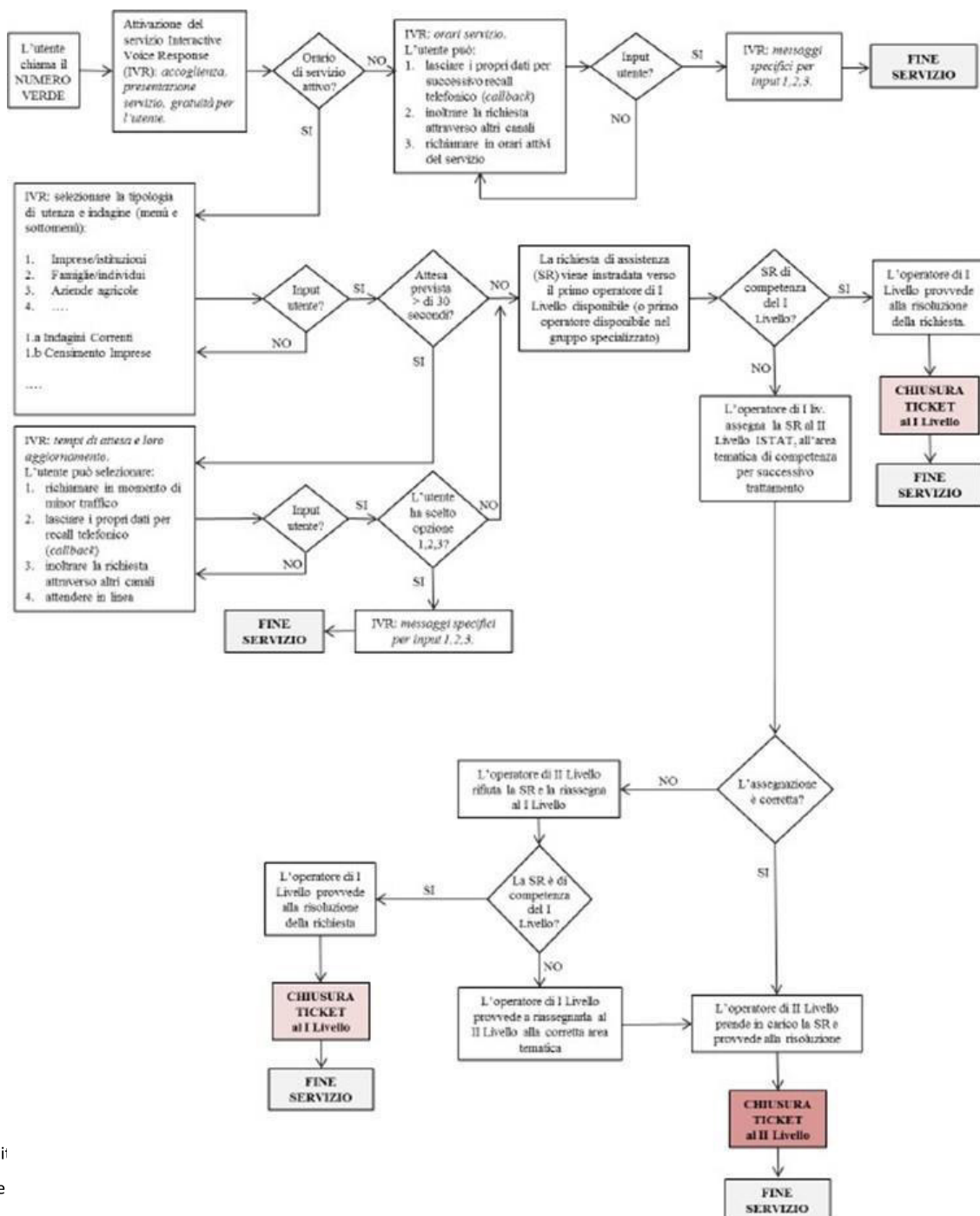
4.1.3.1 Canale telefonico

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).

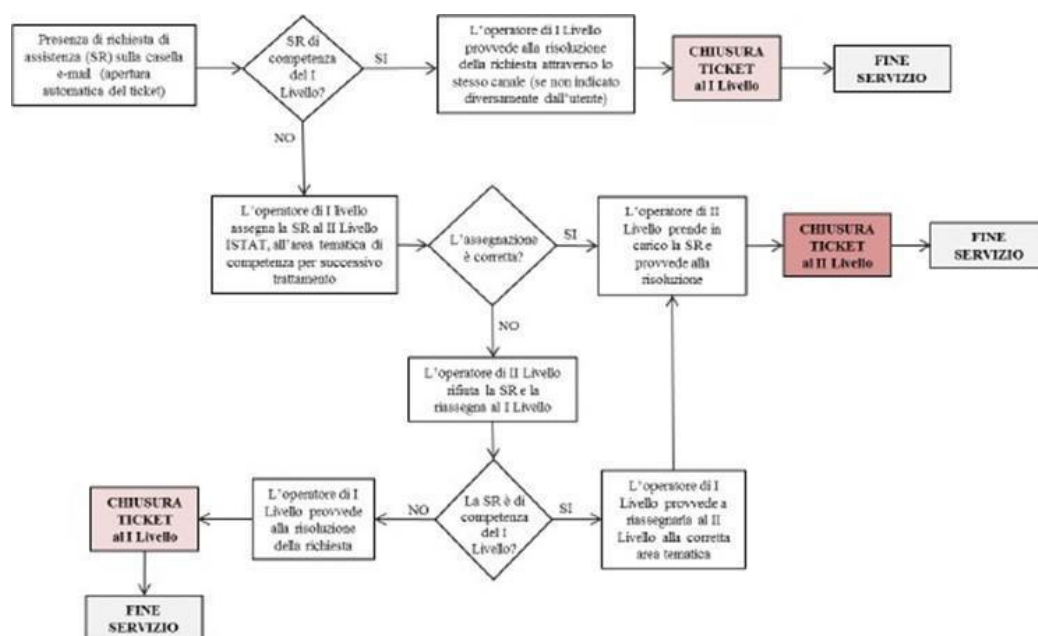
Ciascuna comunicazione in uscita effettuata da un operatore di I livello genera l'apertura di un ticket, sia per le attività di recall collegate al servizio di call-back, sia per le attività connesse alla evasione delle richieste pervenute tramite

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:

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

- 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 server 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 ISTAT; ▪ 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 CENSPPOP	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 (comprendenti 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 (Il livello) sulle funzionalità dei sistemi

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 imprevisti 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.

Allegato 1A_1. Rilevazioni statistiche previste dal Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022, che utilizzano correntemente il servizio di assistenza inbound; disciplina Regolamenti Europei e sanzionabilità.

Rilevazioni Correnti:

PSN	Rilevazione	Regolamento Europeo	Sanzionabilità
IST-00050	Rilevazione mensile sull'occupazione, orari di lavoro, retribuzioni e costo del lavoro nelle grandi imprese (OCC1)	SI	SI
IST-01680	Rilevazione statistica sulla ricerca e sviluppo nelle imprese (RS1)	SI	SI
IST-00070	Rilevazione annuale della produzione industriale (PRODCOM)	SI	SI
IST-02650	Rilevazione dei prezzi alla produzione dei prodotti industriali - Mercato interno (PPI_D, PPI_ND)	SI	SI
IST-00151	Rilevazione mensile delle vendite al dettaglio (DETT)	SI	SI
IST-00066	Rilevazione statistica sull'innovazione nelle imprese (CIS)	SI	SI
IST-00167	Distribuzione, per uso agricolo, dei fertilizzanti (concimi, ammendanti e correttivi) (FERTI)	SI	NO
IST-00168	Distribuzione, per uso agricolo, dei prodotti fitosanitari (FITO)	NO	NO
IST-02393	Prezzi produzione dei servizi - Servizio postale universale (PPSPOS)	SI	SI
IST-02393	Prezzi produzione dei servizi - Corrieri espressi (PPSCOR)	SI	SI
IST-02392	Prezzi produzione dei servizi - Telecomunicazione fissa (PPSTLCFIX)	SI	SI
IST-02392	Prezzi produzione dei servizi - Telecomunicazione mobile (PPSTLCMOB)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto Aereo Merci (PPSAERMER)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto Aereo Passeggeri (PPSAERPAX)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto marittimo armatori (PPSMARARM)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto marittimo broker (PPSMARBRO)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Magazzinaggio e custodia (PPSMAG)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Movimentazione aerea (PPSMOVAER)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Movimentazione ferroviaria (PPSMOVFER)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Movimentazione marittima (PPSMOVMAR)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto merci su strada (PPSTMS)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Vigilanza e investigazione (PPSVIG)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Architettura ed Ingegneria (PPSARCHING)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Selezione del personale (PPSSEL)	SI	SI
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Pubblicità (PPSADV)	SI	SI
IST-02630	Rilevazione trimestrale del fatturato dei servizi (FAS)	SI	SI
IST-02673	Rilevazione sulle piccole e medie imprese e sull'esercizio di arti e professioni (PMI)	SI	NO
IST-01646	Rilevazione trimestrale del trasporto ferroviario (FERT)	SI	NO
IST-01646	Rilevazione del trasporto ferroviario: Merci (FERM)	SI	NO
IST-01646	Rilevazione del trasporto ferroviario: Passeggeri (FERP)	SI	NO
IST-01646	Rilevazione del trasporto ferroviario: Incidenti (FERI)	SI	NO
IST-01646	Rilevazione regionale del Trasporto ferroviario (FERQ)	SI	NO
IST-02521	Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio (FID_COM)	SI	NO
IST-02519	Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione (FID_COS)	SI	NO
IST-02529	Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere (FID_MAN)	SI	NO
IST-02518	Indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi (FID_SER)	SI	NO
IST-01175	Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese (ICT)	SI	SI
IST-01203	Rilevazione sulla struttura delle retribuzioni e del costo del lavoro (RCL-LCS)	SI	SI
IST-01203	Rilevazione sulla struttura delle retribuzioni e del costo del lavoro (RCL-SES)	SI	SI
IST-02673	Rilevazione sul sistema dei conti delle imprese (SCI)	SI	SI
IST-01370	Rilevazione mensile sul fatturato e ordinativi dell'industria (FATT)	SI	SI
IST-01369	Indagine mensile sulla produzione industriale (IPI)	SI	SI
IST-02418	Rilevazione dei prezzi all'importazione (PREIMP)	SI	SI
IST-01381	Indagine trimestrale su posti vacanti ed ore lavorate (VELA)	SI	SI
IST-01677	Rilevazione statistica sulla formazione del personale nelle imprese (CVTS)	SI	SI
IST-02586	Rilevazione campionaria di controllo della copertura di ASIA, di aggiornamento delle unità locali (IULGI) e di completamento dei registri satellite	SI	SI
IST-01930	Rilevazione sulle attività delle imprese a controllo estero residenti in Italia (INWARD)	SI	SI
IST-01931	Rilevazione sulle attività estere delle imprese a controllo nazionale (OUTWARD)	SI	SI
IST-00204	Indagine "Aspetti della vita quotidiana"(AVQ)	SI	NO
IST-00243	Presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari	SI	SI
IST-02234	Indagine sull'inserimento degli alunni con disabilità nelle scuole primarie e secondarie di primo grado, statali e non statali	SI	NO
IST-00209	Indagine sulla produzione libraria	NO	SI
IST-01181	Interventi e servizi sociali dei comuni singoli o associati	NO	NO
IST-00818	Rilevazione sul Trasporto marittimo	SI	NO
IST- 02492	Rilevazione delle Liste Anagrafiche Comunali (LAC)	NO	SI
IST-00146	Trasporto merci su strada (TMS)	SI	SI
IST-00163	Rilevazione sulla macellazione mensile del bestiame a carni rosse e bianche - Carni rosse (MACCR)	SI	NO
IST-00175	Indagine annuale sul latte e sui prodotti lattiero-caseari (LATAN)	SI	NO
IST-00107	Rilevazione dei prezzi dei beni di investimento per il calcolo delle parità internazionali di potere d'acquisto (PPA)	SI	SI
IST-00199	Matrimoni	SI	NO
IST-00201	Iscrizioni e cancellazioni anagrafe per trasferimento di residenza	SI	NO
IST-02525	Rilevazione dei cancellati anagrafe per decesso	SI	NO

IST-02744	Rilevazione delle unioni civili	SI	NO
IST-02798	Separazioni personali dei coniugi, scioglimenti e cessazione degli effetti civili del matrimonio	SI	NO
IST-02798	Separazioni personali dei coniugi, scioglimenti e cessazione degli effetti civili del matrimonio (Tribunali)	SI	NO
IST-02800	Rilevazioni riepilogative comunali mensili e annuali di fonte anagrafica e stato civile	SI	NO
IST-02800	Numero di schede di decesso	SI	NO
IST-02800	Rilevazione mensile del movimento e calcolo della popolazione residente	SI	NO
IST-02538	Rilevazione di Informazioni, Dati e Documenti necessari alla Classificazione di Unità Economiche nei settori istituzionali stabiliti dal Sistema Europeo dei Conti 2010 (SEC 2010) (RIDDCUE)	SI	SI
IST-02698	Rilevazione statistica sulla ricerca e sviluppo - Istituzioni pubbliche (RS2)	SI	SI
IST-02698	Rilevazione statistica sulla ricerca e sviluppo - Istituzioni nonprofit (RS3)	SI	SI
IST-00564	Rilevazione statistica dei permessi di costruire (PDC)	SI	SI
IST-01675	Rilevazione statistica "rapida" dei permessi di costruire (PDC RAP)	SI	SI
IST-02816	Adult Education Survey (AES)	SI	NO
IST-02424	Indagine sui musei e le istituzioni similari	SI	NO
IST-02777	Indagine sulle biblioteche	SI	NO
IST-00167	Distribuzione, per uso agricolo, dei fertilizzanti (concimi, ammendanti e correttivi)	SI	NO
IST-00168	Distribuzione, per uso agricolo, dei prodotti fitosanitari.	SI	NO
IST-02718	Rilevazione sugli elementi identificativi, risorse e attività degli uffici di statistica del Sistan (Eup)	NO	NO
IST-02082	Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni (ICTPA)	NO	NO
IST-02497	Rilevazione trimestrale degli incidenti stradali con lesioni a persone, morti e feriti	NO	NO
IST-01940	Indagine campionaria sull'inserimento professionale dei dottori di ricerca	NO	NO
IST-02726	Discriminazioni Indagine	NO	NO
IST-00173	Consistenza del bestiame bovino, bufalino, suino e ovi-caprino	SI	NO

Rilevazioni Censuarie (comprehensive dei prossimi ampliamenti):

PSN	Rilevazione	Regolamento Europeo	Sanzionabilità
IST-02575	Rilevazione censuaria delle istituzioni pubbliche	NO	SI
IST-02623	Censimenti permanenti delle unità economiche - Rilevazione campionaria su Imprese CPUE	NO	SI
IST-02578	Censimenti permanenti delle unità economiche - Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit - CENS.INP	NO	SI
IST-02493	Censimento permanente della Popolazione e delle Abitazioni – Indagine Areale	SI	SI
IST-02494	Censimento permanente della Popolazione e delle Abitazioni – Indagine da Lista	SI	SI
IST-02792	Censimento Permanente Agricoltura	SI	SI

Allegato 1A_2 - Esempio di Scheda Contatti per indagini sui comuni

ID	Messaggio	Risposta	Rif. Suc.
A1	Buongiorno/buonasera, sono (Nome e Cognome) e chiamo per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica, potrei parlare con il Sig./la Sig.ra [Referente1_Nome_Cognome], che ci risulta essere la persona di riferimento per il/i/la/le [Nome_rilevazione]? ISTRUZIONI PER L'OPERATORE: 1. Leggere Nome e Cognome del contatto disponibile nella lista fornita, secondo le istruzioni fornite 2. Nella lista con i contatti rispettare l'ordine: Referenti 1-2-3 3. Se la persona di riferimento è variata o se, scalando, nessuno dei nominativi/contatti indicati risulta essere corretto chiedere di parlare con un responsabile appartenente a [Nome_ufficio], il cui nominativo dovrà essere registrato in un apposito campo dedicato.	1. Destinatario corretto accetta conversazione 2. Trasferimento di chiamata al Referente, al momento disponibile 3. Destinatario corretto ma al momento occupato/Trasferimento di chiamata al Referente, al momento occupato o assente 4. Rifiuta conversazione 5. Destinatario/numero errato o inesistente 6. Numero occupato/Non risponde/Segr. Telefonica/Fax	1. A2 2. A3 3. Esito Provvisorio: a. E.17.2 Senza appuntamento b. E17.3 Con appuntamento APP15 4. A5 5. E16.7 Esito definitivo 6. E17.1 Esito provvisorio
A2	Chiamo in merito alla [Nome_rilevazione] riferita al [anno/trimestre/mese] per la quale non risultano ancora pervenuti i dati su [Sistema acquisizione dati].		A4
A3	Buongiorno/buonasera, sono (Nome e Cognome) e chiamo per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica, chiamo in merito alla [Nome_rilevazione] riferita al [anno/trimestre/mese] per la quale non risultano ancora pervenuti i dati su [Sistema acquisizione dati].	1. Accetta 2. Al momento non disponibile 3. Al momento non disponibile, fissa appuntamento 4. Rifiuta conversazione	1. A4 2. E17.2 Esito provvisorio 3. E17.3 Esito provvisorio APP15 4. E16.4 Esito definitivo - A5

ID	Messaggio	Risposta	Rif. Suc.
A4	<u>Promemoria per le Udr che NON hanno compilato il questionario</u> Per indagine non sanzionabile A4.1 [Modello] inevaso <i>Le ricordo che la scadenza per l'invio dei dati relativi al [anno/trimestre/mese] [è/era] fissata il [data_scadenza]. Pertanto la invito cortesemente, ad inviare su [Sistema acquisizione dati] il/i [Modelli da inviare]</i> <u>A4.2 - [Modello] in lavorazione</u> <i>Le ricordo che la scadenza per l'invio dei dati relativi al [anno/trimestre/mese] [è/era] fissata al [data_scadenza]. Pertanto la invito cortesemente, ad inviare su [Sistema acquisizione dati] il/i [Modelli da inviare] poichè risulta essere nello stato "in lavorazione"</i>	- Promemoria completato senza richiesta di assistenza - Promemoria completato con richiesta di assistenza - L'utente non ha mai ricevuto la [Circolare/Informativa] dell'indagine/ richiede l'invio - L'utente non ha mai ricevuto la [Circolare/Informativa] contenente le credenziali di accesso/ richiede l'invio - L'utente chiede supporto per la navigazione [Sistema acquisizione dati] - L'utente chiede supporto per la compilazione del questionario (contenuti tematici) - L'utente comunica di aver avuto una variazione dei propri riferimenti - L'utente chiede informazioni sulla sanzione - L'utente richiede la possibilità di fornire i dati telefonicamente - Rifiuto esplicito	1-E16.2 Esito definitivo C14 2. E16.3 Esito definitivo 2.1 A6 2.2 A7 2.3 A8 2.4 A9 2.5 A10 2.6 A11 2.7 A12 C14 3 A5 C14bis
A5	<u>A5 – In caso di rifiuto</u> Per le indagini non sanzionabili <i>L'indagine [Nome_rilevazione] è prevista dal Programma Statistico Nazionale, pertanto sia l'Istat sia [Tipologia Udr] sono tenuti per legge a svolgere questa rilevazione. La collaborazione del suo [Tipologia Udr] è fondamentale per il buon esito dell'indagine. In caso di mancato invio dei dati l'Istat dovrà segnalare il caso alla Prefettura territorialmente competente</i>		E16.4 Esito definitivo E16.5 Esito definitivo C14bis
A6	<u>L'utente richiede l'invio della [Circolare/Informativa]</u> <i>La [Circolare/Informativa] relativa a tale rilevazione è stata inviata dall'Istat all'indirizzo PEC del [Tipologia Udr] con protocollo n. [numero_protocollo] del [data_protocollo]</i> ISTRUZIONI PER OPERATORE: Se richiesto dall'utente indicare che è possibile scaricare la Circolare/Informativa da [Sito acquisizione dati]		E16.3.a Esito definitivo C14

ID	Messaggio	Risposta	Rif. Suc.
A7	<u>L'utente richiede l'invio delle credenziali di accesso</u> [Frase credenziali]		E16.3.b Esito definitivo C14
A8	<u>L'utente chiede supporto per la navigazione [Sistema acquisizione dati]</u> [Frase navigazione sistema]		E16.3.c Esito definitivo C14
A9	<u>L'utente chiede supporto per la compilazione del questionario (contenuti tematici)</u> [Frase assistenza compilazione]		E16.3.d Esito definitivo C14
A10	<u>L'utente comunica una variazione dei riferimenti</u> <i>In generale ricordiamo che il [Tipologia Udr] può agire autonomamente per modificare i dati nella scheda di registrazione di [Sistema acquisizione dati].</i> <i>In caso di necessità può contattare il numero verde [numero verde] per ricevere assistenza.</i>		E16.3.e Esito definitivo C14
A11	<u>L'utente chiede informazioni sulla sanzione</u> Indagine non sanzionabile <i>L'indagine [Nome_rilevazione] è prevista dal Programma Statistico Nazionale, pertanto sia l'Istat sia [Tipologia Udr] sono tenuti per legge a svolgere questa rilevazione. La collaborazione del suo [Tipologia Udr] è fondamentale per il buon esito dell'indagine. L'indagine non prevede una sanzione ma in caso di mancato invio dei dati l'Istat dovrà segnalare il caso alla Prefettura territorialmente competente.</i>		E16.3.f Esito definitivo C14
A12	<u>L'utente richiede di fornire i dati telefonicamente</u> <u>ISTRUZIONI PER OPERATORE:</u> [Frase recupero dati]		E16.3.g Esito definitivo C14
C14	<u>C14 – Chiusura</u> <i>Per qualsiasi ulteriore chiarimento la invitiamo a contattare il numero verde [numero verde] o a scrivere una mail all'indirizzo di posta elettronica [Indirizzo email]</i> <i>La ringrazio per la sua disponibilità. Buongiorno/Buonasera.</i>		

ID	Messaggio	Risposta	Rif. Suc.
C14bis	<u>C14bis – Chiusura in caso di rifiuto</u> Prendo nota della risposta e riferisco al Responsabile ISTAT dell'indagine. La ringrazio per la sua disponibilità. Buongiorno/Buonasera.		
APP15	<u>APP15 - Appuntamento con l'interlocutore</u> ISTRUZIONI PER OPERATORE: Registrare il nominativo e i dati dell'utente e prendere appuntamento.		E17.3 Esito provvisorio
E16	<u>E16 – ESITI DEFINITIVI</u> 1. Questionario inviato senza promemoria/sollecito 2. Promemoria/sollecito completato con successo senza richiesta di assistenza 3. Promemoria/sollecito completato con successo con richiesta di assistenza a. Richiesta Circolare di indagine b. Richiesta delle credenziali di accesso c. Richiesta di supporto alla navigazione [Sistema acquisizione dati] d. Richiesta di supporto per compilazione questionario e. Comunicazione di variazione dei riferimenti f. Richiesta chiarimenti sulla sanzione g. Richiesta di fornire i dati telefonicamente 4. Promemoria/sollecito completato con rifiuto esplicito 5. Rifiuta conversazione 6. Impossibile individuare un referente 7. Destinatario/numero errato o inesistente		
E17	<u>E16 – ESITI PROVVISORI</u> 1. Numero occupato/Non risponde/Segr. Telefonica/Fax 2. Referente momentaneamente occupato/assente 3. Appuntamento		

Esempio di tracciato del file “metacampi”

Il file dei “metacampi” contiene informazioni che popolano alcuni campi variabili della scheda contatto. In particolare contiene le variabili che sono costanti per tutte le unità che appartengono alla stessa campagna ma che variano da campagna a campagna.

Metacampi

Variabili da includere nella scheda contatto (informazioni invariabili per tutte le unità di rilevazione)		
A1	[Nome_ufficio]	
A1, A2, A3, A5, A11	[Nome_rilevazione]	
A2, A3, A4.1, A4.2	[Anno/trimestre/mese]	
A2, A3, A4.1, A4.2, A8, A10	[Sistema acquisizione dati]	
A4.1, A4.2	[Modello]	
A4.1, A4.2	[Modelli da inviare]	
A5, A6, A10, A11	[Tipologia Udr]	
A6	[Circolare/Informativa]	
A4.1, A4.2	[è/era]	
A4.1, A4.2	[data_scadenza]	
A6	[Sito acquisizione dati]	
A7	[Frase credenziali]	
A8	[Frase navigazione sistema]	
A9	[Frase assistenza compilazione]	
A10, C14	[Numero verde]	
A12	[Frase recupero dati]	
C14	[Indirizzo email]	

Esempio di tracciato record di una lista outbound

La lista outbound (iniziale e di aggiornamento) contiene i campi della scheda contatto variabili per ciascuna unità di rilevazione.

Nome variabile	Esempio
Cod_Indag	IST-XXXXX (alfanumerico)
Cod_Udr	A123456789 (alfanumerico)
Denominazione	Comune di Roma
Udr_Via	Via Manzoni 5
Udr_Cap	174
Udr_Com	ROMA
Udr_Prov	RM
Udr_CF	00123456789 (alfanumerico)
Udr_Pec	COMUNEROMA@PEC.IT
Udr_email	COMUNEROMA@COMUNEROMA.IT
Referente(1)_Nome_Cognome	GIUSEPPE VERDI
Referente(1)_Telefono	0606061
Referente(1)_Email	VERDI@ZOOPROFILATTICO.IT
Referente(n)_Nome_Cognome	MARIO ROSSI
Referente(n)_Telefono	0606062
Referente(n)_Email	ROSSI@ZOOPROFILATTICO.IT
Tel_Udr	060606
Stato_Questionario	FLAG che indica lo stato del questionario, può assumere le modalità: N= nessun dato inserito sul questionario; P= questionario parzialmente compilato.
Stato_Udr_Sistema acquisizione dati	FLAG che indica lo stato di registrazione dell'unità sul sistema di acquisizione dati, può assumere le modalità: SI: utente registrato, ha fatto almeno un accesso; NO: utente non registrato, non ha fatto nessun accesso.

Stato_Udr_Sanz	FLAG che indica se per l'indagine è prevista una sanzione in caso di inadempimento, può assumere le modalità: SI: Indagine sanzionabile da PSN in vigore NO: Indagine non sanzionabile da PSN in vigore
Nr_Protocollo	123456/20
Data_Protocollo	23/07/2020
Data_Invio	24/07/2020
Modello	Nome del modello (se previsto)
Modelli da inviare	Elenco modelli da inviare (se previsti)
Anno/trimestre/mese	Aprile, Maggio
data_scadenza	31/05/2022 per Aprile, 30/06/2022 per Maggio
Priorita	BLOCCHI (insieme di unità suddivise per blocchi di priorità, 1 indica il blocco con maggiore priorità, n indica il blocco con minore priorità)
Ordina	ORDINAMENTO da 1 a n, 1 indica l'unità con priorità maggiore, n indica l'unità con priorità minore



Istituto Nazionale di Statistica

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO

OGGETTO: procedura ristretta comunitaria, ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. n. 50/16, da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa (PT: 70; PE: 30) per l'affidamento di servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della Raccolta Dati delle rilevazioni dell'Istat per n. 51 mesi (48 mesi + tre per la fase di avvio) - CIG n. 9218886165

Domanda 1 Non si riesce a rintracciare l'iniziativa sul portale <http://www.acquistinretepa.it>. La ricerca attraverso il CIG non restituisce risultato. È possibile che al momento non sia ancora caricata l'iniziativa sul portale?

Risposta 1 Per semplificare il raggiungimento del sito Consip è stato inserito il link sul sito istituzionale Istat:
https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/scheda_altri_bandi.html?idBando=c88450ac53c1b737

Domanda 2 In merito al Portale MePA è necessario avere l'abilitazione al servizio con CPV 79311000 per accedere alla Prequalifica e Partecipazione Gara?

Risposta 2 Per l'accesso alla fase di prequalifica e partecipazione alla gara è sufficiente essere semplicemente registrati sul portale in qualità di Operatore Economico

Domanda 3 È possibile avere da parte della Stazione Appaltante un modello editabile del DGUE, da presentare nella fase di prequalifica, con i dati della parte 1 compilati?

Risposta 3 Come previsto al punto 14.2 del Documento Descrittivo, deve essere compilato il DGUE di cui allo schema allegato al DM del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016 o successive modifiche messo a disposizione sul sito <http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/documento-di-gara-unico-europeo-dgue>

Domanda 4 Ci sono vincoli territoriali particolari per la sede, o in alternativa va bene tutto il territorio nazionale?

Risposta 4 La sede può essere ubicata su tutto il territorio nazionale

Domanda 5 Si chiede di specificare se sia possibile, in fase di gara, modificare la forma di partecipazione indicata in fase di manifestazione di interesse

Risposta 5 Come verrà meglio specificato nella lettera di invito, sino al momento della presentazione dell'Offerta, sarà ammessa la modifica degli operatori prequalificati, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- i candidati prequalificati ed invitati quali imprese singole potranno presentare offerta anche quali mandatarie (capogruppo) di un R.T.I. con uno o più Operatori Economici mandanti in possesso dei requisiti minimi prescritti dal Bando di gara;
- i candidati prequalificati ed invitati quali R.T.I., ferma restando la immutabilità dell'impresa mandataria (capogruppo), possono modificare la propria compagine soggettiva presentando offerta con uno o più Operatori Economici mandanti in possesso dei requisiti minimi prescritti dal Bando di gara in aggiunta/sostituzione degli Operatori Economici mandanti prequalificati, sempre che la modifica non risulti preordinata a sopprimere ad una carenza esistente *ab origine*;



Istituto Nazionale di Statistica

- i candidati prequalificati ed invitati quali imprese singole non potranno presentare offerte quali mandanti di un R.T.I. con altra impresa singola già prequalificata ed invitata o di un R.T.I. già prequalificato ed invitato;
- i soggetti risultati non idonei all'esito della prequalifica non potranno partecipare alla procedura di gara né in qualità di imprese mandanti, né in qualità di imprese ausiliarie né in qualità di subappaltatori.

Si precisa che, in sede di presentazione dell'Offerta per la seconda fase a inviti disciplinata dalla Lettera di Invito, tutte le "nuove" imprese, non già oggetto di prequalifica, dovranno produrre tutta la documentazione prescritta nella Lettera di Invito ai fini della qualificazione e, in particolare, della dimostrazione del possesso dei requisiti generali e speciali.

Domanda 6 Si richiede se il Fornitore, partecipante alla fase di prequalifica come impresa individuale, possa poi partecipare alla successiva fase di gara quale mandataria di operatori riuniti anche laddove questi non siano stati preventivamente invitati

Risposta 6 Si veda la precedente risposta 5

Domanda 7 Nel Documento Breve Descrizione si afferma che il 2° Livello sarà costituito da referenti ISTAT. Si chiede conferma che non sarà il Fornitore a doverlo gestire

Risposta 7 Il secondo livello è costituito dai Referenti Istat, 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 la visualizzazione e la lavorazione dei ticket assegnati, gli utenti Istat di II Livello dovranno poter accedere al sistema di Trouble ticketing del Fornitore attraverso un'interfaccia web, secondo una profilazione specifica. Pertanto, il Fornitore dovrà gestire lo smistamento al 2° livello costituito dai Referenti Istat, dei ticket non gestibili al 1° livello

Domanda 8 Per la domanda di Manifestazione di Interesse – Prequalifica ISTAT, viene richiesta la Certificazione del sistema di gestione della Qualità: si chiede conferma che si riferisce alla certificazione ISO 9001

Risposta 8 Si conferma che la Certificazione del sistema di gestione della Qualità è la certificazione ISO 9001 che verrà richiesta in Fase 2 per poter accedere alla riduzione sulla garanzia provvisoria

Domanda 9 In merito ai Requisiti del punto 7.1 e 7.2 del Documento Descrittivo, la comprova deve essere costituita da allegati specifici oppure restano valide le opportune dichiarazioni che si rilasciano con i documenti e allegati richiesti dal punto 14 del Documento Descrittivo, 1. Domanda di Partecipazione; 2. Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità; Formulario DGUE?

Risposta 9 Per la comprova di cui al punto 7.1 la Stazione Appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'Operatore Economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti; Relativamente al punto 7.2, la valutazione del requisito avverrà sulla base delle autodichiarazioni dell'Operatore Economico durante la fase di prequalifica, mentre la comprova del requisito sarà richiesta esclusivamente all'aggiudicatario provvisorio, come verrà meglio specificato nella documentazione della fase di offerta



Istituto Nazionale di Statistica

Domanda 10 Il Documento Descrittivo a pag. 32 - art. 19 cita testualmente: "Ai sensi del combinato disposto del sopra richiamato art. 50 e dell'art. 51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è quello delle coop. sociali". In considerazione di ciò si chiede se, in caso di partecipazione, è possibile assumere le risorse in clausola sociale con il CCNL Telecomunicazioni

Risposta 10 Le risorse acquisite con la clausola sociale possono essere assunte con il CCNL Telecomunicazioni tenendo debitamente conto di tutto ciò che è necessario per armonizzarlo con quello di partenza

Domanda 11 Clausola sociale prevista con 76 persone (8 Team Leader e 68 operatori): sarebbe possibile conoscere la Retribuzione Annua Lorda (RAL) in modo da essere sicuri che la retribuzione sia per tutti quella minima prevista dal loro contratto?

Risposta 11 Per una corretta quantificazione ci si riferisca ai dettagli presenti nell'allegato 6 al Bando di gara



Istituto Nazionale di Statistica

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO

OGGETTO: procedura ristretta comunitaria, ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. n. 50/16, da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa (PT: 70; PE: 30) per l'affidamento di servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della Raccolta Dati delle rilevazioni dell'Istat per n. 51 mesi (48 mesi + tre per la fase di avvio) - CIG n. 9218886165 – FASE II

Domanda 1 Si richiede di precisare se un Operatore Economico ammesso alla seconda fase della procedura in oggetto possa costituire un RTI con un'azienda che non abbia partecipato alla fase di prequalifica in qualità di mandante e se quest'ultima possa fare avvalimento su tale operatore per la copertura del requisito di cui al punto 7.2 **REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA** della lettera di invito, cioè possesso di Fatturato specifico complessivo del triennio nel settore di attività oggetto dell'appalto (servizi di Inbound e Outbound) non inferiore ad € 7.000.000 IVA ESCLUSA.

Risposta 1 Così come previsto nella Lettera d'invito, eventuali variazioni delle "unità prequalificate" tra la prima e la seconda fase della procedura ristretta dovranno rispettare le seguenti condizioni:

- i candidati prequalificati ed invitati quali imprese singole potranno presentare offerta anche quali mandatori (capogruppo) di un R.T.I. con uno o più Operatori Economici mandanti in possesso dei requisiti minimi prescritti dal Bando di gara;
- i candidati prequalificati ed invitati quali R.T.I., ferma restando la immodificabilità dell'impresa mandataria (capogruppo), possono modificare la propria compagine soggettiva presentando offerta con uno o più Operatori Economici mandanti in possesso dei requisiti minimi prescritti dal Bando di gara in aggiunta/sostituzione degli Operatori Economici mandanti prequalificati, sempre che la modifica non risulti preordinata a sopperire ad una carenza esistente *ab origine*;
- i candidati prequalificati ed invitati quali imprese singole non potranno presentare offerte quali mandanti di un R.T.I. con altra impresa singola già prequalificata ed invitata o di un R.T.I. già prequalificato ed invitato;
- i soggetti risultati non idonei all'esito della prequalifica non potranno partecipare alla procedura di gara né in qualità di imprese mandanti, né in qualità di imprese ausiliarie né in qualità di subappaltatori.

Si precisa che, in sede di presentazione dell'Offerta per la seconda fase a inviti, tutte le "nuove" imprese, non già oggetto di prequalifica, dovranno produrre tutta la documentazione prescritta nella Lettera di Invito ai fini della qualificazione e, in particolare, della dimostrazione del possesso dei requisiti generali e speciali.

Relativamente alla possibilità da parte del nuovo Operatore Economico di fare avvalimento per la copertura del requisito di cui al punto 7.2 **REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA** della Lettera di Invito sugli Operatori Economici già prequalificati, vale quanto previsto al punto 8 della stessa: «L'avvalimento, nell'ambito della seconda fase, è ammesso unicamente per le "nuove" imprese mandanti che - nel rispetto delle regole afferenti la variazione delle unità prequalificate [...] partecipino in RTI o consorzi ordinari prequalificati in aggiunta/sostituzione a mandanti già prequalificati nella prima fase. In tal caso, ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'Operatore Economico, singolo o associato ai sensi dell'art. 45 del Codice, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. b) e c) del Codice avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento»

Domanda 2 Premesso che la gestione dei picchi può essere svolta con personale non dedicato, si chiede conferma che gli operatori in clausola sociale sono tutti dedicati ad attività ISTAT.

Risposta 2 Si conferma che gli operatori presenti nella clausola sociale sono tutti dedicati ad attività Istat



Istituto Nazionale di Statistica

- Domanda 3** *Si chiede di confermare che il prezzo unitario a basta d'asta per gli Sms (€ 0,011) sia identico al prezzo a base d'asta per il traffico telefonico da rete fissa.*
- Risposta 3** **Si conferma che il prezzo unitario a basta d'asta per gli Sms è identico al prezzo a base d'asta per il traffico telefonico da rete fissa: entrambi hanno un prezzo a base d'asta pari ad € 0,011**
- Domanda 4a** *Segnaliamo che il sito ANAC risulta da molti giorni in manutenzione e non è indicata una data a partire dalla quale sarà nuovamente operativo. Oltre a non poter generare il passOE, non è possibile neppure pagare il contributo ANAC perché il CIG risulta valido, ma non è disponibile per il pagamento.*
- Domanda 4b** *Verificando il pagamento ANAC, come previsto dal disciplinare, e procedendo con la generazione dell'avviso di pagamento, il portale ANAC riporta il seguente messaggio: "GAE07 - Il codice inserito è valido ma non è attualmente disponibile per il pagamento. È opportuno contattare la Stazione Appaltante.". Si chiede di verificare la tipologia dell'errore*
- Domanda 4c** *Il portale Anac non ci permette di proseguire con il pagamento del contributo, di seguito il messaggio del portale: GAE07 - Il codice inserito è valido ma non è attualmente disponibile per il pagamento. È opportuno contattare la stazione appaltante. Si chiedono chiarimenti in merito.*
- Risposta 4** **Da comunicazioni ANAC ci risulta che il servizio al momento è tornato regolare per cui è possibile procedere alla generazione del PassOE e al pagamento del contributo ANAC**
- Domanda 5** *Allegato 1B "Schema di contratto Contact Center" - Fermi restando i requisiti di adeguatezza o di altre garanzie adeguate (es. Clausole Contrattuali Tipo), previsti all'articolo 16.G, comma 11 "Trattamento dei dati personali", e garantendo ove possibile l'opportuna anonimizzazione dei dati, è consentito l'affidamento di attività di supporto (es. analisi e reporting) a società partecipata al 100% dal Fornitore e che ha sede in paese extra-UE?*
- Risposta 5** **Così come previsto all'art. 16.G, comma 11, il trasferimento al di fuori dell'UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, nel caso di servizi di assistenza/manutenzione da remoto, è consentito previo opportuna anonimizzazione dei dati personali contenuti nel tracciato a cura del Fornitore.**
- Domanda 6** *In riferimento alla polizza provvisoria si richiede se è sufficiente che la stessa sia corredata da una dichiarazione sostitutiva di atto notorio del fideiussore che attesti il potere di impegnare con la sottoscrizione la società fideiussore nei confronti della Stazione Appaltante*
- Risposta 6** **Così come previsto nella Lettera di invito all'art. 10, la garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere sottoscritte da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere prodotte in una delle seguenti forme:**
- documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82, sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
 - copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del D.lgs. 82/2005. In tali ultimi casi la conformità del documento all'originale dovrà essere attestata dal pubblico ufficiale mediante apposizione di firma digitale (art. 22, comma 1, del D.lgs. 82/2005) ovvero da apposita dichiarazione di autenticità sottoscritta con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale (art. 22, comma 2 del D.lgs. 82/2005);
 - duplicato informatico di documento informatico ai sensi dell'art. 23 bis del D.lgs. 82/2005 se prodotta in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71 del medesimo decreto
- Domanda 7a** *Si chiede conferma di non dover presentare un nuovo DGUE se tra la fase di prequalifica e la fase a inviti, non vi sono state variazioni delle condizioni giuridiche e di fatto alla base della dichiarazione resa in fase di prequalifica, in ordine alla sussistenza dei requisiti di partecipazione di cui al punto III.1.1 del Bando di Prequalifica;*
- Domanda 7b** *Avendo variato l'indirizzo di sede legale si richiede se occorra reinviare nuovamente il DGUE con compilato solo il campo della sede legale.*



Istituto Nazionale di Statistica

- Risposta 7** Così come previsto all'art. 14.2 della Lettera di invito, l'Operatore Economico che sia già "prequalificato" dovrà presentare un nuovo DGUE esclusivamente nel caso in cui fra la fase di prequalifica e la fase ad inviti, vi siano state variazioni in ordine alle condizioni giuridiche e/o di fatto alla base delle dichiarazioni rese, in fase di prequalifica, in ordine alla sussistenza dei requisiti di partecipazione di cui al punto III.1.1 del Bando di prequalifica. Nel caso di variazioni sarà sufficiente riempire i campi che hanno subito una modifica fra la fase di prequalifica e la fase ad inviti
- Domanda 8* *Per le dichiarazioni integrative relative all'art 14.3.1 della Lettera di invito, la dichiarazione relativa al punto B) non è resa nella domanda di partecipazione, bisogna produrre un'autodichiarazione ex novo ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000?*
- Risposta 8** Per un mero errore non è stata riportata sulla Domanda di partecipazione la seconda delle due previsioni relative all'Offerta Economica. Pertanto è possibile sia integrare la Domanda di partecipazione con questa seconda previsione (ovvero che l'offerta economica presentata è remunerativa giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura e di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi/fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta) che integrare la documentazione prevista in gara con una nuova dichiarazione che preveda espressamente la seconda previsione
- Domanda 9* *Si chiede conferma della produzione della Dichiarazione familiari conviventi e Dichiarazione di cui al DPCM 187/91.*
- Risposta 9** Così come previsto all'art. 22.1 della Lettera di invito, le Dichiarazioni familiari conviventi e Dichiarazione di cui al DPCM 187/91 sono necessarie per la stipula del contratto e, pertanto, vanno prodotte dall'aggiudicatario nel termine di 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione della comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a), del D.lgs. n. 50/2016
- Domanda 10* *Si chiede conferma della possibilità di rendere le dichiarazioni relative ai familiari conviventi, richieste nella lettera di invito, sulla base di modelli analoghi a quelli forniti dalla stazione appaltante ovvero se è strettamente necessario utilizzare i modelli allegati alla lettera di invito "Allegato_2_3 Facsimile_Familiari_conviventi_II_FASE"*
- Risposta 10** Si conferma che le dichiarazioni relative ai familiari conviventi, richieste nella Lettera di invito possono essere rese sulla base di modelli analoghi a quelli forniti dall'Istat con l'accortezza di prevedere nella dichiarazione almeno tutte le indicazioni presenti nel Facsimile messo a disposizione da parte dell'Istat "Allegato_2_3 Facsimile_Familiari_conviventi_II_FASE"
- Domanda 11* *Si chiede la possibilità di raccogliere in un'unica dichiarazione sostitutiva tutte le dichiarazioni dei familiari conviventi sia firmate digitalmente, sia con firma olografa.*
- Risposta 11** È possibile raccogliere in un'unica dichiarazione sostitutiva tutte le dichiarazioni dei familiari conviventi sia firmate digitalmente, sia con firma olografa a condizione che nel documento presentato siano visibili tutte le firme digitali e siano corredate dai documenti di riconoscimento di tutti i soggetti che presentano la firma olografa
- Domanda 12* *Con riferimento alla firma digitale, si chiede di indicare il formato (Cades o Pades) che è necessario utilizzare per la sottoscrizione dei documenti.*
- Risposta 12** Con riferimento alla firma digitale dei documenti, si segnala che sono ammessi entrambi i formati: sia *Cades* che *Pades*



Istituto Nazionale di Statistica

Domanda 13 *Si richiede di confermare che, a fronte della partecipazione da parte di un'azienda già prequalificata alla gara in oggetto in RTI costituendo di tipo orizzontale con un'azienda che non abbia partecipato alla fase di prequalifica ma che sia in possesso, da sola, del requisito relativo ai fatturati specifici di cui al punto 7.2, non si prospetti l'ipotesi di RTI sovrabbondante.*

Risposta 13 **Si conferma la possibilità di partecipazione di RTI sovrabbondanti, a fronte della presenza di un Operatore Economico già prequalificato alla gara in oggetto in RTI costituendo di tipo orizzontale con un Operatore Economico che non abbia partecipato alla fase di prequalifica ma che sia in possesso, da solo, del requisito relativo ai fatturati specifici di cui al punto 7.2**

Domanda 14 *Si richiede di confermare il calcolo del punteggio tecnico (PTi - riferimento paragrafo 17 del disciplinare di gara) come di seguito identificato nell'esempio:*

Criterio: 1) Quantità e qualità delle risorse tecnologiche.

Sub criterio: 1.1) Sistema servente con architettura ad alta affidabilità.

Coefficiente discrezionale medio (riferimento paragrafo 17.2 del disciplinare di gara) attribuito dalla commissione al sub-criterio: "ottimo".

PTi del sub-criterio: 1 (valore del coefficiente "ottimo") X 1 (valore discrezionale max presente nella tabella cui al paragrafo 17) = 1 PT.

Risposta 14 **Si conferma che il calcolo del Punteggio Tecnico per i sottocriteri con punteggi discrezionali (Dmax nella tabella n. 5 dell'art. 17.1) è effettuato, secondo quanto previsto nell'art. 17.2, nel modo seguente:**

per ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, è attribuito un coefficiente discrezionale medio derivante dai coefficienti variabili da zero ad uno attribuiti da parte di ciascun Commissario, secondo il livello di valutazione seguente:

Ottimo	1,0
Più che adeguato	0,8
Adeguato	0,6
Parzialmente adeguato	0,4
Scarsamente adeguato	0,2
Non migliorativo rispetto ai requisiti minimi richiesti nel Capitolato tecnico	0,0

All'esito dell'attribuzione dei coefficienti da parte di ciascun Commissario, sarà calcolata la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli Commissari in relazione al sub-criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo elemento in valutazione.

Quindi, nell'esempio di specie, ogni Commissario esprime la sua valutazione assegnando il relativo coefficiente (ad es. Commissario 1 = "Ottimo" – coefficiente 1,0; Commissario 2 = "Più che adeguato" – coefficiente 0,8; Commissario 3 = "Ottimo" – coefficiente 1,0; Commissario 4 = "Più che adeguato" – coefficiente 0,8; Commissario 5 = "Ottimo" – coefficiente 1,0), viene calcolata la media dei coefficienti relativi alle valutazioni di tutti i Commissari $((1,0+0,8+1,0+0,8+1,0)/5=0,92)$. Dunque, il punteggio attribuito al sottocriterio 1.1 (punteggio max = 1) sarà 0,92 (media dei coefficienti relativi alle valutazioni di tutti i Commissari) x 1 (punteggio max dello specifico sottocriterio) = 0,92 Punti relativi allo specifico sottocriterio 1.1 che verrà poi sommato a tutti i punteggi degli altri sottocriteri. Se la valutazione dei Commissari fosse stata riferita al sottocriterio 3.1 (punteggio max = 3), il relativo punteggio sarebbe stato: 0,92 (media dei coefficienti relativi alle valutazioni di tutti i Commissari) x 3 (punteggio max dello specifico sottocriterio) = 2,76 Punti relativi allo specifico sottocriterio 3.1

Domanda 15 *Si richiede di confermare il calcolo del punteggio economico (PEi - riferimento paragrafo 17.3 riferimento paragrafo 17 del disciplinare di gara) come di seguito identificato nell'esempio:*

Criterio: 1) Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono ITA fascia ordinaria.

Coefficiente voce di offerta economica: 1 - calcolato come indicato da paragrafo 17.4 del disciplinare di gara con la formula: $Ci = (Rmax-Ra)/(Rmax-Rmin)$.

Punti max del criterio "Prezzo unitario al minuto per il Servizio operatore sincrono ITA fascia ordinaria" come da tabella n.6 paragrafo 17.3: 2.



Istituto Nazionale di Statistica

Punteggio Economico del criterio: Coefficiente voce di offerta economica 1 X Punti max del criterio 2 = 2.

Risposta 15 Si conferma che il calcolo del Punteggio Economico è dato dalla seguente formula interdipendente lineare min-max: $Ci = (R_{max} - R_a) / (R_{max} - R_{min})$. A ciascuno degli elementi componenti l'Offerta Economica è assegnato un punteggio identificato dalla colonna "Punti max" della tabella e il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto.

Quindi, nell'esempio di specie, se viene ad esempio proposto per il sottocriterio 1 come prezzo offerto dallo specifico Operatore Economico un valore pari ad €. 0,47 (R_a), viene rilevato il prezzo dell'offerta meno conveniente di altro Operatore Economico pari ad €. 0,57 (R_{max}) e il prezzo dell'offerta più conveniente di altro Operatore Economico pari ad €. 0,42 (R_{min}), allora il coefficiente relativo allo specifico Operatore Economico per lo specifico sottocriterio 1 sarà pari a $(0,57 - 0,47) / (0,57 - 0,42) = 0,67$ ed il punteggio ad esso attribuito sarà pari a 0,67 (coefficiente relativo allo specifico Operatore Economico per lo specifico sottocriterio) x 2 (Punti max per lo specifico sottocriterio) = 1,33.

Domanda 16 *Si chiede di specificare se un eventuale subappaltatore sia tenuto a presentare anche la dichiarazione sui familiari conviventi e la cauzione provvisoria. Si chiede inoltre di specificare quale sia il modello da utilizzare per le dichiarazioni integrative del subappaltatore e quale sia il contenuto delle dichiarazioni integrative da produrre a cura del subappaltatore.*

Risposta 16 Si conferma che anche l'eventuale subappaltatore è tenuto a presentare la dichiarazione sui familiari conviventi affinché possa essere autorizzato il subappalto. Secondo quanto previsto nell'art. 10 della Lettera di invito, la garanzia provvisoria dovrà essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c), del Codice, al solo consorzio: pertanto la cauzione non dovrà essere intestata anche al subappaltatore. Riguardo la modulistica da utilizzare ed il relativo contenuto, si fa sempre riferimento alla modulistica standard se non diversamente specificato

Domanda 17 *In assenza di precise limitazioni nella lettera di invito, si chiede conferma del fatto che, fermo restando il divieto di subappalto integralmente in servizio, sia possibile addivenire ad un subappalto in misura percentuale variabile, affidando al subappaltatore prestazioni diverse legate all'infrastruttura.*

Risposta 17 Si conferma che, fermo restando il divieto di subappalto dell'integrale esecuzione del contratto, sia possibile addivenire ad un subappalto in misura percentuale variabile, affidando al subappaltatore prestazioni diverse legate all'infrastruttura. Resta inteso che, in fase di presentazione dell'Offerta, andrà indicata nella domanda di partecipazione la volontà di subappaltare le attività nel rispetto di quanto previsto dall'art. 9 della Lettera di Invito, dovrà essere indicato nel DGUE l'intenzione di ricorrere al subappalto con apposito DGUE firmato digitalmente da soggetto munito di idonei poteri di ogni subappaltatore, con il quale lo stesso fornisca le informazioni di cui alle sezioni A e B della parte II e delle parti III, IV ove pertinente e VI del DGUE con indicazione delle attività oggetto di subappalto e delle imprese subappaltatrici e dovrà essere prodotto il PassOE anche dell'impresa subappaltatrice

Domanda 18 *Con riferimento all'istituto del subappalto, si chiede di:*

- specificare se l'impresa subappaltatrice debba essere in possesso dei requisiti speciali richiesti nella fase di prequalifica ovvero debba essere prequalificata;
- chiarire se il Passoe dell'impresa subappaltatrice debba essere controfirmato dall'impresa subappaltante;
- chiarire se l'impresa subappaltatrice debba compilare il DGUE nella sua interezza; in caso di risposta negativa, si chiede di indicare quali sezioni del DGUE debbano essere compilate dalla ridetta impresa;
- precisare che cosa si intenda per "Dichiarazione integrativa del subappaltatore" (pag. 20 della Lettera di Invito);



Istituto Nazionale di Statistica

- Risposta 18** Con riferimento ai requisiti speciali richiesti all'impresa subappaltatrice, si specifica che la stessa deve possedere i requisiti di idoneità di cui all'art. 7.1 della Lettera di invito (iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara). Se il subappaltatore si è prequalificato, lo stesso potrà partecipare esclusivamente con l'Operatore Economico con il quale si è prequalificato e non sarà necessaria alcuna integrazione. Nel caso di subappaltatore non prequalificato, sarà necessario produrre tutta la documentazione integrativa che faccia riferimento alla variazione avvenuta tra la fase di prequalifica e la fase ad inviti.
- Con riferimento al PassOE dell'impresa subappaltatrice, secondo quanto previsto nella FAQ n.16 del portale ANAC, ai soli fini della creazione del PassOE, il subappaltatore indicato dal partecipante deve generare la propria componente AVCpass classificandosi come "Mandante in RTI". Il partecipante genererà il PassOE con il ruolo di "Mandatario in RTI".
- Con riferimento alla compilazione del DGUE, così come previsto nell'art. 14.3.3 della Lettera di invito dovrà essere indicato nel DGUE l'intenzione di ricorrere al subappalto con apposito DGUE firmato digitalmente da soggetto munito di idonei poteri di ogni subappaltatore, con il quale lo stesso fornisca le informazioni di cui alle sezioni A e B della parte II e delle parti III, IV ove pertinente e VI del DGUE con indicazione delle attività oggetto di subappalto e delle imprese subappaltatrici.
- Con riferimento alla richiesta di chiarimenti relativi alla Dichiarazione integrativa del subappaltatore, questa fa riferimento a qualunque ulteriore documentazione amministrativa si voglia allegare con riferimento al subappalto
- Domanda 19* Si chiede di confermare che per eventuali subappaltatori sono richiesti esclusivamente i seguenti documenti: PassOE e DGUE. In alternativa si chiede di specificare quali siano tutti i documenti che il subappaltatore deve mettere a disposizione della stazione appaltante.
- Risposta 19** Si conferma che per eventuali subappaltatori sono richiesti come obbligatori esclusivamente il PassOE e il DGUE
- Domanda 20a* Con riferimento al personale attualmente impiegato sul servizio (All.2_9 Personale precedente affidamento) si chiede di specificare per ciascuna risorsa: la RAL totale percepita, la data di assunzione, eventuali elementi retributivi extra rispetto a quelli previsti dal CCNL (superminimi, elementi derivanti da accordi di 2° livello ecc.), adesione a Fondo Telemaco e assistenza Sanitaria Integrativa, conoscenza di lingue straniere con il livello richiesto dal Capitolato di gara - al cap. 6.1 punto j - paragonabile al C1 QCER.
- Domanda 20b* In merito alla gestione del personale attualmente in forza dettagliato nel file Excel, si chiede l'ulteriore specifica relativa alla "data prossimo scatto".
- Domanda 20c* Relativamente alle 76 persone di cui all'All.06, è possibile avere le caratteristiche in termini di:
- competenze specifiche (soprattutto linguistiche)
 - costo puntuale della risorsa.
- Domanda 20d* Allegato 2.9 - Si chiede se è possibile conoscere l'associazione delle risorse in elenco con le lingue parlate.
- Domanda 20e* "Allegato 1A Capitolato Tecnico" Par. 3.3.3 Opzioni operatori Inbound e Outbound: alla luce dalla richiesta di specifiche competenze linguistiche si richiede di completare l'Allegato 2_9_PersonalePrecedenteAffidamento.pdf con le informazioni sulle lingue conosciute ed il livello di conoscenza di ciascuna risorsa.
- Domanda 20f* In riferimento al documento "Allegato_2_9_PersonalePrecedenteAffidamento" si richiedono le seguenti informazioni non presenti nell'allegato:
- Indicazione della retribuzione delle singole risorse (Ral, data prossimo scatto di anzianità, specifica su eventuali superminimi assorbibili o non assorbibili/trattamenti individuali ad personam);
 - Indicazione di eventuali benefit (buoni pasto, auto aziendali ecc...);



Istituto Nazionale di Statistica

- Indicazione dei mesi di anzianità sul servizio di ogni risorsa;
- Indicazione per risorsa di conoscenze lingue straniere.

- Domanda 20g** Si prega di fornire, per l'elenco delle risorse in clausola sociale, le relative RAL.
- Domanda 20h** Si chiede in merito alla clausola sociale di indicare l'ammontare della RAL, la data di assunzione ed eventuali benefit acquisiti da ciascuna risorsa presente sul servizio. Inoltre si chiede di confermare che le risorse inserite nell'elenco abbiano svolto attività continuativa per sei mesi.
- Domanda 20i** In relazione al personale incluso nella clausola sociale si richiedono ulteriori informazioni riguardo: certificazioni linguistiche in possesso, titolo di studio, RAL
- Domanda 20j** A fronte della sussistenza della clausola sociale, si richiede di specificare ulteriormente quanto indicato nell'Allegato 2_9_PersonalePrecedenteAffidamento indicando:
- data assunzione;
 - elementi retributivi: retribuzione contrattuale, quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, fringe benefits, retribuzioni variabili, premi individuali e collettivi, etc.);
 - personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;
 - persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92; dipendenti prossimi alla pensione; dipendenti assunti in data successiva al 7 marzo 2015 (data di entrata in vigore del D.lgs. 23/2015 che ha modificato l'art. 18 St. lavoratori).
 - dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).
- Risposta 20** Con riferimento all'istanza formulata, non essendo al momento disponibile l'informazione richiesta, si provvederà, secondo quanto previsto nelle Linee guida ANAC n. 13/2019, ad effettuare specifica domanda all'attuale fornitore che sarà poi prontamente diffuso a tutti gli Operatori Economici che si sono validamente prequalificati
- Domanda 21** Si chiede di specificare, per le figure professionali in Clausola Sociale, le seguenti informazioni:
- a. Data di inizio lavoro e scatti di anzianità di ciascuna figura;
 - b. La RAL di ciascuna figura e relativo costo azienda;
 - c. Eventuali risorse in categoria protetta.
 - d. Evidenza scatti di anzianità maturati per ciascuna figura;
 - e. Eventuali indennità di ciascuna figura.
- Risposta 21** Con riferimento all'istanza formulata, si segnala come alcune delle informazioni possono essere desunte dall'allegato 2.9 (Scatti di anzianità, eventuali risorse in categoria protetta – disabile, evidenza scatti di anzianità maturati per ciascuna figura), mentre per altre non essendo al momento disponibile l'informazione richiesta, si provvederà, secondo quanto previsto nelle Linee guida ANAC n. 13/2019, ad effettuare specifica domanda all'attuale fornitore che sarà poi prontamente diffuso a tutti gli Operatori Economici che si sono validamente prequalificati
- Domanda 22** Con riferimento al personale attualmente impiegato sul servizio (All.2_9 Personale precedente affidamento) si chiede di specificare se tutte le risorse della clausola sociale rispettano i requisiti minimi richiesti.
- Risposta 22** Si conferma che tutte le risorse di cui all'allegato 2.9 rispettano i requisiti minimi richiesti
- Domanda 23** Allegato 2.9 Personale Precedente Affidamento: cosa si intende con la dicitura "IN ESCLUSIVA (S/N)"?
- Risposta 23** Con la dicitura "in esclusiva" è da intendersi che la specifica risorsa è impiegata in esclusiva (S) o meno (N) per il servizio richiesto dall'Istat



Istituto Nazionale di Statistica

Domanda 24 *Con riferimento alla clausola sociale di cui all'art. 26 della lettera di invito, si chiede conferma del fatto che, in ragione della necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto possa legittimamente assegnare il personale assorbito ad una sede diversa da quella presso la quale presta attualmente la propria attività lavorativa.*

Risposta 24 **Con riferimento alla clausola sociale, si precisa che non è questa Amministrazione a poter decidere sull'organizzazione del lavoro di ogni singolo Operatore Economico che può agire secondo propria autonomia. La clausola sociale se da un lato non può comprimere l'autonomia imprenditoriale, tuttavia la sua applicazione non può spingersi fino al punto da legittimare politiche aziendali in grado di vanificare gli obiettivi di tutela del lavoro e deve essere in armonia con la disciplina recata dalle disposizioni contenute nei contratti collettivi di settore. Resta infine inteso che il confronto sulla legittimità dell'assegnazione del personale, unitamente alle altre clausole contrattuali proposte al lavoratore, sono di competenza degli Organi Intermedi che interverranno per la stipula dell'accordo di lavoro**

Domanda 25 *Posto che il servizio deve necessariamente essere erogato attraverso l'uso di una piattaforma telefonica, si chiede conferma della possibilità che questa sia realizzata da un operatore terzo e che l'aggiudicatario sia titolare della proprietà della sola licenza d'uso. Qualora codesta Stazione Appaltante ritenesse, invece, necessario che la piattaforma sia prodotta direttamente dall'aggiudicatario, si chiede di chiarire se è possibile ricorrere agli istituti dell'avvalimento e/o del subappalto.*

Risposta 25 **Si conferma che la piattaforma telefonica può essere realizzata da un operatore terzo di cui l'aggiudicatario è titolare della proprietà di una licenza d'uso. Cionondimeno, si può comunque ricorrere all'istituto dell'avvalimento piuttosto che del subappalto, se l'Operatore Economico lo ritiene opportuno**

Domanda 26 *Offerta Economica: tenuto conto che i valori a base d'asta indicati all'art. 3 della lettera di invito "Oggetto dell'appalto, importo e suddivisione in lotti" pag. 9, sono stati calcolati su 48 mesi per poi definire un "prezzo unitario per il canone mensile", che andrà moltiplicato per 51 mensilità. E' corretto quindi considerare la fornitura come un unico lotto con durata contrattuale di 51 mesi? Non essendoci tra gli allegati uno schema di offerta univoco, si richiede se per la definizione complessiva dell'offerta economica stessa, si debbano considerare 48 o 51 mesi in modo da evitare valutazioni di calcolo errate. Con lo stesso principio si domanda se i costi della manodopera che l'Amministrazione ha stimato pari ad € 7.900.000,00 siano stati quantificati su 48 o 51 mesi.*

Risposta 26 **Si conferma che il servizio richiesto prevede un periodo complessivo di 51 mesi (di cui 48 mesi di attività e 3 mesi per le attività preliminari). La definizione complessiva dell'Offerta Economica dovrà prevedere 48 mesi per la quasi totalità del servizio, 49 mesi per le Utenze di II livello e 51 mesi per il Canone mensile, secondo quanto dettagliato nelle pagg. 8, 9 e 10 della Lettera di invito. Infine, per quanto riguarda il costo della manodopera, è stato calcolato su 48 mesi di attività e 3 mesi per le attività preliminari**

Domanda 27 *Offerta Tecnica: per quanto concerne la presentazione dell'Offerta Tecnica a pag. 20 della lettera di invito "art. 12 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA" vengono indicati quali documenti da presentare a pena di esclusione:*

Documento	Sezione Offerta Tecnica
Offerta tecnica (generata dal sistema)	Scheda – Componente tecnica
Offerta tecnica	Relazione tecnica

Si chiede cosa si intenda a pag. 29 del Disciplinare – art. 15 "contenuto della offerta tecnica" per "compilazione delle schede tecniche" ed invio attraverso l'inserimento a Sistema delle informazioni



Istituto Nazionale di Statistica

relative alle caratteristiche tecniche dell'offerta. Non è chiaro infatti come tali caratteristiche tecniche debbano essere riportate su una o più Schede Tecniche - poi definite "dichiarazione d'offerta generata dal Sistema in formato .pdf "Offerta Tecnica" (Scheda - Componente tecnica)" - dal momento che, per definizione, il formato pdf non può essere modificato. E' possibile visionare un fac-simile di tale scheda/componente tecnica per capire di cosa si tratta?

Risposta 27 **L'Offerta Tecnica è composta da 2 parti: una prima parte da compilare a sistema che comprende tutte le informazioni che si riferiscono ai criteri tabellari di cui alla tabella n. 5 della Lettera di invito (Scheda - componente tecnica) ed una seconda parte che invece comprende tutte le informazioni che si riferiscono ai criteri discrezionali di cui alla tabella n. 5 della Lettera di invito (Relazione tecnica). Per quanto riguarda la Scheda - componente tecnica, questa, dopo essere stata compilata, va scaricata e salvata sul proprio PC (in formato pdf), sottoscritta digitalmente e inserita a sistema. Mentre la Relazione tecnica, da inserire a sistema, dovrà contenere una proposta tecnico-organizzativa illustrativa dei criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella n. 5, così come dettagliatamente previsto all'art. 15 della Lettera di invito**

Domanda 28 *Trattandosi di una procedura telematica si richiede se ci sia un limite di dimensione dei file (per quanto concerne la parte amministrativa economica o tecnica) e se si conferma il limite di 13Mb per singolo file indicato nell'allegato 4 "Regole di Sistema eProcurement 2022 – pag. 17 - in termini di caricamento dei file all'interno del Portale Informatico Consip*

Risposta 28 **Si conferma che il sistema garantisce la tempestiva ricezione dei file di dimensione massima di 13 MB, limite oltre il quale si suggerisce il frazionamento dei documenti in più file**

Domanda 29a *Nell'allegato 2.5 "Schema di offerta tecnica" a pagina 1 si riporta che "L'Offerta tecnica non potrà complessivamente superare le nr. 50 facciate in formato A4 (o nr. 50 fogli A4 fronte/retro)". Si chiede di chiarire se il termine "facciata" corrisponda a nr. 1 pagina e che pertanto il dato dimensionale da rispettare è rappresentato da nr. 50 facciate (cioè nr. 50 pagine solo fronte) in formato A4. Tale limite dimensionale corrisponderebbe a nr. 25 fogli A4 fronte/retro e non a nr. 50 fogli A4 fronte/retro come riportato nell'allegato stesso.*

Domanda 29b *Allegato 2.5 SCHEMA DI OFFERTA TECNICA - L'Offerta tecnica non potrà complessivamente superare le nr. 50 facciate in formato A4 (o nr. 50 fogli A4 fronte/retro): Non è chiaro se l'offerta tecnica può essere composta da 50 o 100 facciate come si intende leggendo "nr. 50 fogli A4 fronte/retro".*

Risposta 29 **Per un mero refuso, sono stati indicati n. 50 fogli A4 fronte/retro anziché n. 25 fogli A4 fronte/retro.**

Domanda 30 *L'Allegato 2.5 SCHEMA DI OFFERTA TECNICA riporta testualmente che "L'offerta tecnica dovrà essere compilata secondo lo schema di seguito illustrato, fornendo, per ciascuna voce in offerta, le informazioni in essa richieste; deve essere siglata in ogni pagina e non potrà complessivamente superare le nr. 50 facciate in formato A4 (o nr. 50 fogli A4 fronte/retro)".*

- Trattandosi di una procedura telematica, cosa si intende per fogli fronte/retro?

- Trattandosi di un documento elettronico firmato digitalmente è necessario firmare ogni singola pagina?

- Il numero complessivo delle pagine risulta essere quindi 50?

- La relazione tecnica va quindi predisposta seguendo tale documento (peraltro non editabile) o va sviluppata a parte secondo la tabella punteggi indicata nella lettera di invito (che di fatto replica gran parte delle indicazioni richieste in tale allegato)?

Risposta 30 **La dicitura fogli fronte/retro fa riferimento alla versione cartacea del documento. Essendo per l'Offerta Tecnica richiesta la firma digitale, sarà sufficiente la sola apposizione della firma digitale. Pertanto non è necessario firmare ogni singola pagina. Si conferma che il numero complessivo di pagine è 50. La relazione tecnica dovrà seguire le voci previste nello schema di Offerta Tecnica, ma non necessariamente riprodurre lo stesso layout**



Istituto Nazionale di Statistica

- Domanda 31** *In relazione all'allegato 2.5.1 "Fac simile di Curriculum Vitae" si chiede di chiarire se i Curriculum vitae che dovranno essere allegati rientrano nel limite dimensionale di nr. 50 facciate, oppure se debbano essere consegnati separatamente dalla relazione tecnica.*
- Risposta 31** **I Curricula non rientrano nel limite dimensionale di n. 50 facciate e possono essere consegnati separatamente dalla relazione tecnica o in allegato alla stessa.**
- Domanda 32a** *Si chiede conferma se i CV per le figure richieste, oggetto di valutazione, prodotti sulla base dell'Allegato 2.5.1, concorrono al computo delle 50 pagine relative all'Offerta Tecnica.*
- Domanda 32b** *Si richiede di confermare che i Curriculum vitae richiesti, relativi alle risorse impiegate nella commessa, debbano rientrare nelle 50 pagine di offerta tecnica come indicato nel documento "Allegato 2.5 Schema di offerta tecnica".*
- Domanda 32c** *Si richiede di chiarire meglio di quante pagine può essere composta la relazione tecnica, 50 facciate o 50 fogli? Inoltre si chiede conferma che l'indice e il frontespizio non rientrino nel conteggio delle pagine.*
- Risposta 32** **L'offerta tecnica può essere composta di 50 facciate, escludendo l'indice e il frontespizio che non rientrano nel conteggio. I CV per le figure richieste in Allegato 2.5 Schema di offerta tecnica non concorrono al computo delle 50 facciate dell'Offerta Tecnica. Gli stessi possono essere presentati nella forma di allegato all'Offerta Tecnica oppure in apposito documento separato.**
- Domanda 33a** *Con riferimento all'allegato 2.5.1 Schema Curriculum_CC, si chiede di confermare che, in fase di presentazione offerta, tale documento debba essere presentato per le sole figure di: Responsabile di progetto, Coordinatori Operativi e Capo Progetto Informatico.*
- Domanda 33b** *Si chiede di chiarire per quali figure vanno presentati i curriculum vitae e se possono essere in forma anonima. Inoltre si richiede se gli stessi rientrano nel conteggio delle pagine della relazione tecnica.*
- Domanda 33c** *Si chiede di confermare che gli UNICI curriculum da presentare perché oggetto di valutazione durante l'esame dell'offerta tecnica siano quelli relativi alle seguenti figure professionali:*
- Responsabile di progetto;
 - Coordinatori operativi (Inbound e Outbound);
 - Capo Progetto informatico.
- Domanda 33d** *Si richiede di confermare che NON DEBBANO essere forniti in sede di Offerta i curriculum vitae delle seguenti figure professionali:*
- Responsabile di sede;
 - Supervisor di sala;
 - Operatori di contact center;
 - Sistemista;
 - Analista programmatore;
 - Programmatori.
- Risposta 33** **Si conferma che i curricula da allegare in fase di presentazione offerta sono quelli delle seguenti figure professionali: Responsabile di progetto, Coordinatori Operativi (Inbound e Outbound) e Capo Progetto Informatico. Di contro si conferma che non vanno forniti in fase di presentazione dell'Offerta i curricula delle seguenti figure professionali: Responsabile di sede, Supervisor di sala, Operatori di contact center, Sistemista, Analista programmatore e Programmatori. Inoltre, si specifica che non è consentito presentare i curricula in forma anonima.**
- Domanda 34** *I Curricula del Responsabile di Progetto, dei coordinatori operativi e del capo progetto informatico vanno presentati compilando l'Allegato 2.5.1 - SchemaCurriculum_CC? A tal proposito si chiede l'inoltro di tale file in versione editabile essendo un pdf non modificabile ma richiesto a pena di esclusione.*



Istituto Nazionale di Statistica

- Risposta 34** **Si conferma che sono da presentare i Curricula per il Responsabile di Progetto, i coordinatori operativi e il capo progetto informatico seguendo le indicazioni dello schema dell'allegato 2.5.1**
- Domanda 35* *Con riferimento all'allegato 2.5 Schema di Offerta Tecnica, pag. 7 nelle Note (2) viene richiesto di riportare esclusivamente il numero di risorse messe a disposizione e garantire il possesso dei requisiti minimi richiesti. Al punto B.5 Operatori di Contact Center non viene indicata la nota (2), a differenza degli altri punti riferiti alle altre risorse da impiegare. Pertanto si chiede di confermare che per gli Operatori di Contact Center non debba essere indicato il numero delle risorse da impiegare.*
- Risposta 35** **Si conferma che per gli Operatori di Contact Center non va indicato il numero di risorse da impiegare.**
- Domanda 36* *Con riferimento al Capitolato Tecnico (All.1A), pagina 9, viene riportato "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", mentre a pag. 44 punto j del suddetto documento, viene richiesto di 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. Pertanto si chiede di specificare se la lingua tedesca debba essere sempre attiva durante l'intero orario di servizio oppure possa essere sostituita alternativamente dalla lingua slovena, inglese e francese.*
- Risposta 36** **Si conferma che la lingua tedesca deve essere sempre attiva.**
- Domanda 37* *Con riferimento al Capitolato Tecnico (All.1A), paragrafo 4.1.2 viene indicato l'orario di servizio dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 19.00 con riferimento a orario aggiuntivo 19.00-21.00 e domenica dalle 09.00 alle 19.00. Successivamente viene precisato che il sabato e la domenica soddisfano solo le esigenze di alcune indagini. Pertanto si chiede se la giornata del sabato è da intendersi come giornata fissa per lo svolgimento del servizio o come giornata aggiuntiva programmata in base alle esigenze di determinate indagini.*
- Risposta 37** **Si conferma che la giornata del sabato è da intendersi come giornata aggiuntiva programmata in base alle esigenze di determinate indagini.**
- Domanda 38a* *In merito all'allegato 2.5 Schema di offerta tecnica, si fa presente la mancanza del paragrafo D4. In ragione di ciò si chiede di fornire indicazioni sulla gestione dei paragrafi successivi D3.*
- Domanda 38b* *In riferimento all'Allegato 2.5 "Schema di offerta tecnica" si chiede di confermare se il punto D.4 non è presente in quanto è saltata la numerazione.*
- Risposta 38** **Per un mero refuso, è stato omesso dalla scheda il codice D4. I paragrafi successivi (da D5 a D7) andranno comunque regolarmente inclusi nell'offerta.**
- Domanda 39a* *Non essendo evidente un collegamento tra i paragrafi dell'allegato 2.5 Schema di offerta tecnica e i criteri della tabella n.5, pag.32, all.2 Lettera di Invito, si chiede, se possibile, di rendere evidente tale corrispondenza.*
- Domanda 39b* *In riferimento a quanto indicato nella tabella n. 5 - Criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica" art. 17.1 della lettera di invito - pag. 32 - si fa presente che tali parametri non risultano allineati con quanto indicato nell'allegato "Allegato 2.5 Schema offerta tecnica".*



Istituto Nazionale di Statistica

Risposta 39

Di seguito si riportano le corrispondenze indicative tra criteri presenti sull'allegato 2 Lettera di Invito e paragrafi relativi all'allegato 2.5 Schema di Offerta Tecnica

<i>Criterio Lettera Invito</i>	<i>Paragrafo Schema Offerta Tecnica</i>
1.1	A
1.2	A
2.1	B.4
2.2	B.7
2.3	B.8
2.4	B.9
3.1	B.1
3.2	B.2
3.3	B.2
3.4	B.6
3.5	B.5
3.6	B.5
4.1	C.2
4.2	C.3
5.1	D.1
5.2	D.2
5.3	D.3
5.4	D.5
5.5	D.7
6.1	E.1
6.2	E.1
7.1	E.2
8.1	E.3
9.1	E.4
9.2	E.4
9.3	E.4
10.1	E.5
10.2	E.5
10.3	E.5
10.4	E.5
10.5	E.5

Domanda 40

Si richiede di chiarire il punteggio del punto D.6 dell'allegato 2.5 in quanto questo punto non è riconducibile a nessun punto espresso nella tabella 5 del paragrafo 17.1 della lettera d'invito

Risposta 40

Con riferimento al punto D.6 dell'allegato 2.5 non esiste una specifica corrispondenza con i sottocriteri previsti nella Lettera di invito se non una valutazione generale delle funzionalità offerte

Domanda 41

Il parametro A. RISORSE TECNOLOGICHE non è contemplato a livello di attribuzione dei punteggi, inoltre tale indice non rispetta pedissequamente quanto richiesto nella tabella punteggi suddetta. All'interno dell'allegato 2.5 viene richiesta la figura di almeno 1 Responsabile di Sede, figura non contemplata nella tabella di attribuzione dei punteggi. Tale figura va quindi considerata e descritta ai fini della corretta valutazione dell'organico richiesto?

Risposta 41

La figura di Responsabile di Sede va prevista nell'Offerta Tecnica secondo quanto previsto nell'allegato 2.5: la società dovrà indicare esclusivamente il numero di risorse messe a disposizione e garantire il possesso dei requisiti minimi richiesti



Istituto Nazionale di Statistica

Domanda 42 *Se presenti, quali sono gli SLA per le varie attività?*

Risposta 42 **Per i riferimenti agli SLA, si veda il Capitolo 13 del Capitolato Tecnico**

Domanda 43 *La revisione trimestrale del calendario aggiornato attività inbound/outbound è da intendersi con periodicità 4 volte anno o è sempre trimestrale con aggiornamenti mensili?*

Cosa succede se il traffico reale si discosta verso l'alto/verso il basso rispetto alle stime?

Risposta 43 **La revisione trimestrale del calendario è da intendersi con periodicità 4 volte l'anno. Come previsto nel Capitolato Tecnico, l'Istat provvederà a fornire trimestralmente il calendario aggiornato delle attività, 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. Inoltre si segnala che le stime sono indicative e i volumi effettivi possono discostarsi verso l'alto o verso il basso.**

Domanda 44 *È prevista la lavorazione, in alcuni casi, anche di domenica (orario straordinario). Si intende solo la componente inbound? È anche prevista lavorazione durante altre festività nazionali?*

Risposta 44 **Le lavorazioni di domenica riguardano esclusivamente la componente inbound e possono essere previste anche durante altre festività nazionali**

Domanda 45 *È possibile gestire attività sincrone e asincrone contemporaneamente? (es. Chat e Email). In ambito chat, è prevista anche la gestione simultanea di più conversazioni?*

Risposta 45 **Si conferma la gestione contemporanea delle attività sincrone ed asincrone. Riguardo l'ambito chat è prevista la gestione simultanea di più conversazioni.**

Domanda 46a *Si richiede di fornire i tempi di gestione registrati dalla Stazione Appaltante e riferiti ai contatti Inbound e Outbound.*

Domanda 46b *È possibile avere tempi medi di lavorazione e di conversazione delle varie attività inbound, outbound, backoffice? (xxx minuti/pratica o xxx minuti/chiamata)*

Domanda 46c *È possibile conoscere i tempi medi di gestione registrati per le diverse tipologie di contatto? Per tipologia si intende: chiamate famiglie, chiamate imprese, email famiglie, email imprese*

Domanda 46d *In riferimento al documento "Allegato 1A "Capitolato tecnico", si chiede di fornire un dettaglio, per mese e anno, dello storico dei tempi medi di gestione di tutte le attività di cui al paragrafo 3.3.1.*

Domanda 46e *In riferimento al documento "Allegato 1A Capitolato tecnico", si chiede di fornire un dettaglio, per mese e anno, dello storico dei tempi medi di gestione di tutte le attività di cui al paragrafo 3.3.2.*

Risposta 46 **Con riferimento ai tempi medi registrati per le diverse tipologie di contatto si forniscono le informazioni riportate nei seguenti Prospetti 1 e 2 e Grafici 1 e 2.**

Prospetto 1. Servizio inbound – Durata media complessiva per tipologia di utenza e canale:

Tipologia di utenza	Canale	Durata media complessiva (*)
Imprese/ Istituzioni - Indagini Correnti	Sincrono	8 minuti
Famiglie - Indagini Correnti	Sincrono	6 minuti
Imprese/ Istituzioni - Censimenti Permanenti	Sincrono	9 minuti
Famiglie - Censimento Popolazione	Sincrono	6 minuti
Imprese/ Istituzioni - Indagini Correnti	Asincrono	6 minuti email -7 minuti PEC
Famiglie - Indagini Correnti	Asincrono	5 minuti

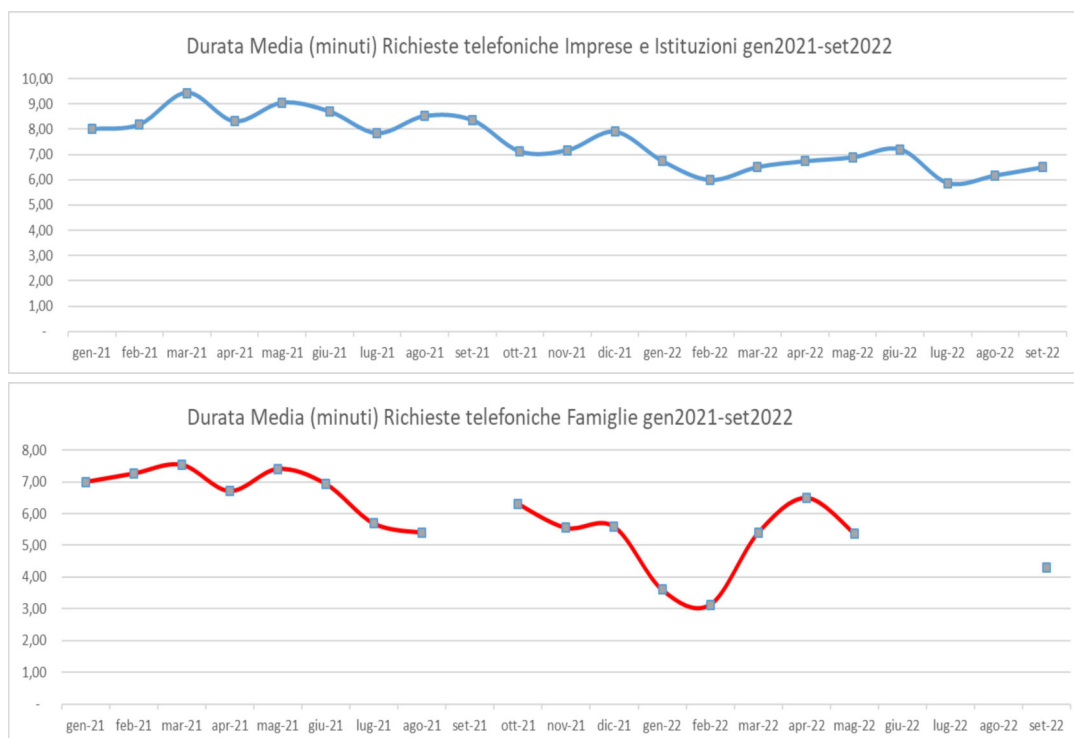


Istituto Nazionale di Statistica

Tipologia di utenza	Canale	Durata media complessiva (*)
Imprese/ Istituzioni - Censimenti Permanenti	Asincrono	6 minuti
Famiglie - Censimento Popolazione	Asincrono	5 minuti

(*) Nella gestione delle richieste telefoniche le attività di back office si svolgono generalmente durante la conversazione con l'utente. Si stimano mediamente 30 secondi successivi alla conversazione per la chiusura del caso.

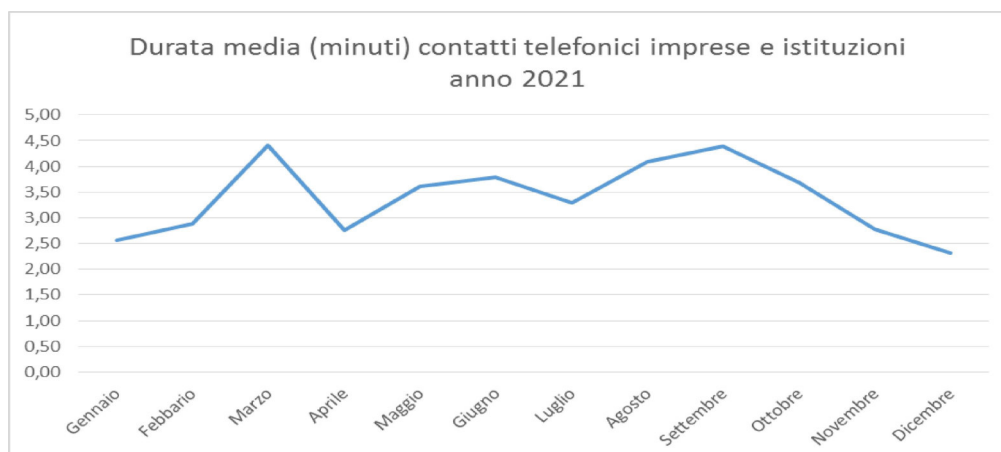
Grafico 1. Servizio inbound - Distribuzione mensile delle durate medie in minuti per il canale telefonico – periodo gen 2021-sett 2022.



Prospetto 2. Servizio outbound - Durata media complessiva dei contatti per tipologia di servizio:

Tipologia di servizio	Durata media complessiva
BASE	3,28 minuti
AVANZATO	5,40 minuti

Grafico 2. Servizio outbound - Distribuzione mensile delle durate medie – gennaio-dicembre 2021.





Istituto Nazionale di Statistica

- Domanda 47a** Si chiedono, in formato Excel, le curve di traffico Inbound per mezz'ora o oraria, per giorno della settimana e per mese.
- Domanda 47b** Si richiede di fornire le curve di traffico dei contatti inbound (per fascia oraria, settimanale e mensile).
- Domanda 47c** Al fine di stimare il dimensionamento del personale necessario e meglio comprendere l'andamento dei volumi, si chiedono specifiche relative ai contatti/anno e tempi medi di gestione delle singole attività per gli anni dal 2020 al 2025.
- Domanda 47d** L'analisi delle informazioni fornite dalla Stazione Appaltante ha evidenziato una elevata variabilità dei tempi di gestione dei contatti sincroni nei diversi mesi e l'assenza di informazioni sulla distribuzione temporale dei contatti. In ragione di tale variabilità si richiedono i seguenti dati relativi alle attività inbound telefoniche, almeno per l'anno 2023, dati essenziali e irrinunciabili ai fini della valutazione del dimensionamento dell'attività e del conseguente impegno economico:
- tipologia di richieste a cui si dovrà dare assistenza
 - percentuale di contatti riferibili a ciascuna tipologia di richieste
 - tempo medio di gestione dei contatti telefonici per ciascuna tipologia (inteso come tempo medio di conversazione + tempo medio di gestione post conversazione)
 - distribuzione dei contatti totali nei giorni del mese, per ciascun mese dell'anno
 - distribuzione tipica dei contatti nel corso della giornata
- Domanda 47e** Con riferimento all'ALL A Capitolato di gara, par 4.1, ed ai fini di una possibile proposta migliorativa circa i livelli di servizio relativi allo SLA delle % di risposte/offerte, è possibile conoscere i volumi relativi ai contatti sincroni e asincroni gestiti nel 2021?
- Domanda 47f** Con riferimento all'ALL A Capitolato di gara, par 4.1 è possibile conoscere il volume medio dei contatti sincroni prodotti nel 2021, quello della mensilità di picco e quello del mese più scarico?
- Domanda 47g** Con riferimento a quanto riportato nel Capitolato Tecnico, essendo stati forniti solo alcuni dati aggregati e di consuntivo sui volumi mensili, si richiede, al fine di garantire un adeguato dimensionamento delle strutture operative e delle risorse tecnologiche da mettere a disposizione per l'erogazione dei servizi richiesti in Gara, che vengano resi disponibili dalla Stazione Appaltante i dati di dettaglio (di consuntivo e previsionali) relativi alle distribuzioni temporali dei volumi sui vari canali di interazione previsti, e nello specifico suddivisi per canale (telefonico, inbound e outbound, SMS, web chat e email), possibilmente con dettaglio mensile, settimanale, giornaliero e fascia oraria.

Risposta 47 Per i dettagli disponibili sui volumi di traffico delle attività inbound e outbound si rimanda all'Allegato 1. Si fa presente che non è possibile ad oggi effettuare stime sui volumi dei servizi relativi ai canali web-chat ed SMS in quanto mai impiegati in passato dall'Istat. I dettagli sono forniti per gli anni 2021 per le attività outbound e 2021/primi mesi del 2022 per le attività inbound. Dati precedenti al 2021 non vengono forniti in quanto poco significativi in considerazione dell'evoluzione dei servizi. Per un supporto utile nella previsione dei volumi inbound relativi agli anni 2023-2026 si fornisce nel Prospetto 3 una pianificazione delle attività previste nel quadriennio. Analogamente per le attività outbound si fornisce nel Prospetto 4 una pianificazione delle attività previste nel quadriennio.

Prospetto 3. Pianificazione delle attività inbound previste nel quadriennio 2023-2026.

	2023	2024	2025	2026
Indagini Correnti su Imprese, Istituzioni e Famiglie	X	X	X	X
Censimento Permanente Istituzioni Pubbliche	X			X
Censimento Permanente Istituzioni No Profit		X		
Censimento Permanente della Popolazione	X	X	X	X
Censimento Permanente Imprese			X	
Indagini Aziende Agricole	X	X	X	X



Istituto Nazionale di Statistica

Prospetto 4. Pianificazione delle attività outbound previste nel quadriennio 2023-2026.

PSN	Rilevazione	Regolamento	Sanzionabilità	Outbound	Periodicità	2023	2024	2025	2026
IST-00050	Rilevazione mensile sull'occupazione, orari di lavoro, retribuzioni e costo del lavoro nelle grandi imprese (OCC1)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01680	Rilevazione statistica sulla ricerca e sviluppo nelle imprese (RS1)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-00070	Rilevazione annuale della produzione industriale (PRODCOM)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-02650	Rilevazione dei prezzi alla produzione dei prodotti industriali - Mercato interno (PPI_D, PPI_ND)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-00151	Rilevazione mensile delle vendite al dettaglio (DETT)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-00066	Rilevazione statistica sull'innovazione nelle imprese (CIS)	SI	SI	SI	Biennale	x		x	
IST-00167	Distribuzione, per uso agricolo, dei fertilizzanti (concimi, ammendanti e correttivi) (FERTI)	SI	NO	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-00168	Distribuzione, per uso agricolo, dei prodotti fitosanitari (FITO)	NO	NO	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-02393	Prezzi produzione dei servizi - Servizio postale universale (PPSPOS)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-02393	Prezzi produzione dei servizi - Corrieri espressi (PPSCOR)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-02392	Prezzi produzione dei servizi - Telecomunicazione fissa (PPSTLCFIX)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-02392	Prezzi produzione dei servizi - Telecomunicazione mobile (PPSTLCMOB)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto Aereo Merci (PPSAERMER)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto Aereo Passeggeri (PPSAERPAX)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto marittimo armatori (PPSMARARM)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto marittimo broker (PPSMARBRO)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x



Istituto Nazionale di Statistica

PSN	Rilevazione	Regolamento	Sanzionabilità	Outbound	Periodicità	2023	2024	2025	2026
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Magazzinaggio e custodia (PPSMAG)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Movimentazione aerea (PPSMOVAER)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Movimentazione ferroviaria (PPSMOVFER)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Movimentazione marittima (PPSMOVMAR)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Trasporto merci su strada (PPSTMS)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Vigilanza e investigazione (PPSVIG)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Architettura ed Ingegneria (PPSARCHING)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Selezione del personale (PPSSEL)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01674	Prezzi produzione dei servizi - Pubblicità (PPSADV)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-02630	Rilevazione trimestrale del fatturato dei servizi (FAS)	SI	SI	SI	Trimestrale	x	x	x	x
IST-02673	Rilevazione sulle piccole e medie imprese e sull'esercizio di arti e professioni (PMI)	SI	NO	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-01646	Rilevazione trimestrale del trasporto ferroviario (FERT)	SI	NO	NO	Trimestrale	x	x	x	x
IST-01646	Rilevazione del trasporto ferroviario: Merci (FERM)	SI	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-01646	Rilevazione del trasporto ferroviario: Passeggeri (FERP)	SI	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-01646	Rilevazione del trasporto ferroviario: Incidenti (FERI)	SI	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-01646	Rilevazione regionale del Trasporto ferroviario (FERQ)	SI	NO	NO	Quinquennale				x
IST-02521	Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio (FID_COM)	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02519	Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione (FID_COS)	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02529	Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere (FID_MAN)	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x



Istituto Nazionale di Statistica

PSN	Rilevazione	Regolamento	Sanzionabilità	Outbound	Periodicità	2023	2024	2025	2026
IST-02518	Indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi (FID_SER)	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-01175	Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese (ICT)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-01203	Rilevazione sulla struttura delle retribuzioni e del costo del lavoro (RCL-LCS)	SI	SI	SI	Quadriennale			x	
IST-01203	Rilevazione sulla struttura delle retribuzioni e del costo del lavoro (RCL-SES)	SI	SI	SI	Quadriennale	x			
IST-02673	Rilevazione sul sistema dei conti delle imprese (SCI)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-01370	Rilevazione mensile sul fatturato e ordinativi dell'industria (FATT)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01369	Indagine mensile sulla produzione industriale (IPI)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-02418	Rilevazione dei prezzi all'importazione (PREIMP)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01381	Indagine trimestrale su posti vacanti ed ore lavorate (VELA)	SI	SI	SI	Trimestrale	x	x	x	x
IST-01677	Rilevazione statistica sulla formazione del personale nelle imprese (CVTS)	SI	SI	SI	Quinquennale				x
IST-02586	Rilevazione campionaria di controllo della copertura di ASIA, di aggiornamento delle unità locali (IULGI) e di completamento dei registri satellite	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-01930	Rilevazione sulle attività delle imprese a controllo estero residenti in Italia (INWARD)	SI	SI	SI	Biennale	x		x	
IST-01931	Rilevazione sulle attività estere delle imprese a controllo nazionale (OUTWARD)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-00204	Indagine "Aspetti della vita quotidiana"(AVQ)	SI	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-00243	Presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari	SI	SI	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-02234	Indagine sull'inserimento degli alunni con disabilità nelle scuole primarie e secondarie di primo grado, statali e non statali	SI	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-00209	Indagine sulla produzione libraria	NO	SI	SI	Annuale	x	x	x	x



Istituto Nazionale di Statistica

PSN	Rilevazione	Regolamento	Sanzionabilità	Outbound	Periodicità	2023	2024	2025	2026
IST-01181	Interventi e servizi sociali dei comuni singoli o associati	NO	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-00818	Rilevazione sul Trasporto marittimo	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02492	Rilevazione delle Liste Anagrafiche Comunali (LAC)	NO	SI	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-00146	Trasporto merci su strada (TMS)	SI	SI	NO	Settimanale	x	x	x	x
IST-00163	Rilevazione sulla macellazione mensile del bestiame a carni rosse e bianche - Carni rosse (MACCR)	SI	NO	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-00175	Indagine annuale sul latte e sui prodotti lattiero-caseari (LATAN)	SI	NO	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-00107	Rilevazione dei prezzi dei beni di investimento per il calcolo delle parità internazionali di potere d'acquisto (PPA)	SI	SI	SI	Biennale	x		x	
IST-00199	Matrimoni	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-00201	Iscrizioni e cancellazioni anagrafe per trasferimento di residenza	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02525	Rilevazione dei cancellati anagrafe per decesso	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02744	Rilevazione delle unioni civili	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02798	Separazioni personali dei coniugi, scioglimenti e cessazione degli effetti civili del matrimonio	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02798	Separazioni personali dei coniugi, scioglimenti e cessazione degli effetti civili del matrimonio (Tribunali)	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02800	Rilevazioni riepilogative comunali mensili e annuali di fonte anagrafica e stato civile	SI	NO	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-02800	Numero di schede di decesso	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02800	Rilevazione mensile del movimento e calcolo della popolazione residente	SI	NO	NO	Mensile	x	x	x	x
IST-02538	Rilevazione di Informazioni, Dati e Documenti necessari alla Classificazione di Unità Economiche nei settori istituzionali stabiliti dal Sistema Europeo dei Conti 2010 (SEC 2010) (RIDDCUE)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x



Istituto Nazionale di Statistica

PSN	Rilevazione	Regolamento	Sanzionabilità	Outbound	Periodicità	2023	2024	2025	2026
IST-02698	Rilevazione statistica sulla ricerca e sviluppo - Istituzioni pubbliche (RS2)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-02698	Rilevazione statistica sulla ricerca e sviluppo - Istituzioni nonprofit (RS3)	SI	SI	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-00564	Rilevazione statistica dei permessi di costruire (PDC)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01675	Rilevazione statistica "rapida" dei permessi di costruire (PDC_RAP)	SI	SI	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-02816	Adult Education Survey (AES)	SI	NO	NO	Quadriennale				x
IST-02424	Indagine sui musei e le istituzioni similari	SI	NO	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-02777	Indagine sulle biblioteche	SI	NO	SI	Annuale	x	x	x	x
IST-00167	Distribuzione, per uso agricolo, dei fertilizzanti (concimi, ammendanti e correttivi)	SI	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-00168	Distribuzione, per uso agricolo, dei prodotti fitosanitari.	SI	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-02718	Rilevazione sugli elementi identificativi, risorse e attività degli uffici di statistica del Sistan (Eup)	NO	NO	NO	Annuale	x	x	x	x
IST-02082	Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni (ICTPA)	NO	NO	SI	Triennale	x			x
IST-02497	Rilevazione trimestrale degli incidenti stradali con lesioni a persone, morti e feriti	NO	NO	NO	trimestrale	x	x	x	x
IST-00142	Rilevazione Incidenti stradali con lesioni a persone	NO	NO	SI	Mensile	x	x	x	x
IST-01940	Indagine campionaria sull'inserimento professionale dei dottori di ricerca	NO	NO	NO	Quadriennale	x			
IST-02726	Discriminazioni Indagine	NO	NO	NO	Quinquennale		x		
IST-00173	Consistenza del bestiame bovino, bufalino, suino e ovi-caprino	SI	NO	SI	Annuale	x	x	x	x

* La pianificazione è soggetta ad aggiornamenti e modifiche. 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.



Istituto Nazionale di Statistica

- Domanda 48a** *L'analisi delle informazioni fornite dalla Stazione Appaltante ha evidenziato una elevata complessità delle campagne outbound; per valutarne correttamente l'impegno operativo ed economico sono necessarie queste informazioni di dettaglio:*
- distinzione delle campagne outbound citate nella tabella 1 dell'Allegato 1 - Rilevazioni statistiche previste dal Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022, che utilizzano correntemente il servizio di assistenza inbound; disciplina Regolamenti Europei e sanzionabilità tra campagne telefoniche, mail e sms
 - tempo medio di gestione dei contatti telefonici per ciascuna campagna outbound descritta nel capitolato tecnico
 - contattabilità prevista per ciascuna campagna outbound
- Domanda 48b** *Qual è il livello di contattabilità atteso per le attività outbound (in % sul totale da gestire) e quanti tentativi di contatto telefonico sono previsti prima di dichiarare irreperibilità?*
- Risposta 48** **Per il dettaglio delle indagini dell'Allegato 1 - Rilevazioni statistiche previste dal Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022, che utilizzano correntemente il servizio di assistenza inbound che si avvalgono anche del servizio outbound - consultare il Prospetto 4. Per tutte le indagini che usufruiscono del servizio outbound vengono attivate campagne telefoniche; le campagne sms, al momento, non andranno a sostituire le campagne telefoniche ma potranno essere utilizzate come ulteriori attività outbound. Non sono previste campagne email. Per le modalità di utilizzo del servizio email consultare il paragrafo 4.2.5.1 "Processo operativo del servizio Outbound CATI" del CT.**
- Per le indicazioni sui tempi medi di gestione consultare la Risposta 46**
- Il livello di contattabilità atteso delle liste iniziali è di circa il 65%. Poiché le liste vengono fornite con anticipo rispetto all'avvio della campagna, e le campagne vengono svolte principalmente in prossimità del termine ultimo previsto per l'invio dei dati, alcuni contatti presenti nella lista iniziale inviano spontaneamente il questionario prima del tentativo di chiamata da parte dell'operatore. Questi contatti saranno depurati dalle liste mediante aggiornamenti massivi e quotidiani. Si stima che circa il 35% della lista iniziale viene esitato automaticamente con gli aggiornamenti.**
- L'esito provvisorio "Numero occupato/Non risponde/Segr. Telefonica/Fax" viene modificato in esito definitivo "Numero di telefono irreperibile" quando si verifica l'evento "Numero occupato/Non risponde/Segr. Telefonica/Fax" per 5 tentativi di contatto successivi per lo stesso numero e non sono disponibili altri numeri forniti da Istat oppure negli appositi software/banche dati per la ricerca di numeri telefonici di privati, imprese e istituzioni utilizzati dal Fornitore.**
- Domanda 49** *Relativamente alle attività telefoniche outbound, è possibile avvalersi di diverse modalità di dialing (es. predictive, power dialing, preview, modalità blending inbound/outbound sullo stesso agente)?*
- Risposta 49** **È possibile avvalersi delle modalità di dialing indicate. Altre modalità dovranno essere concordate con i referenti Istat.**
- Domanda 50a** *Paragrafo 3.3.2 - Rispetto al volume annuale medio pari a circa 931.000 minuti outbound potremmo sapere in media quanti minuti verranno sviluppati su target imprese, istituzioni, aziende agricole, altri enti e quanti minuti su target famiglie e individui?*
- Domanda 50b** *Per le unità di rilevazione qual è la percentuale famiglia e la percentuale P.IVA?*
- Risposta 50** **La quantità 931.000 è il valore del volume annuale medio e pertanto potrebbe distribuirsi in maniera non uniforme nei quattro anni. Si stima che il volume sviluppato dal target famiglie e individui sarà pari a circa il 15 per cento del volume totale.**
- Domanda 51a** *Paragrafo 4.2.3. (Capitolato Tecnico) - "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": quale sarà la percentuale di numeri mancanti e/o errati rispetto al totale della lista fornita?*



Istituto Nazionale di Statistica

Domanda 51b *Qual è la percentuale media dei numeri mancanti e/o errati indicati a pag. 26 del CT?*

Risposta 51 **La percentuale di unità prive di numeri telefonici per ciascuna campagna non supererà il 30 per cento, salvo casi eccezionali che verranno concordati preventivamente con il Fornitore. L'attuale percentuale media di numeri telefonici errati registrati nelle campagne 2021 è pari al 3 per cento.**

Domanda 52 *Paragrafo 4.2.7 (Capitolato Tecnico) - Le attività di promemoria/sollecito potranno essere svolte anche attraverso la realizzazione di campagne Outbound SMS: in che percentuale rispetto al totale dei contatti forniti si prevederà attività di solo invio Sms senza il contatto telefonico?*

Risposta 52 **Le campagne outbound SMS ad oggi non sono mai state impiegate dall'Istat pertanto si tratta di un servizio implementato per la prima volta. L'intenzione è quella di impiegare tali campagne in modalità aggiuntiva rispetto al contatto telefonico quindi l'invio dell'SMS prevede comunque una fase precedente di contatto telefonico. Ovviamente l'impiego del servizio dipende dalla disponibilità di recapiti mobili che varia a seconda delle tipologie di utenti: orientativamente 40% per i target imprese, istituzioni, aziende agricole.**

Domanda 53 *4.2.8 Criteri di remunerabilità - "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":*

- come va considerata nel calcolo della remunerazione l'attività che contempla esclusivamente l'invio dell'sms di sollecito?

- come saranno conteggiati i minuti impiegati per le attività di verifica dello stato del questionario?

Risposta 53 **L'attività SMS verrà remunerata per singolo messaggio SMS trasmesso come indicato nella Tabella n. 2 – Prezzi a base d'asta Allegato 2 Lettera di invito. I minuti impiegati per l'attività di verifica dello stato del questionario verranno rendicontati dal Fornitore, per un tempo massimo di un minuto per ciascun contatto.**

Domanda 54 *In riferimento al paragrafo 4.2.4 del CT cosa si intende per:*

- 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)*
- Livello di efficienza della lista.*

Risposta 54 **In riferimento a quanto riportato al paragrafo 4.2.4 del CT si forniscono le seguenti definizioni:**

- Unità influenti:** unità rilevanti il cui contributo è fondamentale per il buon esito dell'indagine statistica;
- Unità sanzionabili:** unità potenzialmente soggette a sanzione amministrativa in caso di mancata risposta all'indagine
- Non rispondenti "storici":** unità coinvolte per più annualità nella stessa indagine e non rispondenti alle ultime tre annualità consecutive
- Rispondenti "storici":** unità coinvolte per più annualità nella stessa indagine e rispondenti alle ultime tre annualità consecutive
- Presenza o meno di almeno un contatto (numero di telefono e/o nominativo di un referente/individuo).** Le unità incluse nelle liste possono essere caratterizzate da più informazioni utili per il contatto. La definizione indica la presenza o meno di almeno una fra le informazioni utili per il contatto.
- Il livello di efficienza della lista indica il rapporto fra numero di contatti utili e numero di unità presenti nella lista iniziale, avendo sottratto a quest'ultima sia il numero di questionari inviati spontaneamente senza sollecito da parte del Fornitore che il numero di contatti non utilizzabili**



Istituto Nazionale di Statistica

- Domanda 55** *In riferimento allo SLA07 di pag. 60 del CT si chiede di chiarire come vengono considerati i contatti Non Risponde per i quali è stato raggiunto il numero massimo di tentativi di contatto.*
- Risposta 55** **I contatti Non Risponde per i quali è stato raggiunto il numero massimo di tentativi di contatto sono conteggiati fra i contatti “non utilizzabili” e quindi negli esiti definitivi (vedere paragrafo 4.2.5.3 del CT)**
- Domanda 56** *In relazione al punto 4.2.5.2 del CT e nello specifico riguardo agli strumenti che dovrà mettere a disposizione il fornitore si chiede di dettagliare il funzionamento che dovrà avere il software/banca dati per la ricerca di numeri telefonici di privati, imprese e istituzioni. Inoltre si richiede se dovrà essere garantito l'accesso anche alla stazione appaltante. In caso affermativo si chiede di stimare il numero di interrogazioni mensili previste su tale software.*
- Risposta 56** **Il software/banca dati per la ricerca di numeri telefonici di privati, imprese e istituzioni sarà ad uso esclusivo del Fornitore e dovrà prevedere criteri di ricerca per denominazione, indirizzo e codice fiscale. Non deve essere previsto accesso per la stazione appaltante.**
- Domanda 57** *In relazione a quanto indicato per la realizzazione di campagne outbound di follow up (capitolato Tecnico pag. 29), si chiede di confermare che le stesse, saranno realizzate utilizzando la piattaforma messa a disposizione da ISTAT.*
- Risposta 57** **Per le campagne outbound di follow-up le piattaforme per la raccolta dei dati saranno messe a disposizione dall'Istat mentre il sistema per la gestione dei contatti, come per tutte le attività outbound, sarà a carico del Fornitore.**
- Domanda 58** *Le liste da utilizzare per i contatti outbound richiedono una nuova verifica per accertarsi che il consenso fornito sia ancora valido.*
- Risposta 58** **L'effettuazione dei contatti outbound non richiede alcuna verifica di consenso. Salvo casi eccezionali che verranno puntualmente segnalati, l'Istat effettua le rilevazioni statistiche sulla base di specifiche basi normative che prevedono un obbligo di risposta per le unità di rilevazioni coinvolte.**
- Domanda 59** *Si chiede cosa si intende per "Prezzo unitario per le Utenze II livello" e come verrà calcolato.*
- Risposta 59** **Le utenze di II livello costituiscono gli accessi al CRM assegnati ai referenti Istat per la gestione dei ticket complessi non risolvibili direttamente dal Contact Center al I livello. Per queste utenze è previsto un prezzo unitario a base d'asta come indicato nella Tabella n. 2 – Prezzi a base d'asta in Allegato 2 Lettera di invito quale remunerazione di eventuale canone richiesto, per ciascuna utenza assegnata, per l'accesso alla piattaforma gestionale del sistema CRM.**
- Domanda 60** *È possibile conoscere volumi e tempi medi di gestione per l'anno 2021 per i servizi Rilevazione Trasporto merci su strada e Procedura di accertamento delle indagini sanzionabili?*
- Risposta 60** **Le due attività sono state implementate nei primi mesi del 2022 pertanto è possibile fornire soltanto stime relative ad un periodo temporale di pochi mesi. I volumi per il servizio Inbound sincrono inerenti la Rilevazione Trasporto merci su strada si attestano intorno al 7 per cento dei volumi complessivi delle indagini correnti sulle imprese e istituzioni, mentre per l'attività di accertamento si attestano intorno al 2 per cento.**
- Domanda 61** *È possibile conoscere la soglia di abbandono relativa al canale sincrono per l'anno 2021?*
- Risposta 61** **Per l'anno 2021 in media la soglia degli abbandoni in coda si è attestata entro un tasso del 5%**
- Domanda 62a** *Con riferimento a quanto riportato nella Documentazione di Gara, al fine di garantire un adeguato dimensionamento dei sistemi, si richiede di specificare se sia stato previsto un numero minimo di utenze*



Istituto Nazionale di Statistica

di operatori di I e II Livello da abilitare per l'accesso ai sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, ai sistemi di reportistica e di Knowledge Management (KM), e il numero massimo previsto di accessi simultanei.

Domanda 62b *Par. 5.1.5.3 - Per quantificare la potenza elaborativa necessaria ad un funzionamento ottimale del sistema CRM di Ticketing, si chiede di conoscere il numero delle utenze contemporanee di secondo livello (ISTAT), che accederanno al CRM*

Domanda 62c *Per quantificare la potenza elaborativa necessaria ad un funzionamento ottimale del sistema CRM, ci sarebbe utile conoscere il numero delle utenze di secondo livello (ISTAT), delle utenze dunque non del fornitore che necessitano accesso al CRM.*

Domanda 62d *In relazione al punto 5.1.5.4 dell'Allegato 1A Capitolato tecnico, si chiede di indicare, se sia possibile, quante utenze Amministratore sono da prevedere e quante utenze standard da attribuire al II Livello*

Domanda 62e *Con riferimento al Capitolato Tecnico – (paragrafo 5.1.5.3 Creazione dei gruppi di II livello: aree tematiche e utenze collegate) e in particolare alla tabella 7 – Creazione di gruppi di II livello (tabella esemplificativa del 2023), si chiede di confermare che il numero totale di 812 utenze possa essere comunque ricompreso in una media di 302 unità/mese, così come indicato nella nota per il dimensionamento della tabella n. 2 della lettera di invito – (prezzi a base d'asta) – voce n. 7 - prezzo unitario per le utenze di II livello – che appunto fa riferimento ad un numero stimato di 302 unità/mese per 49 mesi. Si chiede inoltre di confermare che, nella suddetta tabella n. 7 del capitolato tecnico, il numero di 232 utenze previste per il mese di settembre per il censimento “Censpop” sia da sommarsi alle 400 utenze già previste sullo stesso mese per “altre indagini correnti – Censimenti IP”*

Risposta 62 **Tutti gli operatori di I livello individuati nel dimensionamento del servizio, a cura del Fornitore, dovranno avere accesso al sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio. Per le utenze di II livello, ovvero dei referenti Istat che dovranno prendere in carico e lavorare i ticket di II livello, si riportano le quantità medie mensili relative all'anno 2021 e primi mesi del 2022:**

- circa 250 utenze di base per la gestione delle indagini correnti Imprese, istituzioni e famiglie
- circa 200 utenze aggiuntive in occasione del Censimento permanente della Popolazione
- circa 5 utenze con abilitazione di amministratore e accesso/ a tutte le aree di lavorazione dei ticket, alla reportistica, al cruscotto e al sistema di KM.

In generale, in occasione del Censimento Permanente della Popolazione si raggiungerà il picco massimo di accessi simultanei (fino a circa 450 utenti).

Si conferma che il numero totale di 812 utenze, riportate a titolo esemplificativo con riferimento all'anno 2023, non attive tutte contemporaneamente, sono compatibili con una media mensile di 302 unità mese calcolate sull'intero periodo contrattuale. Le 400 utenze previste per “altre indagini correnti – Censimenti IP” non sono sommabili alle 232 utenze previste nel mese di settembre per il censimento “Censpop” in quanto non attive tutte contemporaneamente. Si precisa che la numerosità delle utenze richieste al II livello può variare nel tempo.

Domanda 63 *In riferimento al paragrafo 4.1.3 si chiede conferma che al fornitore non venga richiesto di organizzare un II livello di assistenza agli utenti in quanto il II livello verrà assicurato esclusivamente da ISTAT attraverso le sue diverse aree tematiche.*

Risposta 63 **Si conferma che il II livello di assistenza è gestito da personale esperto Istat. Per maggiori dettagli vedere il paragrafo 4.1.3 Flussi e processi operativi del CT. Si precisa che per particolari indagini l'attività di I livello può essere estesa anche ad alcuni aspetti contenutistici delle indagini dopo adeguata attività di formazione effettuata da ISTAT.**

Domanda 64 *Relativamente al punto “Possibilità di attivazione di funzionalità di integrazione di eventuali canali off-line trattandoli come allegati del ticket aperto” (pag.37), si chiede conferma che va intesa come dare la possibilità di recepire altre modalità di richieste (esempio form compilati o pratiche) che possono essere generati da una applicazione terza ed essere allegati ad un ticket per essere gestiti*



Istituto Nazionale di Statistica

- Risposta 64** **Trattasi di materiali integrativi alle richieste di assistenza inoltrate dagli utenti sui canali previsti nella documentazione di gara, ad esempio questionari pdf compilati offline, visure camerali, comunicazioni varie.**
- Domanda 65* *A pagina 57 dell'allegato 1A (paragrafo 10.1) si richiede, tra le attività preliminari, il caricamento iniziale delle anagrafiche: è possibile conoscere il numero indicativo e la tipologia (solo dati anagrafici, oppure anche dati storici relativi alle interazioni avvenute con esse) ed in che formato saranno rese disponibili?*
- Risposta 65** **Il numero indicativo di anagrafiche da caricare nella fase iniziale è pari orientativamente a 1.000.000. Sono previsti successivi caricamenti in occasione dell'avvio di nuove indagini e aggiornamenti periodici delle anagrafiche già caricate. Si tratta di dati anagrafici e non di dati storici relativi alle interazioni avvenute con le unità di rilevazione. Il formato che verrà utilizzato è “.csv”**
- Domanda 66* *Per quanto riguarda il numero di ticket lavorati, sia da canale inbound che da canale outbound, è possibile avere un'indicazione di massima del numero di ticket aggiuntivi a quelli relativi alle singole interazioni (se presenti)?*
- Risposta 66** **Ogni richiesta genera un ticket distinto, i ticket possono essere collegati sulla base di diversi criteri: codice identificativo utente, nominativo utente, altre variabili**
- Domanda 67* *È previsto un riconoscimento economico del tempo aggiuntivo dell'apertura manuale delle lavorazioni PEC?*
- Risposta 67** **Nella gestione delle richieste su canale PEC è previsto il conteggio di un tempo di lavorazione aggiuntivo stimabile in circa 1 minuto.**
- Domanda 68* *Dallo storico qual è il minutaggio delle lavorazioni PEC rispetto al totale complessivo?*
- Risposta 68** **I volumi delle lavorazioni PEC nel periodo gennaio 2021 – settembre 2022 sono disponibili in Allegato 1 Grafico 3.**
- Domanda 69* *In riferimento allo SLA02 di pag. 59 del CT come vengono considerate le chiamate brevi nella formula di calcolo*
- Risposta 69** **Trattasi di refuso, eliminare la frase “.Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi”**
- Domanda 70* *In riferimento agli SLA04 e SLA05 di pag. 60 del CT come vengono considerati i contatti con esito non risponde?*
- Risposta 70** **Gli esiti “non risponde” sono da considerare come validi nel conteggio delle chiamate effettuate con esito definitivo, in quanto possono essere classificati come contatti utili (vedere paragrafo 4.2.5.3 del CT)**
- Domanda 71* *Si chiede di confermare che la web chat debba essere messa a disposizione dal fornitore e che l'integrazione consista nell'installazione della web chat sul portale di Istat.*
- Risposta 71** **Si conferma che l'integrazione consiste nel prevedere un “link” in un portale di raccolta dati dell'Istat (Vedere paragrafo 4.1.3.3 Web Chat del CT).**
- Domanda 72* *Si chiede conferma che per il servizio di Inbound i 4 numeri verdi rimarranno in carico ad ISTAT il quale provvederà a girare le chiamate sui numeri neri messi a disposizione dal fornitore*



Istituto Nazionale di Statistica

Risposta 72 Il traffico Inbound generato dal canale telefonico sarà gestito a carico di ISTAT come indicato nel paragrafo 3.3.1.1 del CT Servizi di telefonia per le attività Inbound

Domanda 73a La possibilità di registrare le chiamate inbound/outbound è facoltativa o mandatoria?

- è prevista un'attività di controllo qualità condiviso con i referenti Istat?
- sono previste delle registrazioni "contrattualizzanti" (es. vocal order)?
- eventualmente queste registrazioni vanno archiviate su sistemi del fornitore o del committente? con quali tempistiche di condivisione e successiva archiviazione?

Domanda 73b Con riferimento a quanto riportato nel Capitolato Tecnico, non essendo specificate le modalità di registrazione chiamate da implementare e le modalità ed intervallo di conservazione dei dati delle suddette registrazioni delle stesse, si richiede di precisare se esistano requisiti specifici in merito.

Risposta 73 Non è obbligatoria e non prevista in modo sistematico la possibilità di registrare le chiamate, ma potrà essere richiesta dall'Istat per specifiche attività in accordo con il Fornitore del servizio. Per i controlli di qualità si rimanda a quanto previsto nel paragrafo 9.3 del CT. Il servizio non include alcuna registrazione "contrattualizzante". Le registrazioni potranno essere archiviate nei sistemi del Fornitore e condivise con Istat secondo tempistiche da concordare. Immediatamente dopo specifica comunicazione Istat si potrà procedere alla chiusura della condivisione e successiva cancellazione.

Domanda 74 Si chiede di specificare quali siano le attività oggetto del punto 14 della Lettera di Invito "Prezzo unitario per il Canone mensile".

Risposta 74 Il canone mensile provvede alla remunerazione delle attività svolte dal Fornitore per l'allestimento e la gestione del servizio indipendentemente dai volumi erogati (costi fissi). Tutte le altre remunerazioni sono collegate direttamente all'erogazione dei servizi inbound o outbound (costi variabili). Rientrano nel canone le seguenti voci: formazione utenti Istat di II livello su sistemi del fornitore, caricamento anagrafiche e liste, implementazione modifiche e manutenzione CRM, sistema KM, alberatura IVR, schede di contatto outbound, ecc.

Domanda 75 Pag 49 paragrafo 7.1.4 del CT dove viene richiesta la registrazione degli interventi formativi si chiede di precisare se si tratta di registrazione audio/video o della semplice registrazione delle partecipazioni.

Risposta 75 Il servizio richiesto riguarda la registrazione audio/video delle sessioni formative

Domanda 76 In relazione al punto 10.1.6 del CT si richiede di dettagliare cosa si intende per integrazione con sistemi inbound e outbound svolti da altre società nonché di fornire i dettagli tecnici necessari a stimare l'impegno necessario per tali sviluppi.

Risposta 76 L'integrazione richiesta riguarda il trasferimento in tempo reale ad altro Fornitore di richieste riguardanti l'attivazione di specifici servizi di Raccolta dati con tutte le informazioni collegate. Ad esempio l'integrazione può riguardare istanze degli utenti di fornire i dati richiesti dall'Istat mediante interviste CATI, associate al trasferimento dei dati anagrafici e di contatto del chiamante

Domanda 77a L'intero sistema utilizzato per la gestione della commessa (Customer Service Software/CRM + PBX System) può risiedere in ambiente cloud su server virtuali all'interno della UE che garantiscono piena compliant al GDPR?

Domanda 77b In riferimento al Par. 5.1.3 "Dotazioni tecnologiche" del documento "Allegato 1A Capitolato tecnico" si richiede se sia possibile adottare un'architettura in cloud che garantisca le medesime performance di ridondanza ed alta affidabilità richieste per il sistema servente dedicato alla gestione del sistema di Contact Center e IVR e per il backup e la sicurezza dei dati.

Domanda 77c Si richiede se sussistano requisiti o vincoli in relazione alla collocazione geografica o alle caratteristiche del Data Center e dei sistemi Cloud eventualmente utilizzati nella Fornitura.



Istituto Nazionale di Statistica

- Risposta 77** Si conferma la possibilità di impiegare un'architettura in ambiente cloud su server virtuali all'interno dell'UE che garantiscano piena compliance con il GDPR.
Relativamente all'uso del cloud, oltre all'ubicazione dei server in uno degli Stati membri in cui vige il GDPR, non potrà esserci trasferimento dei dati verso Stati al di fuori dell'UE.
L'azienda che si aggiudicherà la gara tratterà dati personali, per cui dovrà sottoscrivere insieme a Istat l'Atto di designazione del Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679.
Nel caso di aggiudicatario che non gestisce direttamente il cloud, ma lo fa attraverso un "sub-fornitore", quest'ultimo assumerà il ruolo di sub-responsabile ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.
- Domanda 78* In riferimento al Par. 5.1.3 "Dotazioni tecnologiche" del documento "Allegato 1A Capitolato tecnico" si richiede se per garantire lo scambio sicuro dei dati siano considerate ugualmente valide le opzioni di collegamento con tecnologia MPLS o con protocollo IPSec su connettività Internet.
- Risposta 78** I dati trasmessi devono essere protetti mediante cifratura a partire dalla postazione mittente fino alla postazione di destinazione, e pertanto la cifratura dei dati deve essere realizzata a livello di trasporto o a livello applicativo mediante protocolli standard quali, per esempio, HTTPS e FTPS (HTTP e FTP su TLS).
- Domanda 79a* Allegato 1A "Capitolato Tecnico" capitolo 8 "Integrazione con sistemi e servizi ISTAT e di altri fornitori esterni" si parla di "... 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." – Si intende di integrazioni tramite API fornite da ISTAT o tramite tracciati di dati scambiati tra i sistemi?
- Domanda 79b* Si richiede di dettagliare eventuali requisiti in relazione alle modalità di interconnessione delle sedi operative messe a disposizione dal Fornitore con i sistemi messi a disposizione dalla Stazione Appaltante.
- Domanda 79c* Si possono avere dettagli sui sistemi ISTAT che sarà necessario integrare e sulle modalità di integrazione possibili?
- Risposta 79** Le soluzioni di integrazione tra sistemi (tramite API fornite da ISTAT, tramite tracciati di dati scambiati tra i sistemi, altre soluzioni) potranno essere adottate a seconda delle esigenze specifiche e delle caratteristiche tecniche dei sistemi da integrare.
Ad oggi non è possibile individuare con certezza quale potrà essere la soluzione di scambio dati da adottare. Dettagli specifici sulle modalità di integrazione verranno concordate con il Fornitore con congruo anticipo
- Domanda 80* In relazione al punto 5.1.5 del CT si chiede di dettagliare in che modo il CRM dovrà essere di esclusivo dominio Istat ovvero se la separazione potrà avvenire in termini di profili di accesso o se sarà necessaria un'istanza dedicata a Istat. In quest'ultimo caso si richiede se la stessa può essere in cloud.
- Risposta 80** Il CRM dovrà essere di esclusivo dominio Istat. Per quanto riguarda l'impiego di soluzioni cloud vedere quanto riportato nella Risposta 77
- Domanda 81* Si chiede conferma se i paragrafi per i quali è indicata la voce "Quantità e qualità della dotazione non oggetto della valutazione" non devono essere descritti nel documento dell'Offerta Tecnica di n.50 pagine. (Es. sub paragrafo A.3 "PC").
- Risposta 81** I paragrafi nello schema di offerta tecnica che riportano la dicitura "Quantità e qualità della dotazione non oggetto della valutazione" devono essere comunque descritti con la finalità di dimostrare il possesso dei requisiti minimi richiesti per le attività dell'Istat.



Istituto Nazionale di Statistica

- Domanda 82** *Si chiede conferma che l'eventuale sede di backup indicata all'interno del paragrafo D.7 dell'Allegato 2.5 "Schema di offerta tecnica" non rientri nel computo delle sedi di cui al sub criterio 1.2 par. 17.1 del Lettera di Invito.*
- Risposta 82** **Si conferma che l'eventuale sede di backup relativa al piano di gestione delle emergenze menzionato al paragrafo D.7 dell'Allegato 2.5 "Schema di offerta tecnica" non rientra nel computo delle sedi di cui al sub criterio 1.2 par. 17.1 del Lettera di Invito, in quanto il criterio fa riferimento al numero di sedi di erogazione del servizio di Contact Center**
- Domanda 83a** *Nel Capitolato Tecnico, all'art. 3.3.4 "Tempistiche per l'avvio del servizio" viene indicata la data del 5 giugno 2023 per l'avvio delle attività pertanto si chiede di confermare se dobbiamo tenere in considerazione i volumi del 2023 per i soli mesi da giugno a dicembre.*
- Domanda 83b** *Si richiede la data prevista per l'avvio del servizio.*
- Risposta 83** **Si conferma che la data stimata per l'avvio del servizio è il 5 giugno 2023, salvo slittamenti dovuti ai tempi di aggiudicazione della gara. Pertanto i volumi da considerare per l'anno 2023 riguardano i mesi da giugno a dicembre.**
- Domanda 84a** *Si chiede di specificare se sia prevista una sede preferenziale per l'erogazione del servizio oggetto della presente procedura;*
- Domanda 84b** *Come da risposta n. 4 ai quesiti della Fase I confermate che la sede può essere ubicata su tutto il territorio nazionale?*
- Risposta 84** **I criteri di ubicazione della/e sede/i sono riportati al par. 3.4 del CT. In coerenza con tali criteri dovrà essere prevista una sede all'interno del territorio nazionale e un'eventuale seconda sede all'interno del territorio dell'UE.**
- Domanda 85** *Si richiede di confermare se il layout tabellare (in riferimento al documento "Allegato 2.5 Schema di offerta tecnica") va rispettato nella stesura dell'offerta tecnica per i seguenti punti:*
- Punto A (Risorse tecnologiche).
 - Punto B (Risorse umane da impiegare nelle attività del Contact Center - Quantità e qualità).
 - Punto C (Pacchetti software, funzionalità e caratteristiche tecniche del Contact Center) ad eccezione del punto C7.
 - Punto E (Tecniche e strumenti usati per garantire la qualità dei servizi offerti).
- Risposta 85** **Non è necessario rispettare, nella stesura dell'Offerta Tecnica, il layout tabellare riportato in Allegato 2.5 Schema di offerta tecnica. È necessario riportare nell'offerta almeno tutti i contenuti indicati nello schema.**
- Domanda 86** *Quante sessioni di formazione sono previste per le attività di cui al paragrafo 4.6 del CT*
- Risposta 86** **Il numero stimato di sessioni formative previste ad oggi, è pari a circa 100 ma i numeri effettivi verranno indicati con congruo anticipo dall'Istat in relazione alle esigenze specifiche.**
- Domanda 87** *Pagina 33 par. 5.1.2 si chiede di dettagliare l'uso che deve essere fatto della stampante multifunzione che dovrà essere messa a disposizione degli operatori così come indicato nelle dotazioni minime hardware nonché quanti operatori potranno condividere la stessa stampante.*
- Risposta 87** **L'uso della stampante multifunzione non risponde ad attività specifiche ma è richiesto in relazione a necessità eventuali. È sufficiente la disponibilità di un'unica stampante condivisa fra tutti gli operatori**
- Domanda 88** *A pagina 5 dell'allegato 2.5 tra le competenze richieste al responsabile di progetto e coordinatori vi è la gestione di almeno 1 servizio per i coordinatori e almeno 2 servizi per il responsabile di progetto*



Istituto Nazionale di Statistica

con un numero di contatti complessivi pari ad almeno 50.000. Si richiede di chiarire se si intende 50.000 per anno.

Risposta 88 Il requisito di esperienza per il responsabile di progetto non riguarda i contatti annui gestiti bensì la responsabilità di commesse caratterizzate da almeno 50.000 contatti. Pertanto, ad esempio, il Responsabile di progetto dovrà aver gestito almeno 2 servizi, analoghi a quello richiesto, con un numero di contatti pari ad almeno 50.000 per ciascuno di essi.

Domanda 89 Si richiede di specificare se e in quale misura è ammesso lo svolgimento delle attività oggetto della presente gara in smart working.

Risposta 89 Come indicato al paragrafo 3.4 del CT 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.

Domanda 90 Si chiede di specificare, al fine del soddisfacimento del requisito D7 dell'Allegato 2.5 (Schema di offerta tecnica), se sia ritenuto opportuno allegare le procedure interne aziendali relative alla gestione emergenze e del BCP.

Risposta 90 Al punto D.7 dell'“Allegato 2.5 Schema di offerta tecnica” è richiesta una descrizione del piano di gestione emergenze e del Business Continuity Plan (BCP), non è prevista la fornitura di documenti allegati sull'argomento.

Domanda 91 Servizio Inbound - Con riferimento all'ALL A_Capitolato di gara, par 3.3.1 vengono indicati i volumi in minuti per il valore di 2.462.000 minuti, mentre l'allegato 2 indica come valore per il calcolo della base d'asta 2.437.200 (203.100 minuti/mese nota1 pagina 9). Stessa cosa per i successivi valori indicati nelle note riguardanti le note della tabella 2 "prezzi a base d'asta" Quale è il valore corretto da considerare?

Risposta 91 Nell'Allegato A Capitolato di gara, par 3.3.1, i 2.462.000 minuti si riferiscono al servizio complessivo operatore sincrono che comprende la componente “Servizio operatore sincrono ITA fascia ordinaria” e “Servizio operatore sincrono MULTILINGUA fascia ordinaria”, mentre nell'Allegato 2, nota1 pagina 9, i 2.437.200 minuti si riferiscono alla sola componente “Servizio operatore sincrono ITA fascia ordinaria”. Le due componenti sono state distinte nell'Allegato 2 in quanto hanno prezzi unitari a base d'asta differenti. Pertanto i volumi riportati nei due documenti risultano coerenti al netto di operazioni di arrotondamento. Lo stesso criterio vale per i valori successivi.

Domanda 92a Tenuto conto della complessità della documentazione di gara e della difficoltà di interpretazione di alcuni elementi oggetto della presente richiesta di chiarimenti, al fine di consentire la produzione di un'offerta che sia completa e aderente alle richieste, con la presente chiediamo una proroga del termine di presentazione delle offerte di almeno due settimane.

Domanda 92b A fronte della dettagliata documentazione fornita e al fine di soddisfare le richieste in sede di Offerta, si richiede di concedere una proroga di giorni 15 alla scadenza della presentazione delle offerte.

Domanda 92c In relazione alla “Gara a procedura ristretta, ai sensi dell'art. 61 d.lgs. 50/2016 e degli artt. 16 e 17 d.lgs. 208/2011, per l'affidamento del servizio di fornitura 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:9218886165, con scadenza 10 novembre 2022, si richiede una proroga dei termini di scadenza della stessa. Tale proroga viene richiesta al fine di formalizzare e strutturare al meglio la documentazione necessaria alla partecipazione alla citata Gara anche in considerazione dei chiarimenti che saranno ricevuti entro il 03 novembre e che richiederanno un'attenta analisi anche in vista del poco tempo prima della scadenza che include un ponte festivo e per permetterci di formulare



Istituto Nazionale di Statistica

una offerta competitiva e rispondente alle Vostre necessità. Ci auguriamo che la nostra richiesta venga accolta al fine di permettere alle strutture competenti di lavorare al meglio senza rischiare, per i motivi sopra espressi, di dover rinunciare alla partecipazione di gara. Ovviamente l'obiettivo è permettervi di avere il più alto confronto concorrenziale con il più elevato numero di concorrenti, in nome del principio del favor participationis e dell'interesse pubblico.

Risposta 92

Con riferimento alla richiesta di proroga dei termini per la presentazione delle offerte, manifestata da diversi Operatori Economici, questa Stazione Appaltante ha valutato positivamente l'opportunità di far slittare il termine per la presentazione delle offerte dal 10.11.2022 al 30.11.2022.

Il Responsabile Unico del Procedimento



Istituto Nazionale di Statistica

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO - INTEGRAZIONE -

OGGETTO: procedura ristretta comunitaria, ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. n. 50/16, da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa (PT: 70; PE: 30) per l'affidamento di servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della Raccolta Dati delle rilevazioni dell'Istat per n. 51 mesi (48 mesi + tre per la fase di avvio) - CIG n. 9218886165 – FASE II

Domanda I.1 Si chiede un ulteriore chiarimento con riferimento alle risposte ai Chiarimenti 16, 17 e 19, nelle quali si conferma di allegare, nel caso si intende far ricorso al subappalto dei servizi, anche il DGUE nonché il PASSOE prodotto da parte del subappaltatore. Sul punto si ha cura di evidenziare che il comma 6 dell'art. 105 del D.lgs. 50/2016 è stato abrogato dalla Legge 23/12/2021, n. 238. La stessa legge esclude dunque dall'ordinamento qualsiasi riferimento alla necessità di presentare una terna di subappaltatori nell'ambito dei contratti pubblici. Pertanto, vista l'abrogazione dell'obbligo in parola, si chiede di voler confermare che la previsione contenuta nelle risposte ai Chiarimenti sopra richiamati, sia un refuso e che in questa sede l'operatore economico debba solo dichiarare, nel caso in cui voglia ricorrere all'istituto del subappalto, le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 50% dell'importo complessivo del contratto. Diversamente, si chiede di conoscere le ragioni dell'obbligo, già in fase di gara e nel caso in cui si intenda far ricorso al subappalto dei servizi, di allegare il modello DGUE e il PASSOE da parte del subappaltatore.

Risposta I.1 Si conferma che, in questa fase, va dichiarata almeno la volontà di subappaltare con le parti del servizio che si intende subappaltare. Solo nel caso si volessero fornire maggiori informazioni sul subappaltatore, sarà necessario allegare almeno il modello DGUE e il PassOE

Domanda I.2 Alla luce delle risposte alle richieste di chiarimenti, pubblicate in data 14 novembre 2022, si richiede cortesemente di poter chiarire un punto relativo al quesito n. 18. Nello specifico si richiede se, in caso di impresa prequalificata come operatore singolo partecipante alla procedura che decida successivamente di partecipare non più come mandante o mandatario di un RTI, sia possibile presentarsi come subappaltatore di un RTI compilando la documentazione integrativa richiesta (PassOE e DGUE).

Risposta I.2 I candidati prequalificati ed invitati quali imprese singole non potranno presentare offerte quali mandanti di un R.T.I. con altra impresa singola già prequalificata ed invitata o di un R.T.I. già prequalificato ed invitato, né tantomeno come loro subappaltatore

Il Responsabile Unico del Procedimento

Firmato digitalmente da: PASQUALE PAPA
Organizzazione: ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA/80111810588
Data: 16/11/2022 09:41:39



Istituto Nazionale di Statistica

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO - INTEGRAZIONE 2 -

OGGETTO: procedura ristretta comunitaria, ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. n. 50/16, da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa (PT: 70; PE: 30) per l'affidamento di servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della Raccolta Dati delle rilevazioni dell'Istat per n. 51 mesi (48 mesi + tre per la fase di avvio) - CIG n. 9218886165 – FASE II

Domanda I2.1 Con riferimento al documento "Risposte alle richieste di chiarimento" ricevuto dagli Operatori Economici in data 16/11/2022, nella Risposta 20 a pagina 7 si fa espresso riferimento ad una informazione necessaria ai fini della formulazione della migliore offerta, che sarebbe stata diffusa agli Operatori Economici validamente prequalificati. Non avendo ricevuto comunicazione alcuna, si chiede conferma che la suddetta informazione non sia ancora stata diffusa dalla Stazione Appaltante

Risposta I2.1 Si conferma che, alla data odierna, la Stazione Appaltante non ha ancora messo a disposizione degli Operatori Economici validamente prequalificati le informazioni integrative richieste in quanto non ancora in nostro possesso.

Domanda I2.2 Dal momento che non sono state ancora diffuse le informazioni in merito al personale attualmente impiegato sul servizio (Rif. risposta n. 20 a pagina 7 del doc. "Risposte alle richieste di chiarimento" del 16/11/2022) informazione necessaria ai fini della formulazione della nostra migliore offerta, chiediamo una proroga di almeno dieci giorni solari della data di scadenza della presente procedura

Risposta I2.2 Con riferimento alla richiesta di ulteriore proroga dei tempi di presentazione delle offerte si fa presente che questa Stazione Appaltante non potrà accordare ulteriori slittamenti temporali per la presentazione delle offerte anche in considerazione del fatto che, su richiesta di alcuni Operatori Economici validamente prequalificati, sono già stati concessi 20 giorni solari in più rispetto a quanto programmato.

Domanda I2.3 In riferimento alla gara ISTAT segnaliamo che:
- nel menu a tendina relativo alla documentazione amministrativa non è presente la voce PassOE (della partecipante o dei subappaltatori), pertanto si chiede di specificare se vada inserita come "documentazione amministrativa aggiuntiva" oppure come "altro" sempre all'interno della busta amministrativa;
- nel menu a tendina relativo alla documentazione economica non è presente la voce Piano di assorbimento, pertanto si chiede di specificare come vada inserito;
- nel menu a tendina relativo alla documentazione amministrativa è presente la voce "imposta di bollo" ma nella documentazione di gara non è specificato che debba essere pagata un'imposta di bollo, si prega quindi di specificare se debba essere pagata o meno e in quale importo.

Risposta I2.3 Con riferimento ai menu a tendina, questi sono da considerarsi meramente indicativi in quanto sono quelli proposti dal Sistema per tutte le tipologie di procedure. Pertanto il PassOE, facendo parte della Documentazione Amministrativa, può indifferentemente essere inserito sia sotto la voce "Documentazione Amministrativa aggiuntiva" sia sotto la voce "Altro".
Relativamente al Piano di assorbimento, questo dovrà essere inserito in una delle voci del menu a tendina previste nella Documentazione Economica, ad esempio alla voce "Ulteriore documentazione economica".
La voce "Imposta di bollo" fa parte delle voci standard del Sistema. In questa fase non va utilizzata.

Il Responsabile Unico del Procedimento

Firmato digitalmente da: PASQUALE PAPA
Organizzazione: ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA/80111810588
Data: 28/11/2022 14:49:01

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

PATTO DI INTEGRITÀ



Istituto Nazionale di Statistica

PATTO DI INTEGRITÀ

relativo al servizio 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

tra

I'Istituto Nazionale di Statistica

e

la Società Ennova S.r.l. (di seguito denominata Società) con sede legale in Torino (TO), Corso Germano Sommeiller, 32 – CAP 10128, capitale sociale Euro 1.098.900,00 - P.IVA 06049310961, rappresentata dal dott. Sabino Patruno, in qualità di Amministratore Delegato e Legale Rappresentante.

VISTO

- la legge 6 novembre 2012 n. 190, art. 1, comma 17 recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”;
- il Piano Nazionale Anticorruzione emanato dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ex CIVIT) approvato con delibera n. 72/2013, contenente “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”;
- il P.T.P.C. 2014-2016 dell'Istituto Nazionale di Statistica, adottato in data 10 settembre 2014 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 con il quale è stato emanato il “Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici”;
- il parere ANAC n.11/2014, con il quale l'Agenzia si è espressa favorevolmente riguardo alla previsione del bando che richiede l'accettazione dei protocolli di legalità e dei patti di integrità quale possibile causa di esclusione;
- le Linee Guida ANAC n. 15 del 12 luglio 2019,

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

Articolo 1

Il presente Patto d'integrità stabilisce la formale obbligazione della Società che, ai fini della partecipazione alla gara in oggetto, si impegna:

- a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, a non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione;
- a segnalare alla stazione appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto;
- a assicurare di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordata e non si accorderà con altri partecipanti alla gara;
- a informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, e, per quanto riguarda il Fornitore, anche ai subappaltatori/subcontraenti/imprese ausiliarie del presente Patto di integrità e degli obblighi in esso contenuti;
- a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;
- a denunciare alla Pubblica Autorità competente ogni irregolarità o distorsione di cui sia venuta a conoscenza per quanto attiene l'attività di cui all'oggetto della gara in causa.

Articolo 2

La Società, sin d'ora, accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con il presente Patto di integrità, comunque accertato dall'Amministrazione, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- esclusione del concorrente dalla gara;
- revoca dell'aggiudicazione;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- risoluzione del contratto;
- escussione della cauzione definitiva di buona esecuzione del contratto e risarcimento dell'eventuale danno ulteriore.

Articolo 3

Il contenuto del Patto di integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto. Il presente Patto dovrà essere richiamato dal contratto quale allegato allo stesso onde formarne parte integrante, sostanziale e pattizia.

Articolo 4

Il presente Patto deve essere obbligatoriamente sottoscritto digitalmente, oppure, in caso di firma olografa, in calce e in ogni sua pagina, dal legale rappresentante della società partecipante ovvero, in caso di consorzi o raggruppamenti temporanei di imprese, dal rappresentante degli stessi e deve essere presentato unitamente all'offerta. La mancata consegna di tale Patto debitamente sottoscritto comporterà l'esclusione dalla gara.

Articolo 5

Ogni controversia relativa all'interpretazione e esecuzione del Patto d'integrità fra la stazione appaltante e i concorrenti e tra gli stessi concorrenti sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

Luogo e data

Per la Società:

(Legale Rappresentante)

Allegato 2.9

ID	FIGURA	MONTE ORE SETT.	CCNL APPLICATO	QUALIFICA E LIVELLO RETRIBUTIVO	N. SCATTI ANZIANITA'	SEDE DI LAVORO	IN ESCLUSIVA (S/N) - (*)	TIPO RAPPORTO	DISABILE
1	Team Leader/Supervisor	38	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C3	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
2	Team Leader/Supervisor	38	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
3	Team Leader	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
4	Team Leader	35	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
5	Team Leader	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
6	Team Leader	38	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
7	Team Leader	38	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
8	Team Leader	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
9	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
10	Operatore Contact Center	38	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C1	2	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
11	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Interinale	NO
12	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
13	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Interinale	NO
14	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
15	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
16	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
17	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
18	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
19	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
20	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
21	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Interinale	NO
22	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
23	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
24	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
25	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
26	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
27	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
28	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Interinale	NO
29	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
30	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
31	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C1	2	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
32	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
33	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
34	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
35	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
36	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI

ID	FIGURA	MONTE ORE SETT.	CCNL APPLICATO	QUALIFICA E LIVELLO RETRIBUTIVO	N. SCATTI ANZIANITA'	SEDE DI LAVORO	IN ESCLUSIVA (S/N) - (*)	TIPO RAPPORTO	DISABILE
37	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
38	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
39	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
40	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
41	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
42	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Interinale	NO
43	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
44	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Interinale	NO
45	Operatore Contact Center	38	Coop. Sociali	Impiegato Liv. D1	5	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
46	Operatore Contact Center	20	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
47	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
48	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
49	Operatore Contact Center	20	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
50	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
51	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
52	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
53	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C1	1	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
54	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
55	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
56	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
57	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
58	Operatore Contact Center	38	Coop. Sociali	Impiegato Liv. C3	5	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
59	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
60	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
61	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
62	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
63	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
64	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
65	Operatore Contact Center	20	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	2	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
66	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
67	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
68	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
69	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI
70	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Interinale	NO
71	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
72	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI

ID	FIGURA	MONTE ORE SETT.	CCNL APPLICATO	QUALIFICA E LIVELLO RETRIBUTIVO	N. SCATTI ANZIANITA'	SEDE DI LAVORO	IN ESCLUSIVA (S/N) - (*)	TIPO RAPPORTO	DISABILE
73	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
74	Operatore Contact Center	30	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
75	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	NO
76	Operatore Contact Center	25	Coop. Sociali	Impiegato Liv. B1	0	Pomezia	S	Tempo indeterminato	SI