

CAPITOLATO TECNICO D'APPALTO

**SERVIZIO DI CALL CENTER PER LA GESTIONE DELLE
IMPRESE A FORTE CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E
GAS E SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER
ASSISTENTE VIRTUALE**

CIG B24898EDCC

Responsabile Unico del Progetto: Dott.ssa Carmela Brillante

Sommario

1	Premessa.....	3
2	Inquadramento giuridico	3
3	Contesto e oggetto del servizio	3
3.1	Oggetto.....	3
3.2	Descrizione dei servizi da fornire attraverso il Contact Center	4
4	Descrizione del servizio.....	5
4.1	Organizzazione del Contact Center	5
4.2	Giorni e orari del servizio	8
4.3	Fase di avvio	8
4.3.1	Formazione del personale	10
4.4	Infrastruttura di servizio e servizi a supporto	10
4.4.1	Sedi operative di erogazione del servizio	10
4.4.2	Infrastruttura di servizio	10
4.4.3	Sistema di distribuzione delle richieste al servizio telefonico	12
4.4.4	Servizio di telefonia - Traffico inbound.....	12
4.4.5	Sistemi di monitoraggio e reportistica.....	12
5	Erogazione del servizio: SLA e penali.....	13
6	Obblighi dell'Aggiudicatario.....	15
7	Riservatezza.....	17
8	Garanzia di assistenza e manutenzione	18

1 Premessa

Il presente Capitolato Tecnico d'Appalto (nel seguito, anche Capitolato) è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'affidamento del Servizio di Call Center per la gestione delle imprese a forte consumo di energia elettrica e gas e servizi di intelligenza artificiale per assistente virtuale in favore della Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (nel seguito, anche CSEA).

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato rappresentano gli impegni che l'Aggiudicatario del servizio dovrà adempiere, con rinvio al resto della documentazione di gara per ogni altra disposizione vincolante.

2 Inquadramento giuridico

La Cassa per i servizi energetici e ambientali (cfr. <https://www.csea.it/>) è un ente pubblico economico, sottoposto alla vigilanza dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), che opera nei settori dell'elettricità, del gas, dell'acqua e dei rifiuti. La sua missione principale è la riscossione di alcune componenti tariffarie dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogate a favore delle imprese secondo regole emanate dall'ARERA.

Ai sensi dell'art. 3 del D.L. 29 settembre 2023, n. 131, convertito con legge 27 novembre 2023, n. 169, nonché dei decreti ministeriali 21 dicembre 2017 e s.m.i. del Ministero dello sviluppo economico e 21 dicembre 2021 n. 541 del Ministero della transizione ecologica, alla CSEA è affidato il compito, nel rispetto delle disposizioni impartite dall'ARERA, di costituire, per ciascun anno di competenza, gli Elenchi delle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale.

Al fine predisporre i suddetti elenchi, la CSEA ha realizzato un Portale attraverso il quale le imprese interessate hanno la possibilità di inviare le dichiarazioni sostitutive di atto notorio (istanze) utili ai fini del riconoscimento delle agevolazioni spettanti alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale (di seguito anche "Portali Elettrivori e Gasivori" <https://energivori.csea.it/Energivori/> e <https://gasivori.csea.it/Gasivori/>).

Alla luce del crescente numero di imprese a forte consumo di energia elettrica e gas naturale che si interfacciano con la CSEA, nonché al fine di fornire alle stesse un servizio di assistenza dedicato, la CSEA ha deciso di avvalersi di un **servizio di Call Center avanzato in outsourcing (di seguito "Contact Center")**.

3 Contesto e oggetto del servizio

3.1 Oggetto

Oggetto del presente Capitolato Tecnico è la fornitura di un Contact Center avanzato in grado di fornire un servizio di assistenza multicanale che utilizzi sistemi di comunicazione che ottimizzano l'integrazione di soluzioni di intelligenza artificiale (di seguito, anche IA) e d'intervento umano.

I Portali Elettrivori e Gasivori della CSEA sono i punti d'accesso ai seguenti servizi di assistenza che si richiedono quale servizio del presente Capitolato:

- **Assistente virtuale evoluto** che utilizza soluzioni di IA con appropriata *knowledge* base in grado di fornire le informazioni relative ai meccanismi agevolativi nonché al funzionamento dei Portali Elettrivori e Gasivori. L'assistente virtuale implementato è in grado di trasmettere le conversazioni agli operatori attraverso un'integrazione con il sistema interno del Contact Center.

Le informazioni che l'assistente virtuale fornisce sono costantemente aggiornate grazie al *reinforcement learning* che permette di acquisire nuove conoscenze direttamente dalle conversazioni con gli utenti, nonché attraverso la documentazione facente parte della *knowledge* base (a titolo esemplificativo e non esaustivo: normativa e regolazione di riferimento, FAQ, manuali operativi, ecc.).

Inoltre, le soluzioni di IA implementate sono perfettamente integrabili con il sistema informativo CSEA in modo da consentire al singolo utente di conoscere lo stato dell'istanza presentata.

È richiesta l'implementazione di una *survey* qualitativa attraverso un pop-up addizionale volta ad intercettare il gradimento del servizio offerto tramite l'assistente virtuale.

Nel caso in cui dovesse verificarsi un problema che richieda l'intervento umano, l'assistente virtuale inoltra la richiesta d'assistenza al servizio telefonico.

- **Servizio telefonico:** classico servizio telefonico con presidio umano. In particolare, l'operatore dovrà:
 - prendere in carico le richieste inoltrate dall'assistente virtuale;
 - rispondere alle telefonate di assistenza telefonica ricevute dalle imprese interessate;
 - offrire un servizio di *call-back* (ricontatto), finalizzato a richiamare le imprese a cui non sia stato fornito un riscontro telefonico su primo contatto dell'impresa (sia in caso di mancata risposta da parte dell'operatore, sia nel caso in cui per rispondere ai quesiti posti sia necessario svolgere un approfondimento e/o a interfacciarsi con la CSEA);
 - contattare le imprese su espressa richiesta della CSEA.

Per entrambi i servizi sarà necessario predisporre l'attività di reportistica di cui al capitolo 4.4.5.

3.2 Descrizione dei servizi da fornire attraverso il Contact Center

Il Contact Center è un servizio di assistenza multicanale che utilizza sistemi di comunicazione che ottimizzano l'integrazione di soluzioni d'intervento umano e di intelligenza artificiale, nello specifico attraverso e l'utilizzo del servizio telefonico dotato di presidio umano e l'utilizzo di una piattaforma informatica che gestisca l'assistente virtuale evoluto.

Assistente virtuale evoluto

Oggetto della fornitura è una piattaforma di IA conversazionale composta da tecnologie di intelligenza artificiale capaci di supportare le imprese nella ricerca delle informazioni relative agli adempimenti necessari ai fini dell'accesso al meccanismo agevolativo.

Nel caso in cui dovesse verificarsi un problema che richieda l'intervento umano, l'assistente virtuale inoltra la richiesta d'assistenza al servizio telefonico.

Servizio telefonico

Oggetto della fornitura sono i servizi di Contact Center in *outsourcing* di tipo *inbound* per fornire assistenza telefonica alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale.

Inoltre, il servizio di Contact Center avanzato è suddiviso in:

- **servizi operatore (servizio telefonico)**
 - fino ad un **massimo di n. 3 operatori** in contemporanea con competenze specialistiche e con personale dedicato esclusivamente al servizio richiesto;
- **servizi a supporto (servizio telefonico e assistente virtuale evoluto)**
 - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi in modalità *outsourcing*;
 - servizio di telefonia a carico della CSEA.

4 Descrizione del servizio

4.1 Organizzazione del Contact Center

All'Aggiudicatario è richiesta, in linea con le indicazioni di dettaglio descritte nel presente Capitolato, la prestazione di servizi operatore che includano la propria struttura logistica (sede/i, postazioni di lavoro, strumenti informatici, ecc.), l'organizzazione, i processi e il personale, nonché la messa a disposizione della piattaforma di IA conversazionale e l'integrazione della stessa con detti servizi operatore.

All'Aggiudicatario è, altresì, richiesta la nomina di un **Responsabile del servizio di Contact Center**: figura relazionale che, nel periodo di prestazione del servizio, dovrà rapportarsi in qualità di **referente** con la CSEA per tutte le attività inerenti all'operatività (pianificazione del servizio, segnalazione di criticità, formazione, riallineamento procedurale, monitoraggio, ecc.), al rispetto di quanto previsto nel contratto e più in generale alla risoluzione di disservizi, reclami, cali qualitativi o altre forme di criticità tecniche/informatiche o di processo.

Assistente virtuale evoluto

Sono basati su modelli "*Large Language Models*" – LLM (come, ad esempio, i modelli GPT di OpenAI, PaLM di Google (usato in Gemini), LLaMa di Meta, BLOOM, Ernie 3.0 Titan e Claude 2 di Anthropic)

che utilizzano l'intelligenza artificiale per raccogliere informazioni rilevanti su un problema e rispondere alle domande senza necessità di assistenza umana.

I modelli dovranno essere addestrati dall'Aggiudicatario sul patrimonio informativo aziendale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: decreti ministeriali, leggi, deliberazioni ARERA, circolari CSEA, guide operative, procedure, ecc.). L'apprendimento dovrà richiedere una eventuale semi-supervisione¹ con impegno minimale da parte della CSEA e dovrà invece acquisire *feedback* da parte degli utenti con i quali si interfacerà quale componente per migliorare l'auto-apprendimento.

In particolare, l'assistente virtuale evoluto dovrà erogare il servizio sulle seguenti aree tematiche:

- *normativa/regolatoria*, ossia relativa alle disposizioni normative e regolatorie che regolano i meccanismi agevolativi elettrivori e gasivori;
- *tecnica/operativa*, ossia relativa alle modalità operative stabilite dalla CSEA ai fini della presentazione dell'istanza di accesso ai meccanismi agevolativi;
- *posizione dell'utente*, consente di fornire, accedendo al *data-base*, informazioni dedicate sulla specifica situazione dell'impresa richiedente.

I modelli addestrati per gli obiettivi del presente Capitolato, in accordo con la CSEA, potranno essere eseguiti su server esterni al perimetro CSEA, sia di proprietà del fornitore che di terze parti (es. un modello ChatGPT). Si richiede, in fase di offerta tecnica, di illustrare le azioni che si intendono porre in essere al fine di garantire la piena osservanza delle normative vigenti relative alla *Privacy*, per la scelta del modello, del suo addestramento e di quant'altro necessario ed opportuno.

Non è previsto il sostentamento di costi specifici da parte della CSEA per l'erogazione del servizio di assistente virtuale (abbonamenti, *tokens*, licenze ed ogni ulteriore costo), rimanendo questi completamente a carico dell'Aggiudicatario.

Al termine del contratto, il modello addestrato ed ogni ulteriore realizzazione dovrà rimanere nella disponibilità della CSEA senza costi aggiuntivi e la CSEA dovrà avere facoltà, in ogni momento, di inibirne l'utilizzo.

Si richiede che le modalità di interazione dell'assistente virtuale evoluto sopra descritto siano in modalità testuale, con la possibilità di condivisione di file (sia da parte dell'assistente virtuale, sia da parte dell'utente finale) per la valutazione dei relativi contenuti.

Gli scambi tenuti in modalità testuale dovranno essere archiviati e dovrà essere possibile per la sola CSEA poterne visionare lo storico ed offrire *feedback* per l'auto-apprendimento dei LLM.

Il sistema dovrà essere in grado di interagire con gli utenti attraverso le seguenti modalità (multicanalità): testo e voce e dovrà essere reso disponibile solo sui Portali Elettrivori e Gasivori.

Il sistema dovrà poter fornire alle imprese informazioni ad esse relative tramite *web crawling* delle pagine dei Portali protette da credenziali. Rimane a completo onere del fornitore lo sviluppo della

¹ Vedasi https://en.wikipedia.org/wiki/Weak_supervision per la definizione di semi-supervisione.

quota parte informatica per acquisire i *token* di autenticazione, il *web crawling* delle pagine e la restituzione delle informazioni richieste.

L'assistente virtuale dovrà quindi essere in grado di offrire esperienze di utilizzo simili a quanto previsto dagli operatori del servizio telefonico del Contact Center.

L'erogazione dei contenuti tramite l'assistente virtuale dovrà in ogni momento indicare che le risultanze non hanno valore né legale e neanche formale.

Il sistema sarà in grado di rispondere solo nella lingua italiana e non ha supporto multilingue.

Il sistema deve rendere disponibile una interfaccia per il monitoraggio delle prestazioni, inclusi report su utilizzo, successo delle interazioni e *feedback* degli utenti.

Il fornitore dovrà adottare tutte le misure tecniche e organizzative necessarie per garantire i seguenti elementi:

- rettifica dei fattori che comportano inesattezze nei dati;
- minimizzazione del rischio di errori;
- riservatezza dei dati della singola impresa che accede con le proprie credenziali alla piattaforma dell'assistente virtuale (cfr. capitolo 7);
- prevenzione di effetti discriminatori nei confronti di persone fisiche basati su nazionalità, origine etnica, opinioni politiche, religione, convinzioni personali, appartenenza sindacale, caratteristiche somatiche, status genetico, stato di salute, genere e orientamento sessuale;
- conformità alla normativa sulla accessibilità di cui alla Legge n. 4/2004 e s.m.i., nonché alle prescrizioni delle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), con espresso obbligo del fornitore a rispettare la normativa ed i requisiti tecnici di accessibilità per tutta la durata del contratto, con riguardo a tutti i servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione dell'applicazione.

Servizio telefonico

In virtù dell'elevato numero di *stakeholder* potenzialmente coinvolti nell'attività di Contact Center richiesta (oltre 5.000 imprese), nonché dei numerosi aspetti che caratterizzano il funzionamento del meccanismo agevolativo per il quale è richiesta la fornitura, di seguito si riportano le opzioni, relative agli operatori impiegati, richieste nell'erogazione del servizio:

- **operatore esclusivo:** è richiesto l'utilizzo di operatori esclusivi, ossia che durante l'orario in cui sono assegnati alla presente commessa non erogano mai in contemporanea servizi per diverse Amministrazioni e/o clienti dalla medesima postazione;
- **servizio operatori con le seguenti specifiche competenze:**
 - diploma di scuola secondaria di secondo grado;
 - piena padronanza della lingua italiana;
 - capacità comunicative;
 - capacità nell'utilizzo del personal computer;

- conoscenza dei principali pacchetti *software* di produttività individuale (es. *Word, Excel, Office* in generale, ecc.);
- capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di *problem solving*.

La CSEA si riserva di richiedere in ogni momento i *curricula vitae* di tutte le risorse che saranno destinate al servizio in oggetto, avendo cura di verificare la rispondenza dei profili professionali con i requisiti richiesti, chiedendone la sostituzione nel caso in cui gli stessi non risultino adeguati.

4.2 Giorni e orari del servizio

Assistente virtuale evoluto

Implementazione e manutenzione della piattaforma al fine di garantire il corretto funzionamento della stessa ed un servizio attivo 24x7 con un *up-time* di @98%, a meno di fermi programmati e condivisi con la CSEA.

Servizio telefonico

Il servizio *inbound* è richiesto nel seguente arco temporale: lunedì-venerdì 9:00 – 13:00 e 14:00 - 17:00, per un totale **complessivo di 7 ore giornaliere**.

Per la durata complessiva del servizio pari a 36 mesi, comprensiva della fase di avvio di cui al capitolo 4.3, le ore di servizio richieste sono pari a n. 15.750,00.

4.3 Fase di avvio

La fase di avvio ha una durata massima di 30 giorni solari, incluso il periodo di formazione di cui al capitolo 4.3.1 per il personale addetto al servizio telefonico, a partire dall'approvazione del Piano generale di fornitura.

L'Aggiudicatario, infatti, **entro 10 giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, pena l'applicazione della relativa penale in caso di ritardo come previsto al capitolo 5 (SLA01), dovrà redigere il **Piano generale di fornitura**, in cui confluiranno, sotto forma di progettazione esecutiva e programmazione di dettaglio, gli elementi e gli aspetti presenti nell'offerta tecnica.

Nello specifico, tale documento deve, a titolo esemplificativo e non esaustivo, contenere:

Servizio telefonico

- le caratteristiche tecniche dell'infrastruttura del Contact Center, con descrizione di dettaglio dei sistemi in uso;
- un *timeplan* esecutivo per l'implementazione di tutte le attività previste in fase di avvio, che deve contenere almeno i seguenti elementi:
 - predisposizione della commessa, inclusi gli adempimenti amministrativi e normativi;
 - predisposizione logistica, infrastrutturale e telefonica, con espletamento di tutte le attività tecniche propedeutiche alla piena operatività, inclusi i test sul corretto funzionamento dei sistemi dell'infrastruttura del Contact Center;
 - predisposizione dei sistemi di monitoraggio e reportistica;

- modalità e tempi di svolgimento della fase di formazione del personale dell'Aggiudicatario;
- il dettaglio della reportistica offerta, con indicazione del sistema di riferimento e della modalità di consultazione (ad interrogazione o con invio a cadenza periodica) per ciascun tipo di rapporto.

Assistente virtuale evoluto

- il **Piano di progetto** e il relativo *timeplan* per la realizzazione della piattaforma informatica di IA, consistente in:
 - definizione dei requisiti tramite interviste alla CSEA;
 - sviluppo e/o adattamento dell'applicativo, pre-rilascio per accettazione utente e implementazione (incluso i test sul corretto funzionamento della piattaforma);
 - collaudo finale e messa in esercizio (rilascio in produzione e test in produzione);
 - predisposizione dei sistemi di monitoraggio e reportistica;
 - modalità e tempi di svolgimento della fase di formazione del personale CSEA;
 - valutazione dell'eventuale riduzione dell'*effort* richiesto al servizio telefonico in conseguenza dell'utilizzo della piattaforma informatica di IA a regime;
- il dettaglio della reportistica offerta, con indicazione del sistema di riferimento e della modalità di consultazione (ad interrogazione o con invio a cadenza periodica) per ciascun tipo di rapporto.

Il Piano generale di fornitura, comprensivo del Piano di progetto, deve altresì contenere l'indicazione del nominativo del Responsabile del servizio di Contact Center di cui al capitolo 4.1 e ogni altro elemento, indicato in atti di gara o in offerta tecnica, che sia ritenuto utile al fine di una più efficiente progettazione esecutiva.

Resta inteso che la realizzazione del servizio di IA, dettagliato nel Piano di progetto, deve essere completato **entro e non oltre 6 mesi solari** dalla data di approvazione del Piano generale di fornitura, di cui è parte integrante, pena l'applicazione della relativa penale per i ritardi come previsto al capitolo 5 (SLA02).

La CSEA ricevuta copia del Piano generale di fornitura, comprensivo del Piano di progetto, ha facoltà di chiedere chiarimenti, integrazioni e/o modifiche, cui l'Aggiudicatario risponderà entro **5 giorni solari**, se del caso rimettendo una nuova versione del documento. Spetta all'Aggiudicatario, senza oneri aggiuntivi, l'aggiornamento formale di detto Piano alle prestazioni del servizio in corso, di iniziativa o su sollecitazione della CSEA, qualora vi siano state significative novità tali da rendere anacronistica o fuorviante, anche solo in parte, la versione vigente.

In seguito all'approvazione, da parte della CSEA, del suddetto Piano generale di fornitura, e del connesso Piano di progetto, l'Aggiudicatario dovrà procedere alla realizzazione di tutte le attività propedeutiche all'avvio del servizio di Contact Center e alla realizzazione della piattaforma informatica di IA, secondo i *timeplan* esecutivi forniti dall'Aggiudicatario con i medesimi Piani e concordati con la CSEA.

4.3.1 Formazione del personale

Assistente virtuale evoluto

La formazione del personale CSEA sul servizio d'assistenza virtuale sarà erogata dall'Aggiudicatario e avrà una durata adeguata al corretto funzionamento del servizio.

A tal fine, il Piano generale di fornitura di cui al capitolo 4.3 (ovvero il Piano di progetto per Assistente virtuale evoluto) riporta i contenuti formativi, il soggetto o i soggetti referenti della formazione, nonché la pianificazione e il calendario di massima delle sessioni formative che saranno concordati con CSEA a valle dell'approvazione del Piano generale di fornitura.

Servizio telefonico

La formazione del personale addetto al servizio telefonico avrà una durata complessiva di 15 giorni lavorativi e sarà gestita direttamente da personale incaricato della CSEA, secondo le seguenti modalità:

- 5 giorni lavorativi per la formazione a carattere prettamente teorico;
- 10 giorni lavorativi per la formazione a carattere a carattere teorico/pratico.

La fase di formazione potrà svolgersi da remoto ovvero in presenza presso la sede dell'Aggiudicatario. Al momento della stipula la CSEA comunicherà all'Aggiudicatario le modalità stabilite per lo svolgimento della suddetta formazione.

La CSEA fornirà adeguata documentazione di supporto per la consultazione (presentazione delle modalità di funzionamento del meccanismo agevolativo, normativa e regolazione di riferimento, FAQ, manuali operativi, ecc.) e l'accesso, in modalità "visione", al Portale della CSEA dedicato alle imprese a forte consumo di energia elettrica e gas naturale. Consultando il Portale, gli operatori potranno reperire le informazioni di dettaglio di ciascuna impresa.

La CSEA fornirà agli operatori delle credenziali di accesso per poter accedere al suddetto Portale tramite *internet*.

4.4 Infrastruttura di servizio e servizi a supporto

4.4.1 Sedi operative di erogazione del servizio

L'Aggiudicatario deve garantire che le proprie sedi operative siano ubicate all'interno del territorio dell'U.E. e che almeno una sede di erogazione del servizio sia ubicata nel territorio italiano.

4.4.2 Infrastruttura di servizio

L'Aggiudicatario ha la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti *hardware* e *software* di propria competenza necessari per l'espletamento del servizio.

Le funzionalità connesse ai sistemi infrastrutturali in *outsourcing* devono essere considerate incluse nella quotazione economica omnicomprensiva per l'erogazione dei servizi *inbound*.

È richiesto l'utilizzo dei seguenti sistemi in modalità *outsourcing*:

- piattaforma/assistente virtuale integrata nei Portali Elettrivori e Gasivori in grado di fornire le informazioni relative ai meccanismi agevolativi nonché al funzionamento dei Portali stessi. Ogni conversazione potrà avvenire previa autorizzazione al trattamento dei dati attraverso la seguente dicitura: "Continuando la conversazione, ci autorizzi al trattamento dei tuoi dati in conformità alla normativa sulla *privacy*". Sarà opportunamente previsto un collegamento ipertestuale di rimando alla normativa stessa.
L'assistente virtuale è in grado di trasmettere le conversazioni agli operatori attraverso un'integrazione con il sistema interno del Contact Center;
- sistema di accesso e accoglienza dei contatti con canale sincrono telefonico, sia da rete fissa che mobile. Non è richiesto l'utilizzo dei seguenti canali di comunicazione: posta elettronica, fax, posta tradizionale e sms;
- in merito alle funzionalità di accoglienza automatiche del canale telefonico, le stesse sono messe a disposizione dall'Aggiudicatario e come **requisito minimo** devono permettere, senza oneri aggiuntivi, le seguenti funzionalità:
 - un messaggio di benvenuto che identifichi sia la CSEA sia il servizio chiamato. Deve essere possibile differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio di Contact Center;
 - un messaggio che informi l'utente della registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
 - un eventuale messaggio che identifichi l'operatore che gestirà la chiamata;
 - un menu di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica (riconoscimento dei toni DTMF);
 - l'indicazione periodica del tempo medio di attesa in caso di coda ovvero del numero di utenti in coda;
 - l'ascolto di una musica di attesa;
 - ulteriori messaggi spot inseribili su richiesta della CSEA per essere ascoltati durante la fase di accoglienza o nel corso dell'attesa per coda (in quest'ultimo caso, in alternativa o complementari all'ascolto di una musica di attesa);
 - la possibilità di prenotazione del servizio di richiamata in caso di coda o altra esigenza procedurale espressa dalla CSEA (cd. *call back* IVR).

È richiesta l'azione della seguente funzionalità di gestione del contesto:

- il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (es. presa in carico, inoltro, ecc.);
- la possibilità di visualizzare e raccogliere un set di parametri per la realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
 - numero delle richieste gestite dall'assistente virtuale;
 - tempo medio di risposta dell'assistente virtuale;
 - numero delle richieste trasferite al servizio telefonico dall'assistente virtuale;
 - numero e identificativo della coda di gestione;
 - numero e nome di ciascun operatore della coda;
 - carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore);
 - numero delle richieste in coda;
 - suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso;

- tempo di attesa della prima richiesta in coda;
- stato e numerosità di ciascun terminale telefonico (in servizio, non disponibile, da assegnare, libero in chiamata, in attesa);
- un indicatore di raggiungimento dell'obiettivo assegnato in funzione dei KPI richiesti al capitolo 6 (es. percentuale delle chiamate risposte entro un tempo prefissato).

4.4.3 Sistema di distribuzione delle richieste al servizio telefonico

È **requisito minimo** che l'Aggiudicatario gestisca i canali di accesso al servizio in modalità multicanale attraverso un idoneo sistema di distribuzione delle chiamate (*Automatic Call Distribution, ACD*). La distribuzione delle richieste di servizio in ingresso deve poter rispettare le esigenze eventualmente rappresentate dalla CSEA e deve almeno avere le seguenti funzionalità di distribuzione degli eventi:

- secondo l'ordine di arrivo (*First In First Out, FIFO*);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo.

Devono inoltre essere sempre possibili soluzioni operative tipiche di gestione del Contact Center, quali la distribuzione da operatore a operatore, la possibilità di inclusione di un'ulteriore risorsa a supporto in una chiamata in corso, e il trasferimento della telefonata verso un altro recapito attraverso la digitazione dello stesso o il rintraccio da apposita rubrica direttamente da barra telefonica.

4.4.4 Servizio di telefonia - Traffico inbound

Il servizio è gestito con numero di telefono fornito dalla CSEA e traffico a carico del chiamante.

La CSEA utilizzerà il proprio fornitore di servizi di telefonia per la gestione del traffico telefonico in ingresso al Contact Center (compreso l'eventuale traffico in uscita come indicato al capitolo 3.1). In questo caso tutti i costi inerenti ai canoni delle linee e dell'eventuale traffico sono sostenuti dalla CSEA; al fornitore è richiesto, come **requisito minimo**, di permettere l'attestazione delle necessarie linee fisiche in ingresso al Contact Center sulla propria infrastruttura telefonica. Ogni eventuale costo relativo alle attività di attestazione delle linee è a carico dell'Aggiudicatario e si intende incluso nei costi relativi ai servizi operatore richiesti.

4.4.5 Sistemi di monitoraggio e reportistica

Il servizio di monitoraggio offerto deve garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento del Contact Center su base statistica, consentendo la rilevazione dei volumi, sia entranti che inoltrati, nonché la verifica di parametri quali la durata media (DM) delle chiamate, la qualità delle stesse (anche attraverso la registrazione delle chiamate e l'ascolto in cuffia da parte del personale CSEA) e gli *standard di performance* di cui al capitolo 6.

È **requisito minimo** che l'Aggiudicatario metta a disposizione della CSEA la seguente reportistica suddivisa tra assistente virtuale e servizio telefonico con cadenza:

- **quotidiana**, riportante le seguenti informazioni:
 - numero di contatti quotidiani;

- durata media della conversazione;
 - P. IVA dell'azienda chiamante;
 - nome, cognome, qualifica della persona chiamante e relativi contatti;
 - oggetto della richiesta di assistenza;
- **mensile**, riportante tutte le informazioni utili all'accertamento del rispetto dei KPI di cui al capitolo 6.

È possibile indicare, come elemento migliorativo e alle medesime condizioni di spesa, ulteriori funzionalità di reportistica, anche con possibilità di estrazioni a richiesta, attraverso interrogazioni personalizzabili in termini di valori misurati e periodo di riferimento, che consentano l'analisi dei volumi di traffico, in un dato periodo, secondo specifiche categorie temporali (es. per giorno settimanale, per fascia oraria, ecc.) o altri parametri di riferimento (es. tipologia del canale di ingresso).

5 Erogazione del servizio: SLA e penali

Si riportano i parametri obiettivo (SLA – *Service Level Agreement*) e le penali richiesti dalla CSEA per l'erogazione del servizio:

ID	SLA	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO	PENALI
SLA01	Tempo di emissione del Piano generale di fornitura comprensivo del Piano di progetto (servizio telefonico e assistente virtuale evoluto)	Valore che esprime i giorni lavorativi che intercorrono tra la data di stipula contrattuale e la data di consegna del Piano generale di fornitura comprensivo del Piano di progetto	10 giorni lavorativi	Ad evento	K1-K2 K1: data di consegna del Piano generale di fornitura comprensivo del Piano di progetto K2: data di stipula contrattuale	500 euro per ogni giorno di ritardo

ID	SLA	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO	PENALI
SLA02	Tempo massimo per il completamento delle attività previste nel Piano di progetto (servizio assistente virtuale evoluto)	Valore che esprime i giorni solari di ritardo rispetto alla data ultima di completamento delle attività previste nel Piano di progetto	6 mesi	Ad evento	K1-K2 K1: data ultima di completamento delle attività previste nel Piano di progetto K2: data di approvazione e del Piano di progetto	200 euro per ogni giorno di ritardo
SLA03	Comunicazione di variazione del personale (servizio telefonico)	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve comunicare la variazione di personale interessato nei servizi richiesti	5 gg	Ad evento	K1-K2 K1: data di comunicazione della variazione di personale K2: data di effettiva variazione di personale	150 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Le eventuali penali, non applicabili nel caso in cui l'inadempimento del fornitore sia imputabile alla CSEA, saranno decurtate dagli importi oggetto di fatturazione e le stesse saranno calcolate a partire dal giorno dell'accertamento da parte di CSEA.

Le suddette penali sono state determinate in conformità con quanto previsto dall'art. 126, comma 1, del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

In ogni caso, l'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10% dell'importo netto complessivo del contratto aggiudicato, ai sensi del citato art. 126, co. 1 del D. Lgs. n. 36/2023. In caso di superamento di detta percentuale, la CSEA potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi

dell'art. 1456 del Codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Aggiudicatario con posta elettronica certificata.

6 Obblighi dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario è tenuto a mantenere per l'intera durata del contratto il requisito relativo all'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione, così come previsto dall'Allegato A alla delibera n. 666/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), come successivamente modificata e integrata con particolare riferimento alla delibera n. 1/17/CONS.

L'Aggiudicatario è tenuto a rispettare gli orari di servizio fissati dalla CSEA. Le ore del servizio potranno anche essere ridotte o aumentate per esigenze della CSEA. In caso di riduzione, all'Aggiudicatario saranno riconosciuti gli importi corrispondenti alle sole ore effettivamente prestate. Il prezzo non subirà variazioni durante la vigenza del contratto. Le fasce orarie del servizio potranno essere variate anche *ad horas* da parte della CSEA a mezzo di comunicazione scritta.

L'Aggiudicatario, nel rispetto degli SLA di cui al capitolo 5 (SLA03), deve garantire la copertura del servizio assicurando la sostituzione del personale assente per ferie o per altre tipologie di assenze programmate o comunque prevedibili.

L'Aggiudicatario, nel rispetto degli SLA di cui al capitolo 5 (SLA03), deve garantire la copertura del servizio assicurando, nel caso, la sostituzione del personale addetto assente per malattia o altre cause non prevedibili. L'Aggiudicatario deve inoltre assicurare la sostituzione del personale che non risultasse adeguato o rispondente alle esigenze della CSEA e ai requisiti richiesti.

L'Aggiudicatario, durante l'esecuzione del contratto, deve garantire il rispetto dei seguenti *standard di performance (KPI – Key Performance Indicator)*:

ID	KPI	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO
KPI01	Tempo di risposta operatore per canale sincrono (servizio telefonico)	Valore che esprime la percentual e minima di risposte di un operatore entro il tempo predefinito di 60 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore	≥80%	Mensile	$K1/K2 \times 100$ K1: numero richieste sincrone risposte da operatore entro tempo predefinito o K2: numero richieste sincrone complessivamente risposte

ID	KPI	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO
					da operatore nel periodo
KPI02	Numero di reclami (servizio telefonico)	Valore che esprime il numero massimo di reclami effettuati dagli utenti inerenti alla qualità del servizio	<2%	Mensile	$\frac{K1}{K2} \times 100$ K1: numero reclami ricevuti inerenti alla qualità del servizio K2: numero richieste complessive gestite
KPI03	Tempo di richiamata (servizio telefonico)	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di <i>call back</i> , effettuate entro 24 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore	≥80%	Mensile	$\frac{K1}{K2} \times 100$ K1: numero richiamate effettuate entro il tempo limite K2: numero richiamate e complessive richieste

ID	KPI	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO
KPI04	Efficacia dell'assistente virtuale evoluto (servizio assistente virtuale evoluto)	Valore che esprime la percentuale di richieste che l'assistente virtuale evoluto inoltra al servizio telefonico	<70%	Mensile	$\frac{K1}{K2} \times 100$ <p>K1: numero di conversazioni inoltrate all'operatore del servizio telefonico</p> <p>K2: numero di conversazioni totale avviate tramite l'assistente virtuale evoluto</p>

Il mancato rispetto dei predetti parametri sarà valutato ai fini della positiva consuntivazione degli stati di avanzamento lavori (SAL) e, quindi, in fase di pagamento delle relative fatture.

La CSEA si riserva, già in fase di affidamento, nonché nel corso del servizio, la più ampia facoltà di apportare modifiche sia per l'aumento sia per la diminuzione delle ore affidate che saranno computate alla tariffa oraria di aggiudicazione, che rimarrà fissa per tutta la durata del contratto. Le variazioni avverranno a mezzo di comunicazione scritta.

L'Aggiudicatario è tenuto a comunicare preventivamente, per ragioni di sicurezza, i dati anagrafici del personale impiegato.

L'Aggiudicatario risponderà dell'idoneità del personale ad assicurare lo svolgimento del servizio in maniera perfettamente rispondente alle esigenze della CSEA ed in modo da non ritardare o intralciare lo svolgimento delle attività della CSEA medesima.

La CSEA potrà richiedere, a mezzo di comunicazione scritta, in qualsiasi momento l'immediata sostituzione del personale ritenuto, a suo insindacabile giudizio, non adeguato allo scopo.

7 Riservatezza

L'Aggiudicatario dovrà mantenere e far mantenere al proprio personale la riservatezza in merito a dati, informazioni e documenti forniti dalla CSEA, di cui venisse a conoscenza o in possesso nell'esecuzione del contratto. Inoltre, adotterà e manterrà un programma sulla sicurezza delle informazioni trattate dall'assistente virtuale evoluto di cui al capitolo 4.1 che includa misure di sicurezza amministrative, tecniche e fisiche progettate per garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei dati relativi all'accesso riservato dell'impresa alla piattaforma informatica.

Analogamente i dati forniti dall'impresa saranno trattati dalla CSEA nel rispetto delle disposizioni in materia.

8 Garanzia di assistenza e manutenzione

Relativamente al servizio dell'assistente virtuale evoluto di cui al capitolo 4.1, la fornitura oggetto del presente Capitolato e i miglioramenti proposti nell'offerta tecnica devono essere forniti con garanzia di assistenza e di manutenzione a decorrere dalla data del verbale di collaudo di cui al Piano di progetto del capitolo 4.3, con deroga degli artt. 1667 e 1668 c.c., anche ove si tratti di vizi, difetti o difformità riconoscibili al momento del collaudo. Tale garanzia dovrà coprire tutti i costi necessari, ivi compresi quelli di manodopera, oltre che i casi di minor release, senza alcun onere per CSEA e si estinguerà al termine del contratto comprensivo di eventuali proroghe.

I vizi, difetti o difformità di cui sopra si intendono estesi, tra l'altro, ad errori di codificazione del *software*, di installazione del sistema e delle sue configurazioni, di incompatibilità tra le diverse versioni dei componenti e loro piattaforme o di incompatibilità con l'infrastruttura CSEA con le versioni dei *software* da essa adottate, più in generale di tutte le componenti *software* e le loro interazioni, tra le quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la base dati, *file system* nonché le componenti e/o artefatti *software* installati e realizzati attinenti sia al *front-end* che al *back-end*.

I vizi, difetti o difformità di cui sopra si intendono sussistenti anche ove la fornitura non garantisca la piena conformità alla normativa sull'accessibilità ex lege n. 4/2004 e/o Linee Guida AgiD.

La manutenzione in garanzia di cui sopra consiste, in tempi adeguati al normale esercizio del *software*, nella diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori, strutturali o funzionali, riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai servizi prestati, con adeguamento, ove occorra, anche della relativa documentazione.

CSEA potrà denunciare i vizi, i difetti o le difformità di cui sopra, in qualsiasi momento, entro il termine di 24 mesi di cui si è detto, con espressa deroga al termine decadenziale di 60 giorni previsto dall'art. 1667, comma 2, c.c.