



PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI  
SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E  
AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO  
**CAPITOLATO TECNICO**

## SOMMARIO

1.	Introduzione.....	3
1.1	Riferimenti .....	3
1.1.1	Quadro normativo di riferimento .....	3
1.2	Definizioni e acronimi.....	3
1.2.1	Definizioni .....	3
1.2.2	Acronimi.....	5
2.	Contesto di riferimento.....	6
3.	Definizione dell'Appalto.....	9
3.1	Oggetto e durata .....	9
3.2	Descrizione dei servizi richiesti.....	10
3.2.1	Servizi specialistici per il Contact Center del NUR .....	10
3.2.2	Servizi specialistici amministrativi.....	13
3.2.3	Formazione del personale e Gestione della conoscenza .....	14
3.2.4	Modalità di esecuzione dei servizi .....	15
3.3	Processo di presa in carico dei servizi e attività .....	16
3.4	Livelli di servizio.....	16
4.	Modalità di esecuzione .....	19
4.1	Gestione del progetto .....	19
4.2	Gruppo di lavoro .....	19
4.2.1	Tempistiche di progetto.....	24
4.3	Piano della Qualità e Controllo .....	25

## 1. INTRODUZIONE

La presente procedura di gara è indetta e gestita per conto della Regione Lazio dalla propria società in house LAZIOcrea S.p.A.

Il presente Capitolato Tecnico descrive e disciplina le condizioni, le modalità ed i termini con il dettaglio dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio che l'Appaltatore deve garantire nella prestazione del servizio.

### 1.1 RIFERIMENTI

#### 1.1.1 Quadro normativo di riferimento

Ogni prestazione, ivi inclusa ogni attività propedeutica e/o accessoria per dette prestazioni, dovrà essere eseguita dall'Appaltatore nel rispetto della normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- normativa in materia di lavoro di cui alla Legge 14 febbraio 2003, n. 30 (c.d. Legge Biagi);
- normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro di cui al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81;
- normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- normativa in materia di sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center, oltre che di tutela dei dati personali, di cui, tra l'altro, al D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito con Legge 7 agosto 2012, n. 134;
- D. Lgs. n. 50/2016 recante "Codice dei Contratti Pubblici".

### 1.2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

#### 1.2.1 Definizioni

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
<b>Bando di gara o Bando</b>	Si intende l'Avviso spedito all'Ufficio Pubblicazioni Ufficiali dell'Unione Europea e pubblicato secondo legge, allo scopo di diffondere l'intenzione di affidare, mediante gara, le attività oggetto del presente appalto.
<b>Capitolato Tecnico o Capitolato</b>	Si intende il presente documento che contiene tutte le informazioni tecniche relative alle condizioni, alle modalità ed ai termini per l'esecuzione delle attività oggetto del presente appalto.

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
<b>Disciplinare di gara</b>	Si intende il documento che contiene tutte le informazioni relative alle condizioni ed alle modalità di redazione e di presentazione delle offerte, ai criteri di aggiudicazione, alle cause di esclusione e di decadenza, nonché agli obblighi dell'Aggiudicatario per la stipula del contratto di appalto.
<b>DUVRI</b>	Si intende il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e successive integrazioni
<b>Schema di contratto</b>	Si intende il documento che contiene le clausole legali relative a termini di esecuzione, obblighi, oneri dell'appaltatore, modalità di pagamento e condizioni, modalità e termini per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto.
<b>Atti di gara</b>	Si intende l'insieme dei documenti di cui sopra (Bando – Capitolato Tecnico– Disciplinare di gara – D.U.V.R.I. - Schema di contratto).
<b>Informazioni complementari</b>	Si intendono le informazioni e i chiarimenti forniti dalla Società Appaltante ai sensi di quanto previsto dal Disciplinare di gara.
<b>Società Appaltante</b>	Si intende LAZIOcrea S.p.A. con Sede Legale in Roma, via del Serafico n. 107.
<b>Offerente Concorrente</b>	o Si intende il soggetto, in qualunque forma costituito che ha presentato un'offerta per concorrere all'aggiudicazione del presente appalto
<b>Appaltatore</b>	Si intende il soggetto, in qualunque forma costituito, che al termine della presente procedura di gara, è risultato aggiudicatario in via definitiva del presente appalto.
<b>R.O.E.</b>	Si intende un raggruppamento di operatori economici, costituito o costituendo ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs. n. 50/2016, che ha presentato un'offerta per concorrere all'aggiudicazione del presente appalto.
<b>Parti</b>	Si intendono, congiuntamente, la Società Appaltante e l'Appaltatore.
<b>Supporto amministrativo</b>	Cura le attività amministrative connesse alla programmazione e all'organizzazione, svolge mansioni di assistenza tecnica specializzata alle Aree delle varie Direzioni Regionali, avvalendosi di strumenti informatici, in particolare nell'ambito amministrativo e tecnico/operativo.

DEFINIZIONE

DESCRIZIONE

**Servizio di Front e Back Office** Front Office è il luogo non necessariamente fisico, dove il cittadino entra in contatto con la Regione Lazio. Al front office il personale è chiamato a svolgere un ruolo operativo – elaborazione delle informazioni e delle risposte, monitoraggio, utilizzo degli strumenti, ecc. Al Back Office si svolgono tutte le attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti, dei processi e delle procedure di lavoro, di presidio dei flussi informativi interni. Il back office è il luogo dove confluiscono tutti i flussi informativi dell'Amministrazione.

1.2.2 Acronimi

ACRONIMO

DESCRIZIONE

**NUR** Numero Unico Regionale

**SLA** Livelli di servizio

## 2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nel contesto di una P.A. moderna, orientata a perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità e a garantire un'azione trasparente e imparziale, i servizi oggetto del presente appalto rivestono importanza strategica, in uno dei settori di maggiore criticità per la Regione Lazio. In tale ottica è necessario acquisire un servizio tecnico specializzato di supporto nella gestione delle informazioni di natura giuridica, economica, finanziaria nell'ambito dei procedimenti amministrativi della Regione Lazio.

Per quanto precedentemente esposto, in un'ottica di ottimizzazione continua dei servizi verso il cittadino, l'Amministrazione Regionale, con la presente gara, ha deciso di acquisire i servizi nel prosieguo descritti a supporto del contact center del Numero Unico Regionale ed di alcuni uffici amministrativi, meglio descritti nel seguito.

In particolare, al fine di consentire le opportune valutazioni, di seguito si riportano alcuni dati storici sul servizio richiesto relativamente al numero medio di chiamate gestite annualmente negli ultimi quattro anni:

2018	2019	2020	2021
174.600	195.967	354.558	720.000

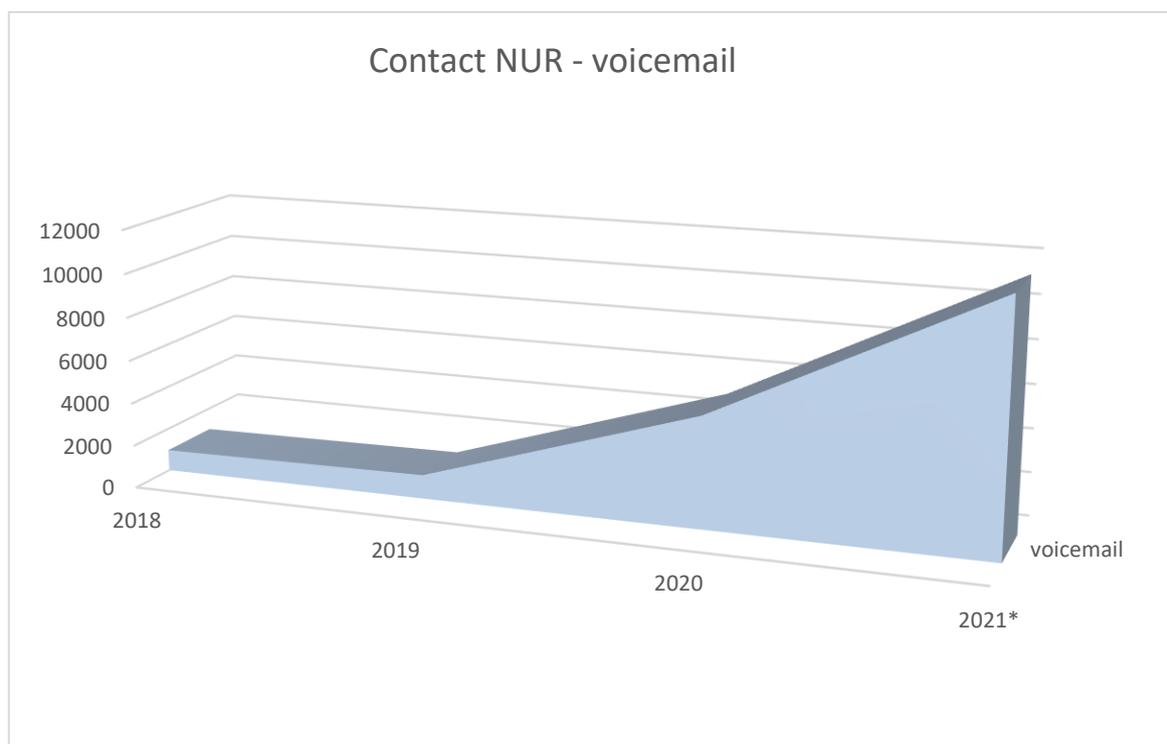
Con una variazione in termini percentuali di:

2021-2018	2021-2019	2021-2020
312,4%	267,4%	103,1%

Mentre i volumi settimanali gestiti dalla segreteria telefonica sono mediamente:

	TOTALE	MEDIA	MEDIANA	SCARTO
2018	963	21,4	19	15,1
2019	1102	20,6	16	15,6
2020	5111	97,7	67	93,1
2021	11435	381,2	518	211,3

Di seguito un grafico con il trend di crescita delle chiamate gestite dal NUR mediante segreteria telefonica (voicemail):



Il contesto operativo è caratterizzato dal seguente rapporto: *reclami pervenuti sul totale delle richieste pervenute*.

AMBITO	2018		2019		2020		2021	
	RECLAMI	%	RECLAMI	%	RECLAMI	%	RECLAMI	%
Sanità	246	56%	442	83%	589	74%	310	90%
Trasporti	26	6%	21	4%	15	2%	3	1%
Sociale e terzo settore	1	0%	0	0%	8	1%	0	0%
Attività istituzionali	3	1%	3	1%	3	0%	0	0%
Lavoro	4	1%	10	2%	71	9%	4	1%
Personale	1	0%	2	0%	1	0%	2	1%
Tributi - contenzioso	3	1%	10	2%	10	1%	1	0%
Formazione	8	2%	10	2%	16	2%	3	1%
Altri Enti	0	0%	3	1%	1	0%	0	0%
Turismo	2	0%	1	0%	7	1%	1	0%
Lavori pubblici e infrastrutture	7	2%	7	1%	6	1%	1	0%
Altri ambiti < 0,8%	137	31%	23	4%	68	9%	18	5%
<b>Totale</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>	<b>795</b>	<b>100%</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

	PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO	Pagina 8 di 25
---	---	----------------

La sede di Roma del NUR è attualmente composta da n. 13 operatori tra (operatori junior e senior) e n. 1 Team Leader mentre le sedi di Frosinone e Cassino hanno un unico Team Leader condiviso e n. 4 operatori per ciascuna sede.

Al fine di consentire all'Appaltatore di effettuare le opportune valutazioni, si evidenzia che il servizio di supporto amministrativo in oggetto attualmente è prestato da:

- n. 7 operatori per gli uffici amministrativi deputati alla gestione e rendicontazione di progetti finanziati con fondi europei;
- n. 8 operatori per gli uffici amministrativi deputati alla gestione, valutazione e rendicontazione di domande/pratiche inerenti attività e finanziamenti erogati in ambiti emergenziali;
- n. 3 operatori gli uffici amministrativi deputati alle attività di segretariato e comunicazione istituzionale.

	PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO	Pagina 9 di 25
---	---	----------------

### 3. DEFINIZIONE DELL'APPALTO

#### 3.1 OGGETTO E DURATA

La presente procedura ha per oggetto l'acquisizione di servizi tecnici specialistici volti a supportare la Società Appaltante e la Regione Lazio nell'erogazione del servizio di *Contact Center* per il Numero Unico Regionale e dei servizi di supporto *amministrativo*, come meglio descritti nel seguito del presente documento.

In particolare, l'Appaltatore deve prestare un servizio di supporto, chiavi in mano, per la gestione ed erogazione del servizio di *Contact Center del Numero Unico Regionale* nonché di supporto alla rendicontazione, programmazione e gestione dei progetti finanziati.

I servizi oggetto del presente appalto dovranno essere erogati in modalità a misura e la Società Appaltante riconoscerà e autorizzerà il pagamento delle sole attività effettivamente svolte in esecuzione di quanto preventivato e accettato, come meglio descritto nel seguito del presente documento.

L'Appaltatore deve garantire che i servizi oggetto del presente appalto siano correttamente prestati nel rigoroso rispetto delle condizioni di seguito riportate nonché delle direttive eventualmente impartite di volta in volta dal Direttore dell'esecuzione, che sarà nominato dalla Società Appaltante.

Resta inteso che l'Appaltatore deve eseguire pienamente e correttamente tutte le attività, anche non elencate nel presente documento, che siano utili al pieno e corretto svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto.

**L'Appaltatore deve garantire per le proprie risorse adeguati strumenti/attrezzature di lavoro** (ad esempio pc/laptop, ecc.) necessarie per il corretto espletamento delle attività.

Si evidenzia che per i soli servizi inerenti il contact center del NUR verranno forniti esclusivamente, per motivi tecnici dalla Stazione Appaltante, i PC necessari per il corretto espletamento del servizio.

L'Appaltatore, in funzione del proprio potere direttivo ed organizzativo, deve garantire una corretta gestione delle risorse (strumentali e non) necessarie per il corretto espletamento dei servizi oggetto del presente appalto.

L'importo massimo di spesa è pari ad **€ 3.263.552,03** al netto di I.V.A. nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

L'Appaltatore prende atto ed accetta che l'importo massimo di spesa sopra indicati è frutto di una stima e, pertanto, potrebbe non essere raggiunto nel corso della durata del contratto, pertanto, il mancato raggiungimento degli importi massimi stimati non potrà far sorgere alcuna pretesa in capo all'Appaltatore, il quale non potrà richiedere a LAZIOcrea alcun compenso, nemmeno a titolo risarcitorio o di indennizzo.

L'efficacia del presente contratto decorre dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto (Kick off) e termina dopo 24 (ventiquattro) mesi dalla data di presa in carico del servizio del contact center (Attività A1 §4.2.1 Tempistiche di progetto).

	PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO	Pagina 10 di 25
---	---	-----------------

In considerazione di quanto sopra, la durata del presente appalto non potrà essere tacitamente prorogata o rinnovata. Premesso ciò, la Società Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di rinnovare il contratto, alle condizioni indicate nel Disciplinare.

## 3.2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

I Servizi tecnici specializzati devono essere erogati nel rispetto dei criteri di qualità, delle modalità e delle procedure LAZIOcrea e/o dell'Amministrazione Regionale che saranno puntualmente condivise al momento dell'avvio delle attività.

I servizi specialistici, richiesti nel presente appalto, sono da erogare su richiesta della Stazione Appaltante.

Premesso ciò, la conduzione dell'appalto, al netto del tipo di servizio è totalmente a carico dell'Appaltatore che deve comunque svolgere le proprie attività in piena integrazione e coordinamento con i referenti della Stazione appaltante come meglio specificato nel § 4.1 - Gestione del progetto.

Resta inteso che l'Appaltatore deve garantire la rotazione del personale addetto, organizzando, nell'esercizio del proprio potere direttivo-organizzativo, la necessaria turnazione, in modo tale da garantire la continuità del servizio negli orari di seguito indicati.

Sarà cura ed onere dell'Appaltatore provvedere alla organizzazione dei mezzi necessari all'esercizio dell'attività (es. personal computer, notebook o fisso); fermo restando quanto previsto al par. 4.2.1.

La strumentazione tecnologica (hardware e software) non sarà fruibile al di fuori dei locali messi a disposizione dalla Società Appaltante, pertanto, non sarà possibile organizzare il servizio in luoghi differenti.

### 3.2.1 Servizi specialistici per il Contact Center del NUR

#### 3.2.1.1 *Descrizione generale del servizio*

L'Amministrazione Regionale è dotata di un contact center unico denominato Numero Unico Regionale (NUR) che rappresenta, per i cittadini, il punto di riferimento a cui chiedere informazione e/o assistenza sui diversi servizi erogati dalla Regione Lazio.

Lo scopo del servizio NUR è principalmente:

- ampliare i canali di accesso a disposizione dei cittadini;
- aumentare il numero di persone che ricevono risposte in tempi utili;
- aumentare il grado di soddisfazione degli utenti;
- migliorare l'immagine della Regione attraverso una maggior efficienza dei servizi.

Il NUR, nell'espletamento del servizio, utilizza sia un sistema di Ticketing che consente di creare una visione integrata degli utenti (cittadino, società, imprese, scuole, istituzioni, servizi erogati) utilizzando tutte le informazioni per coordinare i propri servizi su una molteplicità di canali e un sistema di knowledge che rende l'informazione immediata strutturata e di facile comprensione.

Il servizio, verso gli utenti finali, è erogato con una particolare attenzione:

	<p>PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO</p>	<p>Pagina 11 di 25</p>
---	--	------------------------

- alla conoscenza dell'utente e dei suoi bisogni;
- alla differenziazione dei servizi a seconda dell'utente.

Il servizio in oggetto è sostanzialmente suddiviso in tre sottoservizi:

1. *Servizio di Sportello Telefonico (contact center)* - Il Contact, inteso pertanto come il punto di contatto tra il cittadino-utente e la Regione Lazio, rappresenta un punto di ascolto e di problem solving, che contribuisce significativamente al conseguimento delle finalità istituzionali regionali. Il Servizio è attivo dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, nel fuori orario e festivi è garantito un sistema di Voicemail. Il servizio è dislocato sulle sedi LAZIOcrea di Roma, Frosinone e Cassino;
2. *Servizio di Sportello telematico* - Il Back office che lavora e istruisce autonomamente tutte le richieste pervenute, attraverso tutti i canali messi a disposizione (Pec, formweb, fax, posta ordinaria, Ticket provenienti da altri servizi, ecc.). Il servizio è dislocato sulle sedi di Roma e Frosinone.

Le attività del backoffice del NUR sono sostanzialmente:

- la gestione della comunicazione e dei rapporti con la redazione web;
  - l'istruttoria e risposta alla mail – pec provenienti dai cittadini/enti/professionisti;
  - la predisposizione e gestione dei contenuti della info/formazione;
  - l'istruttoria dei reclami, delle richieste di accesso agli atti e delle istanze relative all'esercizio dei diritti connessi al trattamento dei dati personali, in attuazione del Reg. (UE) 2016/679;
  - l'apertura ticket per attività che devono essere eseguite da terze parti;
  - l'evasione ticket non risolvibili a livello di contact center interfacciandosi, se necessario, con le strutture regionali di riferimento o con i tecnici informatici;
  - la gestione del protocollo per le richieste pervenute attraverso le PEC istituzionali.
3. *Servizio di monitoraggio* - Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni. Il servizio prevede un costante monitoraggio e analisi della multicanalità della piattaforma, la produzione di report statistici utili alla verifica della soddisfazione dell'utenza in tutti gli ambiti dei servizi erogati da Regione. Il Servizio è dislocato sulla sede di Roma e Frosinone.

Il sistema telefonico del NUR è su **piattaforma VoIP**, perfettamente integrato con il sistema telefonico regionale e che il numero *nero* per l'instradamento delle chiamate, è un capofila di circa 300 canali fonici da cui risponde il personale del contact del NUR presente nelle sedi LAZIOcrea di Roma, Frosinone e Cassino.

L'instradamento delle chiamate in ingresso è automatico ed è configurato, in funzione della casistica, per instradare verso un destinatario o gruppi di destinatari che possono gestire le chiamate per tematica e/o per distribuzione geografica o verso IVR (risponditore automatico), ecc. Si riportano a titolo meramente esemplificativo alcuni parametri che determinano le modalità di instradamento:

- disponibilità dell'operatore in ricezione;

	PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO	Pagina 12 di 25
---	---	-----------------

- presa in carico differita dopo un intervallo di tempo prestabilito;
- disponibilità del servizio su base oraria;
- selezione su base competenza;
- selezione su base priorità di attesa con gestione delle code.

Le chiamate in ingresso sono distribuite in funzione:

- dell'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;
- delle competenze specifiche degli operatori (skill base routing), possibili soluzioni operative tipiche di gestione del Contact Center, quali la distribuzione da Operatore a Operatore e il trasferimento della telefonata verso un altro recapito attraverso la digitazione dello stesso o il rintraccio da apposita rubrica direttamente da barra telefonica;
- dell'apertura in tempo reale del Trouble Ticketing;
- dell'accesso al KMS;
- della chiusura del ticket all'evasione della chiamata.

Il cittadino che chiama il numero Unico regionale, quindi, viene inizialmente accolto da un messaggio automatico, parallelamente, sul sistema di trouble ticketing, all'operatore che riceve la chiamata si apre automaticamente una schermata di compilazione del ticket di riferimento con già precompilato il campo relativo al CLI (numero del chiamante) del chiamante.

#### 3.2.1.1.1 Accoglienza chiamata

Alla ricezione di una chiamata, il generico operatore nell'accoglienza deve rispondere con la seguente formula:

*<< Buongiorno/buonasera sono l'operatore n....., come posso aiutarla? >>*

con il seguente flusso operativo:

- l'operatore risponde alla chiamata e si apre in automatico un ticket (stato aperto). Il sistema valorizza automaticamente i dati del ticket: numero, servizio, operatore, data e ora e numero telefonico del chiamante (CLI).
- l'operatore compila gli ulteriori dati con: canale di arrivo della richiesta (telefonico o mail di recall) categorizzazione dell'ambito, sotto-ambito e campagna di comunicazione descrizione accurata della segnalazione inserisce la nuova anagrafica: nome, cognome telefono e/o mail nell'archivio utenti, necessari per evasione della richiesta (stato chiuso) il sistema registra i dati di chiusura.
- l'operatore risponde in base all'attuale catalogo delle conoscenze
- l'operatore completa il ticket con la Soluzione ed eventuali note chiudendolo con esito (Evaso Si)

Oppure (nel caso in cui la richiesta necessiti di approfondimento)

	PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO	Pagina 13 di 25
---	---	-----------------

- ricerca le informazioni necessarie alla soluzione del ticket, contatta il cittadino ed evade la richiesta completando e chiudendo il ticket
- inoltra il ticket al Back nel caso in cui riguardi problematiche tecniche sugli applicativi
- inoltra il ticket all'Assistenza Tecnica/Applicativa nel caso in cui riguardi problematiche specifiche sugli applicativi di LAZIOcrea, o altro.

### 3.2.1.2 *Organizzazione del servizio*

Al fine di consentire all'Appaltatore di effettuare le opportune valutazioni, si evidenzia che Il servizio in oggetto deve essere prestati su tre sedi - Roma (in via del Serafico, 107), Frosinone (in via Veccia) e Cassino (in Località San Pasquale). L'Appaltatore dovrà garantire il servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00; il servizio sarà organizzato su 2 turni: Mattina 8.00-13.00; Pomeriggio 14.00-19.00 in totale 5 ore al giorno.

### 3.2.1.3 *Servizi richiesti*

Premesso ciò, si richiede all'appaltatore un servizio specialistico atto a supportare la Stazione Appaltante nell'erogazione del servizio di contact center del NUR

Il predetto servizio sarà erogato negli uffici LAZIOcrea S.p.A. dislocati nelle province di Roma, Frosinone e Cassino, ed è riferito al *Servizio di Sportello Telefonico*; ossia il contact che rappresenta il punto di contatto tra il cittadino-utente e la Regione Lazio.

Il fuori orario sarà gestito mediante segreteria telefonica; in particolare gli utenti finali potranno lasciare un messaggio in un'apposita segreteria e che nell'ambito del Servizio in oggetto dovrà essere gestita entro e non oltre le 24 ore lavorative successive. Gli operatori dovranno essere organizzati su 2 turni: mattina e pomeriggio, garantendo la rotazione del personale conformemente alle normative di riferimento.

L'Appaltatore, inoltre, nell'espletamento del presente servizio dovrà:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra i diversi attori del servizio;
2. provvedere all'accoglimento e gestione delle richieste di assistenza;
3. mediante i sistemi messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, smistare ai gruppi competenti le segnalazioni/richieste degli utenti non risolvibili autonomamente;
4. informare l'utente sullo stato del Ticket.

### 3.2.2 *Servizi specialistici amministrativi*

L'Appaltatore dovrà garantire il servizio in oggetto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e dovrà essere erogato su diverse sedi, tutte, dislocate sul territorio della città di Roma (sedi che saranno comunicate in fase di avvio del progetto).

Il servizio richiesto all'Appaltatore, nell'ambito del presente appalto, prevede attività di:

- gestione e rendicontazione di progetti finanziati con fondi europei;

	PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO	Pagina 14 di 25
---	---	-----------------

- gestione, valutazione e rendicontazione di domande/pratiche inerenti attività e finanziamenti erogati in ambiti emergenziali (ad esempio a seguito di allagamenti, terremoti, ecc.);
- comunicazione istituzionale.

### 3.2.3 Formazione del personale e Gestione della conoscenza

L'Appaltatore, nell'ambito del presente appalto deve garantire tra l'altro anche idonee attività di formazione, che devono riguardare l'intero personale in servizio, sia quello utilizzato al momento della fase di attivazione, sia eventuali integrazioni e/o sostituzioni degli operatori a contratto in corso. Nessun operatore potrà essere posto in servizio attivo prima di aver ultimato la formazione minima stabilita in fase di avvio del servizio. Il costo relativo alle attività di formazione è a carico dell'Appaltatore ed incluso nei corrispettivi relativi ai servizi previsti nel presente appalto. L'Appaltatore deve garantire che il personale impiegato nell'erogazione dei servizi in oggetto sia sempre adeguatamente formato al fine di non compromettere la qualità del servizio a cui è chiamato a contribuire.

La responsabilità della formazione e dei relativi piani formativi è ad esclusiva responsabilità dell'Appaltatore, il quale ha sempre la totale responsabilità di garantire un adeguato livello qualitativo del servizio offerto conformemente a quanto previsto nel presente appalto.

Al fine di consentire all'Appaltatore di effettuare le opportune valutazioni, si evidenzia che al momento la formazione è suddivisa in:

- formazione **base**, su competenze basilari relative al servizio di Contact Center e servizi Amministrativi;
- formazione **specificata**, necessaria per poter erogare il servizio specifico.

La formazione **base**, come requisito minimo che per ogni operatore o Team Leader deve svolgere con esito positivo documentabile è volta sulle seguenti tematiche:

#### CONTACT CENTER (NUR):

- Conoscenze generali sui servizi dell'ambito Contact Center e sui sistemi ad esso di norma correlati (IVR, CTI, KM, CRM ecc);
- Tecniche di comunicazione individuale, con grande rilievo sulla capacità di ascolto ed aiuto, sulle modalità di comunicazione assertiva e sulla gestione del conflitto;
- Riservatezza delle informazioni in linea con la normativa vigente in ambito privacy;
- Organizzazione lavorativa ed ambiente di lavoro del Contact Center;
- Gestione delle richieste di servizio Inbound ed Outbound, con canali sincroni e asincroni, con grande accento posto sulla capacità di navigazione efficiente tra le fonti per giungere alla risoluzione del problema rappresentato.

#### SUPPORTO AMMINISTRATIVO:

- Conoscenza generale sul quadro normativo della Pubblica Amministrazione;
- Riservatezza delle informazioni in linea con la normativa vigente in ambito privacy;
- Utilizzo e aggiornamenti di Tutti i pacchetti Office

	PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO	Pagina 15 di 25
---	---	-----------------

- Conoscenza delle regole di rendicontazione Europea.

Per quanto concerne la formazione **specific**a, la stessa ha una durata minima di 2 settimane alternandola con fasi di affiancamento con gli operatori con almeno 3 anni di anzianità ed è, appunto specifica sul servizio di interesse.

Su richiesta dell'Appaltatore nelle sessioni formative, se ritenuto necessario, si potrà valutare, laddove possibile, anche il coinvolgimento di personale esperto della Stazione Appaltante al fine di una più efficiente esplicazione dei contenuti e delle procedure inerenti alle singole Strutture dell'Amministrazione.

In ottica costruttiva e migliorativa della qualità del servizio, l'Appaltatore deve verificare continuamente il pieno apprendimento degli argomenti trattati e/o la rilevazione di ulteriori eventuali carenze, attraverso le forme contrattualmente previste di monitoraggio e supervisione, tra cui l'effettuazione di mystery call.

La Stazione Appaltante, al fine di agevolare l'Appaltatore nell'erogazione dei servizi di interesse renderà disponibili varie fonti informative di supporto quali:

- il sistema di conoscenza (KM, Knowledge Management);
- l'accesso web al Portale Istituzionale dell'Amministrazione e di altri siti istituzionali certificati come attendibili dall'Amministrazione. L'elenco definitivo dei siti web consentiti sarà reso noto in Fase di Avvio, nonché presente sul KM sotto forma di collegamenti ipertestuali selezionabili.
- le Disposizioni Operative inviate. Rientrano in questa categoria le Circolari interne.

L'Appaltatore, nell'interesse della qualità del servizio, ha facoltà di mettere a disposizione ulteriori sistemi di conoscenza e/o database, anche con accesso profilato, per specifiche esigenze da normare, se del caso, a livello procedurale previa condivisione ed autorizzazione della Stazione Appaltante.

#### 3.2.4 Modalità di esecuzione dei servizi

L'Appaltatore deve garantire che:

1. i servizi siano svolti nel rispetto e in attuazione delle leggi, delle norme e delle disposizioni che regolano le attività delle amministrazioni locali, ivi comprese eventuali successive integrazioni o sostituzioni;
2. le attività siano realizzate in stretto raccordo con i referenti della Stazione Appaltante, meglio descritti nel §4.1- Gestione del progetto;
3. che tutti i servizi, oggetto del presente appalto, siano erogati da risorse professionali in possesso dei requisiti indicati al par. 4.2; inoltre devono avere con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione con alti livelli gerarchici, facilità di comunicazione, capacità di gestione degli utenti e di risorse umane.

### 3.3 PROCESSO DI PRESA IN CARICO DEI SERVIZI E ATTIVITÀ

A partire dalla data di stipula del contratto, su richiesta dell'Appaltatore e per un periodo massimo di 30 giorni naturali, la Società Appaltante e/o terzi da essa delegati fornirà ulteriori conoscenze utili allo svolgimento dei servizi, attraverso, ad esempio: condivisione di documenti, presentazioni, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto con assistenza di personale della Società Appaltante o di terzi da essa delegato.

Le modalità di fruizione di tale periodo e la relativa pianificazione dovranno essere concordate con la Stazione Appaltante.

### 3.4 LIVELLI DI SERVIZIO

L'Appaltatore, per tutta la durata del presente appalto, dovrà assicurare nell'erogazione dei servizi e delle attività oggetto del presente appalto i seguenti livelli di servizio (di seguito, per brevità, anche "SLA").

L'Appaltatore è chiamato al rispetto dei seguenti SLA di tipo quantitativo e qualitativo. I parametri di misura del livello di servizio elencati qui di seguito rappresentano i criteri minimi di riferimento che l'Appaltatore si impegna a rispettare. L'Amministrazione provvederà alla rilevazione e al reporting dei livelli di servizio mediante sistemi di monitoraggio in uso, nelle forme e contenuti concordati con l'Amministrazione. Si precisa che le penali riportate alla successiva tabella verranno applicate per ogni giorno di inadempimento, fino al giorno in cui il Fornitore avrà provveduto al ripristino dei livelli di servizio.

Di seguito la descrizione dei predetti SLA.

ID	INDICATORE	DESCRIZIONE
SLA01	N. di obiettivi raggiunti	Indicatore per il servizio di supporto amministrativo
SLA02	Livello di servizio (LS) Contact Center	Percentuale di chiamate riposte dagli operatori rispetto a quelle in ingresso
SLA03	Tempo medio evasione Chiamata (TME)	Tempo medio della chiamata
SLA04	Ticket Chiusi (TC)	Ad ogni chiamata deve corrispondere un ticket
SLA05	Customer Satisfaction (CS)	Reclami utenti
SLA06	Lavorazione VoiceMail (VM)	Recall chiamate offline entro 8 ore dalla ricezione, negli orari di servizio.
SLA07	AVVIO	Esecuzione a regola d'arte delle attività propedeutiche all'avvio

Di seguito le soglie di riferimento e le modalità di verifica per i precedenti indicatori:

ID	VALORE DI RIFERIMENTO	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA
SLA01	>99%	Mensile	• N. istruttorie evase/N. istruttorie assegnate
SLA02	LS >=85%	Giornaliero	• n. chiamate risposte / n. chiamate totali
SLA03	TME: <=240 sec	Giornaliero	• somma durata chiamate/tot.chiamate
SLA04	TC: >=90%	Giornaliera	• Ticket aperti/chiamate evase
SLA05	CS: <=1	Annuale	• Totale dei reclami
SLA06	VM: =90%	Giornaliero	• Richieste prese in carico entro 8h dalla ricezione/n. richieste off line ricevute
SLA07	T <sub>0</sub>	T <sub>0</sub>	• 15 giorni successivi alla sottoscrizione del contratto

### 3.4.1.1 Monitoraggio servizi

Il sistema di monitoraggio è finalizzato a garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento dei servizi. Le analisi statistiche necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio (richieste in ingresso) e del livello di servizio offerto, saranno di tipo real time e storico. Al fine di consentire il monitoraggio in tempo reale per il Contact Center, la Società Appaltante utilizzerà in modalità web il sistema in uso, al fine di verificare lo stato di tutti gli indicatori di efficienza e efficacia. Per quanto riguarda l'elaborazione e l'analisi di dati e serie storiche relativi ai servizi, queste saranno visualizzabili in formato grafico, secondo diversi criteri di aggregazione (complessivo, temporale di dettaglio, giornaliero, mensile, annuale) sui seguenti contenuti:

- Numero di chiamate ricevute per fascia oraria;
- Numero di chiamate perse
- Durata media della conversazione;
- Tempi medi di risposta e di attesa in coda;
- Esito delle chiamate in ingresso: chiamate che hanno ottenuto risposta, chiamate abbandonate;
- Correttezza nella compilazione di tutti i campi del Ticket e relativa risoluzione.

I report verranno condivisi mensilmente con l'Appaltatore. È requisito minimo la valutazione positiva della customer satisfaction (CS) effettuata su base mensile. Per la valutazione della CS saranno previste delle Mystery Call.

In generale, il monitoraggio dei servizi viene effettuato al termine di ogni giornata mediante specifica attività di reportistica prodotta dall'ufficio Monitoraggio della Stazione Appaltante.

Per i servizi di supporto agli uffici amministrativi, verrà misurato lavoro complessivamente svolto dai singoli servizi rispetto agli obiettivi prefissati dalla Stazione Appaltante.

Naturalmente, in un'ottica di miglioramento continuo tutti i servizi oggetto del presente appalto vengono monitorati a cadenza mensile, trimestrale e semestrale per verificarne l'andamento nel tempo ed il raggiungimento degli obiettivi annuali prefissati dalla Società Appaltante.

Di seguito, a titolo esemplificativo, si rappresentano delle tipologie di obiettivi che vengono definiti, ad ogni inizio anno.

OBIETTIVI E INDICATORI	LIVELLI DI SERVIZIO ATTESO	RISULTATI RAGGIUNTI ANNO 20??
N. di processi/procedure cui si fornisce un supporto	100%	100%

OBIETTIVI DEL SERVIZIO (INDICATORI)	LIVELLI DI SERVIZIO ATTESO
Servizi di sportello telefonico e telematico	Per il C2022: 0 < C < 0,2 basso 0,2 < C < 0,4 medio basso 0,4 < C < 0,6 medio 0,6 < C < 0,8 medio alto 0,8 < C < 1 alto
C2022 = n. chiamate risposte 2022 / n. chiamate totali 2022	
A2022 = Ticket chiusi 2022 / Ticket aperti 2022	Per il A2022: superiore o uguale a medio A2022 > 85%

## 4. MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 4.1 GESTIONE DEL PROGETTO

L'Appaltatore, nel fornire le attività ed i servizi richiesti nel presente appalto deve:

- assicurare un elevato standard di qualitativo;
- essere in grado di fronteggiare efficacemente la diversità e la complessità;
- gestire efficientemente ed efficacemente sia le situazioni ordinarie che, all'occorrenza, straordinarie/critiche siano esse pianificante che non.

Per quanto premesso, il governo della relazione contrattuale è un fattore critico per il successo della presente iniziativa in quanto regola i rapporti tra le Parti con l'obiettivo di indirizzare, facilitare e promuovere l'operatività, il controllo e l'innovazione.

### 4.2 GRUPPO DI LAVORO

Il modello di Governance (ruoli e compiti) ha i seguenti obiettivi:

- indirizzare e verificare il complessivo e costante allineamento delle Parti sugli obiettivi strategici, contrattuali, operativi e sulla qualità dei Servizi;
- garantire la conformità delle modalità di erogazione dei Servizi con i termini e le condizioni sottoscritte dalle Parti e definire i meccanismi di risoluzione delle criticità e di gestione dell'escalation;
- individuare le aree di miglioramento ed innovazione, attivando le azioni necessarie per conseguirle;

Premesso ciò, nell'ambito del presente appalto, al fine di consentire il governo della relazione contrattuale tra LAZIOcrea S.p.A. e l'Appaltatore, entrambe le parti dovranno rendere disponibili, per tutta la durata del presente appalto, le seguenti tre figure di coordinamento dei servizi, che potranno essere ricoperte da una o più persone fisiche:

RUOLO	DESCRIZIONE	
	LAZIOCREA S.P.A.	APPALTATORE
<b>Contract Manager</b>	Il Contract Manager di LAZIOcrea, insieme al Contract Manager del Fornitore, avrà la responsabilità di gestione ed indirizzo strategico del servizio e di supervisione complessiva del rapporto contrattuale tra le Parti, rappresentando il secondo livello di	Il Contract Manager del Fornitore è il diretto referente del Contract Manager di LAZIOcrea e sarà il responsabile dell'andamento del servizio e del raggiungimento degli SLA e degli obiettivi identificati. Egli supervisionerà l'andamento delle attività nel suo complesso incluse le attività svolte da parte del Service

RUOLO	DESCRIZIONE	
	LAZIOCREA S.P.A.	APPALTATORE
	<p>escalation in caso di disaccordo tra i Service Manager delle Parti.</p> <p>Il Contract Manager di LAZIOcrea richiede ed autorizza variazione di perimetro contrattuale relativamente al catalogo dei servizi descritto tra cui: variazione dei livelli di servizio o degli scaglioni, variazione di eventuali pesi e parametri inerenti ai KPI e la misurazione degli SLA.</p>	<p>Manager. Rappresenta il secondo livello di escalation.</p> <p>.</p>
<b>Service Manager</b>	<p>Il Service Manager di LAZIOcrea, insieme al Service Manager del Fornitore, è il responsabile del controllo della qualità di tutti i Servizi oggetto del Contratto e rappresenta il primo punto d'escalation all'interno dell'organizzazione di LAZIOcrea per tutte le richieste e le problematiche inerenti ai Servizi oggetto del Contratto.</p> <p>In particolare, è il referente operativo per il fornitore, monitora l'andamento del servizio e collabora attivamente con il Service Manager del Fornitore per verifiche e gestione delle azioni risolutive in caso di particolare criticità. È il referente che autorizza l'esecuzione e la chiusura degli interventi e supporta il Contract Manager nella valutazione di variazione al perimetro contrattuale.</p>	<p>Il Service Manager del Fornitore è il responsabile del coordinamento di tutte le attività incluse nei servizi oggetto della fornitura e rappresenta il ruolo di referente principale dell'Amministrazione – con rapporto continuativo, elevata reattività rispetto alle sollecitazioni dell'Amministrazione e reperibilità quotidiana in caso di motivate esigenze – 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 (SLA, requisiti minimi, fatturazione, reportistica ecc) e più in generale alla risoluzione di disservizi, reclami, qualitativi o altre forme di criticità tecniche o di processo. Collabora quotidianamente con il Service Manager di LAZIOcrea per verifica dell'andamento del servizio e la gestione degli economics del servizio.</p> <p>Per gestione degli aspetti più contrattuali è in diretta comunicazione con il Contract Manager</p>

	<b>PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO</b>	Pagina 21 di 25
---	--	-----------------

RUOLO	DESCRIZIONE	
	LAZIOCREA S.P.A.	APPALTATORE
<b>Team Leader</b>	<p>Il Team leader corrisponde al Referente di progetto, può svolgere, in caso di necessità, le stesse attività in carico all'Operatore ma ha sempre, in aggiunta, un ruolo di coordinamento e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati, le informazioni e le procedure di riferimento. Il Team Leader opera come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime ed identifica eventuali necessità di tipo formativo, sia di carattere tecnico sia di carattere relazionale. Collabora a stretto contatto con il Team Leader del Fornitore.</p>	<p>può svolgere, in caso di necessità, le stesse attività in carico all'Operatore ma ha sempre, in aggiunta, un ruolo di coordinamento e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati, le informazioni e le procedure di riferimento. Il Team Leader opera come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime ed identifica eventuali necessità di tipo formativo, sia di carattere tecnico sia di carattere relazionale. Ha inoltre il compito di collegamento con i Coordinatori della Committenza, per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso. È richiesto che sia sempre presente un Team Leader per il coordinamento di ciascun Gruppo.</p>

Il gruppo di lavoro preposto al coordinamento dei servizi del presente appalto dovrà possedere almeno i seguenti requisiti minimi:

- **Service Manager.**

Diploma di Laurea ed almeno 4 anni di esperienza nella gestione di progetti complessi nella pubblica amministrazione oppure Diploma di scuola secondaria di secondo grado ed almeno 6 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe ed esperienza minima di 2 anni in ruolo analogo per commesse inerenti a Pubbliche Amministrazioni o altri organismi ad esse correlate. Al momento della stipula l'Appaltatore dovrà fornire, oltre al nominativo, anche la qualifica professionale e l'esperienza acquisita con evidenza delle principali attività svolte per verificare che sia dimostrata la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti.

- **Contract Manager:**

Diploma di Laurea ed almeno 4 anni di esperienza nella gestione di contratti per Commesse nella pubblica amministrazione oppure Diploma di scuola secondaria di secondo grado ed almeno 6 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe ed esperienza minima di 2 anni in ruolo analogo per commesse inerenti a

Pubbliche Amministrazioni o altri organismi ad esse correlate. Al momento della stipula l'Appaltatore dovrà fornire, oltre al nominativo, anche la qualifica professionale e l'esperienza acquisita con evidenza delle principali attività svolte.

• **Team Leader:**

Diploma di scuola secondaria di secondo grado. Piena padronanza della lingua italiana nonché conoscenza della lingua inglese di livello scolastico (almeno livello A2 come da classificazione QCER della Unione Europea).

Elevate competenze comunicative e relazionali, con piena attitudine all'assertività e al problem-solving nonché capacità di analisi, di approfondimento e di coordinamento di risorse umane.

Padronanza nell'utilizzo del personal computer, dei principali pacchetti software di produttività individuale (es. Excel) e degli applicativi a supporto delle attività

Esperienza cumulativa di almeno 4 anni nel settore specifico e come Team Leader.

Oltre le predette figure di governo dell'appalto e dei relativi servizi (Contact Center del NUR e Supporto Amministrativo), l'Appaltatore, per tutta la durata del presente appalto, dovrà rendere disponibili per l'erogazione dei servizi di interesse anche le seguenti figure professionali:

FIGURA PROFESSIONALE	REQUISITO	ESPERIENZA
<b>Operatore Senior</b>	Laurea specialistica/magistrale o vecchio ordinamento inerente o affine alla materia oggetto del servizio richiesto	Almeno 2 anni di esperienza nel settore
<b>Operatore Junior</b>	Diploma di scuola superiore inerente o affine alla materia oggetto del servizio richiesto	Almeno 2 anni di esperienza nel settore

Premesso ciò, l'Appaltatore, a seguito di una richiesta, da parte della Stazione Appaltante, di attivazione di uno o più servizi servizio da erogarsi a consumo nell'arco dell'intero appalto dovrà garantirne l'erogazione.

In particolare, a seguito di una richiesta formulata dalla Società Appaltante di attivazione di servizi rispetto a quelli descritti e dettagliati in precedenza, l'Appaltatore deve presentare un apposito Piano delle attività, che deve essere approvato formalmente dalla Società Appaltante.

In ciascun Piano delle attività, l'Appaltatore DEVE indicare:

- il numero delle risorse da utilizzare, suddivise per profilo professionale;
- il numero di giornate/persona da impiegare, per ciascuna risorsa da utilizzare;
- la descrizione delle attività da realizzare;
- le tempistiche di realizzazione e gli output previsti;

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO</p>	<p style="text-align: right;">Pagina 23 di 25</p>
---	--	---

Con riferimento alle attività pianificate ed approvate dalla Società Appaltante, al termine dell'esecuzione dell'attività richiesta, l'Appaltatore DEVE presentare un rapporto di riepilogo delle attività effettivamente erogate, che verranno valutate dalla Società Appaltante attraverso uno o più dei seguenti indicatori di qualità:

- l'efficienza temporale;
- l'utilizzo delle risorse;
- l'accuratezza dei documenti prodotti;
- qualità del servizio erogato;
- il rispetto degli standard;
- la soddisfazione dell'utente;

Si precisa che la scelta degli indicatori impiegati ed i relativi obiettivi (valori soglia) da soddisfare, saranno definiti puntualmente ad ogni richiesta d'intervento. Qualora, in circostanze particolari, l'effort effettivamente erogato dall'Appaltatore dovesse subire uno scostamento rispetto a quanto stimato nel Piano delle attività approvato dalla Società Appaltante, quest'ultima valuterà, mediante l'utilizzo dei predetti indicatori di qualità, se tale scostamento sia o meno giustificato.

Resta inteso che, in ogni caso, la Società Appaltante riconoscerà e autorizzerà il pagamento delle sole attività correttamente svolte in esecuzione di quanto preventivato nel Piano delle attività.

Nel caso in cui la valutazione delle attività non soddisfi gli obiettivi richiesti, l'attività oggetto della valutazione non può essere considerata conclusa e l'Appaltatore DEVE mettere in atto tutte le possibili azioni correttive al fine di ottenere il raggiungimento degli obiettivi richiesti e quindi la conclusione dell'attività.

La Società Appaltante procederà al pagamento ed allo scorporo (dal monte di giornate/persona destinate al servizio) delle sole giornate/persona indicate nei Piani delle attività preventivamente approvati dalla Società stessa.

Fermo restando quanto sopra la Società Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di utilizzare in tutto o in parte le giornate/persona messe a disposizione dall'Appaltatore e nessun compenso sarà riconosciuto/dovuto all'Appaltatore per le giornate/persona eventualmente non utilizzate.

Qualora ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, le risorse dell'Appaltatore nell'espletamento dei propri servizi, non dovessero essere ritenute idonee, nell'interesse della qualità del servizio, l'Appaltatore dovrà sostituirle tempestivamente entro 10 giorni naturali dalla richiesta scritta di LAZIOcrea S.p.A.

A tal proposito, la Stazione Appaltante, per tutta la durata del presente appalto, si riserva la facoltà di richiedere, tramite richiesta scritta all'Appaltatore, pena l'applicazione della relativa penale, i Curricula Vitae in formato europeo di tutte (o parte) le risorse appartenenti alle figure professionali previste nel presente appalto per verificare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti nel tempo.

#### 4.2.1 Tempistiche di progetto

Di seguito, il piano delle attività e la relativa tempistica che l'Appaltatore deve garantire nell'ambito del piano del presente appalto, fermo restando eventuali elementi migliorativi contenuti nell'Offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara.

Con riferimento alla seguente Tabella, si precisa che i giorni sono da intendersi naturali, con "T<sub>0</sub>" si intende la data di avvio dell'esecuzione del contratto e con "T<sub>1</sub>" la data di presa in carico dei servizi.

ID	ATTIVITÀ/SERVIZIO	PRODOTTO	ENTRO IL
A <sub>0</sub>	Avvio di progetto	P <sub>0.0</sub> Verbale di kick-off	T <sub>0</sub>
A <sub>1</sub>	Gestione servizio Contact NUR	P <sub>1.0</sub> Avvio e gestione autonoma del servizio	T <sub>0</sub> +30g
A <sub>2</sub>	Supporto Amministrativo	P <sub>2.0</sub> Avvio e gestione del servizio di supporto amministrativo	T <sub>0</sub> +30g

Tutta la documentazione ed i prodotti che l'Appaltatore deve consegnare saranno sottoposti all'approvazione della Società Appaltante, che ne verificherà la conformità alle prescrizioni del presente Capitolato e del Contratto nonché, ove compatibili e migliorativi per la Società Appaltante, alle previsioni contenute nell'Offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara.

Per ogni attività, l'Appaltatore deve supportare il personale indicato dalla Società Appaltante per eseguire correttamente le attività di verifica dei servizi erogati. Si precisa che la suddetta attività non rientra nelle attività di formazione. Si precisa inoltre che tutta la documentazione ed i prodotti che l'Appaltatore dovrà consegnare, saranno sottoposti all'approvazione della Società Appaltante, che ne verificherà la conformità alle prescrizioni del presente Capitolato e del Contratto nonché, ove compatibili e migliorativi per la Società Appaltante, alle previsioni contenute nell'Offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara.

Si evidenzia che per la realizzazione del servizio di Contact Center del NUR l'Amministrazione metterà a disposizione dell'Aggiudicatario assumendosene i relativi oneri:

- la Sede operativa nei locali;
- utilizzo della Centrale telefonica;
- utilizzo della Rete fonia/dati con i relativi punti rete per ogni postazione/operatore con telefono VoIP;
- l'accesso a tutti i software applicativi necessari all'erogazione del servizio;
- l'accesso al proprio sistema CRM e la relativa documentazione tecnica di supporto;
- postazioni di lavoro.

Per quanto riguarda le linee telefoniche, sono a carico dell'Amministrazione.

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO</p>	<p style="text-align: right;">Pagina 25 di 25</p>
---	--	---

### 4.3 PIANO DELLA QUALITÀ E CONTROLLO

L'Appaltatore DEVE produrre, entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di kick-off di progetto un Piano di Qualità e Controllo con i seguenti contenuti minimi:

- scopo e campo di applicazione del Piano;
- norme tecniche e leggi applicabili;
- standard applicabili (forniti dalla Società Appaltante);
- organizzazione (struttura organizzativa) con indicazione di ruoli, responsabilità e interfaccia con la Società appaltante;
- modalità di comunicazione con la Società Appaltante;
- definizione della metodologia di Project Management dell'Appaltatore;
- Tempistiche coerenti agli standard vigenti nella Società Appaltante;
- WBS e Gantt di progetto con le milestones in cui saranno rilasciati i deliverables e/o svolte specifiche attività;

Con riferimento alle attività pianificate ed approvate dalla Società Appaltante, l'Appaltatore DEVE presentare con cadenza mensile, entro dieci giorni naturali successivi al termine del mese di riferimento un rapporto mensile delle attività svolte contenente un rapporto di riepilogo delle prestazioni effettuate nel suddetto periodo (ore erogate), che consenta di controllare le attività effettuate rispetto a quelle pianificate e l'impegno effettivo rispetto al pianificato nonché le necessarie informazioni per attestare la conformità del proprio operato ai livelli di servizio previsti (§3.4 - Livelli di servizio).