

PROCEDURA APERTA DI CARATTERE COMUNITARIO AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS. 50/2016 AVENTE A OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI DI *CONTACT CENTER* E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	2
1.1. OBIETTIVI GENERALI	3
1.2. <i>CONTACT CENTER</i>	3
1.3. CRM E INFRASTRUTTURA IT	3
2. CONSISTENZA DELLA FORNITURA E CONDIZIONI GENERALI	4
2.1. SERVIZI RICHIESTI	4
2.1.1. <i>Contact Center</i>	4
2.1.1.1. Modalità richieste per il <i>Front End</i>	4
2.1.1.2. Modalità richieste per il <i>Back End</i>	6
2.1.1.3. Reportistica	7
2.1.1.4. <i>Team</i> di Supporto	7
2.1.1.5. Requisiti di base del personale impiegato nel <i>Contact Center</i>	8
2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di <i>Front End</i>	9
2.1.2. SOLUZIONI APPLICATIVE CRM/KM	10
2.1.2.1. Attivazione e configurazione	11
2.1.2.2. Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva	11
2.1.2.3. Manutenzione evolutiva e Sviluppo	12
2.1.3. Servizi analoghi	14
2.1.3.2. Servizi di sviluppo <i>software</i> e integrazione applicativa	14
2.1.3.3. Servizi professionali di analisi dei dati e <i>Business Intelligence</i>	14
2.1.3.4. Licenze <i>software</i> e/o sottoscrizioni SaaS (<i>Software as a Service</i>)	14
2.2. FASI DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI GESTIONE	14
2.2.1. Avvio della fornitura	14
2.2.1.1. Caso A – Piattaforma applicativa già presente	15
2.2.1.2. Caso B – Piattaforma applicativa da realizzare	15
2.2.2. Fasi/attività della fornitura e verifiche di conformità	16
2.2.2.1. <i>Startup</i> del <i>Team</i> del <i>Contact Center</i>	16
2.2.2.2. Esercizio provvisorio del <i>Contact Center</i>	16

2.2.2.3.	Esercizio definitivo del <i>Contact Center</i>	16
2.2.2.4.	Configurazione preliminare delle soluzioni CRM/KM	16
2.2.2.5.	Consolidamento dei requisiti delle soluzioni CRM/KM	16
2.2.2.6.	Migrazione dei dati	17
2.2.2.7.	Attivazione e configurazione.....	17
2.2.2.8.	Assistenza e manutenzione adattativa e correttiva	17
2.2.2.9.	Manutenzione evolutiva e sviluppo.....	17
2.2.3.	Modalità di gestione della fornitura	17
2.2.4.	Conclusione della fornitura	17
2.3.	CONTESTAZIONI IN SEDE ESECUTIVA E PENALI	18
3.	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA TECNICA	18
3.1.	RELAZIONE TECNICA DESCRITTIVA	19
3.1.1.	Modalità di esecuzione del servizio <i>Contact Center</i>	19
3.1.1.1.	<i>Front End</i>	19
3.1.1.2.	<i>Back End</i>	19
3.1.1.3.	<i>Customer Satisfaction</i>	19
3.1.2.	Modalità di esecuzione del servizio CRM/KM	19
3.1.2.1.	Attivazione e configurazione.....	19
3.1.2.2.	Assistenza e manutenzione adattativa e correttiva	20
3.1.2.3.	Manutenzione evolutiva e sviluppo.....	20
3.2.	COMPOSIZIONE DEL TEAM DI SUPPORTO	20
3.3.	PROFILO DELL’OFFERENTE	20

1. INTRODUZIONE

LAZIO INNOVA, società *in house* della Regione Lazio, opera a vantaggio delle imprese e della pubblica amministrazione locale nell’erogazione di incentivi a valere su risorse regionali, nazionali e/o europee; nel sostegno al credito e rilascio di garanzie; negli interventi nel capitale di rischio; nei servizi per l’internazionalizzazione, promozione delle reti d’impresa e delle eccellenze regionali; nei servizi per la nascita e lo sviluppo d’impresa; nelle misure per l’inclusione sociale.

Lazio Innova intende rafforzare la strategia di digitalizzazione in corso intervenendo, in particolare, sul fronte del contatto con gli utenti (imprese, organismi di ricerca, *startup*, professionisti e cittadini): da un lato, concentrando il più possibile i diversi punti di ascolto originariamente diversificati per ambito e, dall’altro, affidando a una moderna piattaforma applicativa il compito di acquisire e stratificare i dati generati dall’interazione con gli utenti stessi. La costituzione di una base di dati “di contatto” consentirà, insieme con altri vantaggi, di generare linee di offerta mirate a esigenze specifiche di categorie e gruppi di utenti, superando l’originaria compartimentazione dei servizi erogati dall’azienda.

Di qui l'esigenza di rafforzare la soluzione già utilizzata negli ultimi anni – un *contact center* unico e fortemente reattivo – con una piattaforma aziendale di tipo CRM/KM (*Customer Relationship Management/Knowledge Management*) in grado di integrarsi, strada facendo, con l'infrastruttura tecnologica e con gli altri sistemi informativi in servizio e/o in via di acquisizione.

Gestire le attività attraverso l'utilizzo di un CRM consente la gestione dei contatti e delle richieste di servizio, della base dati di conoscenza KM e di tutta la reportistica.

Gli operatori, per fornire la risposta, oltre ad attingere alle proprie conoscenze derivanti da esperienza pregressa e dai momenti formativi attivati in corrispondenza dell'apertura degli avvisi, potranno avvalersi della consultazione del sito istituzionale e del KM.

Il KM garantirà il costante aggiornamento delle informazioni contenute nelle schede, validate dagli uffici interni competenti, contenenti le procedure, le risposte *standard* e i quesiti relativi agli avvisi e la loro classificazione all'interno del CRM per una più agevole fruizione. Sarà ripartito secondo una albertatura che permetta l'inserimento e la ricerca (anche attraverso l'utilizzo di filtri e/o parole chiave) delle schede che, nel loro insieme, costituiscono parte della "conoscenza condivisa aziendale".

1.1. OBIETTIVI GENERALI

Lazio Innova intende acquisire i servizi oggetto del presente appalto per rafforzare il rapporto con gli utenti, reali e potenziali, dell'offerta aziendale (imprese, enti/organismi di ricerca, professionisti e cittadini del Lazio) con particolare riferimento ai seguenti punti:

- a. Razionalizzare i punti di contatto esistenti, indirizzando la propria organizzazione verso un punto di contatto unico e altamente reattivo;
- b. Sviluppare flussi informativi digitalizzati, di livello aziendale, e integrare i dati acquisiti dai diversi sistemi informativi aziendali;
- c. Mettere in rete le diverse competenze presenti in azienda, a servizio di imprese, al fine di esporre quadro articolato ma unitario delle opportunità offerte.

1.2. CONTACT CENTER

L'attività di *contact center* che Lazio Innova intende affidare consiste:

- A. nell'erogazione di informazione e primo orientamento sulle opportunità e le attività a favore di cittadini, imprese e istituzioni attive sul territorio regionale attraverso un numero verde e alcuni indirizzi *eMail* dedicati, in relazione:
 - a. alle informazioni di primo e secondo livello su avvisi regionali gestiti direttamente da Lazio Innova e da altri enti con cui si è formalizzata una collaborazione;
 - b. alle modalità di accesso per ricevere informazioni generali sugli avvisi o, più in generale, su altre attività o iniziative aziendali;
 - c. alla partecipazione a incontri individuali o *workshop* informativi con i nostri esperti presenti all'interno di ogni Spazio Attivo sul territorio regionale;
- B. nella ricezione, in modalità punto unico di contatto, di segnalazioni e richieste relative ai servizi digitali esposti, con particolare riferimento a:
 - a. avvisi pubblici per l'accesso a contributi a valere su fondi europei FESR, statali e/o regionali (tramite piattaforma GeCoWEB Plus);
 - b. *call per startup* con erogazione di premi (tramite applicazione *Boost Your Ideas*);
 - c. altre procedure di selezione gestite con altre piattaforme e/o con semplici *form* pubblicati *online*.

1.3. CRM E INFRASTRUTTURA IT

Lazio Innova, fino a oggi, si è avvalsa di soluzioni CRM esternalizzate. Ha, tuttavia, da tempo previsto di dotarsi di una piattaforma CRM/KM aziendale, alimentata da contatti provenienti da fonia ed *eMail* e, a tendere, da *social network*, da configurare in stretta aderenza ai flussi informativi desiderati e capace di acquisire dati di contatto utilizzabili nell'ambiente applicativo aziendale.

L'infrastruttura IT di Lazio Innova è basata su piattaforma MS Azure con un ambiente applicativo incentrato, soprattutto, su MS Office 365. La gestione documentale è imperniata su MS Sharepoint e il sistema ERP è MS Business Central.

L'anagrafica centrale di Lazio Innova, di seguito MDM (*Master Data Management*), costituisce un *repository* delle informazioni anagrafiche correnti e storiche relative a soggetti esterni, inclusi individui e entità giuridiche. Queste informazioni sono raccolte attraverso diversi servizi digitali forniti da Lazio Innova e memorizzate in un formato normalizzato.

Il servizio MDM svolge la funzione di riconciliare le informazioni anagrafiche dei soggetti censiti, indipendentemente dalla loro origine nei vari sistemi. Di conseguenza, è essenziale che il CRM sia in grado di interagire con questo servizio al fine di garantire la coerenza delle informazioni anagrafiche gestite.

L'MDM è ospitato nella piattaforma cloud di Microsoft Azure, di Lazio Innova, ed espone API REST. Queste API sono protette mediante flussi OAuth 2.0, consentendo alle applicazioni di effettuare interrogazioni sui dati esistenti o di contribuire alla creazione di nuove informazioni anagrafiche.

2. CONSISTENZA DELLA FORNITURA E CONDIZIONI GENERALI

2.1. SERVIZI RICHIESTI

2.1.1. *Contact Center*

Il servizio *Contact Center*, da erogarsi a misura, consiste nella gestione delle richieste di informazioni relative alle attività svolte, ai servizi erogati e ai contenuti e procedure di accesso degli avvisi aperti gestiti da Lazio Innova.

Il *Contact Center* è aperto verso l'utenza (*front end*) con orario continuato dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle 9:00 alle 17:00. Le attività di *back end* si svolgono nei medesimi giorni dalle 8:45 alle 17:45.

È multicanale, ovvero gestisce le varie tipologie di istanze che pervengono sia telefonicamente, all'attuale Numero Verde (800 98 97 96), sia attraverso posta elettronica alle caselle *eMail* info@lazioinnova.it e infobandi@lazioinnova.it ed eventuali altre caselle *eMail* istituite *ad hoc* per la gestione della richiesta informazioni a valere su specifici bandi. La raccolta delle richieste più frequenti, a cura del *Contact Center*, avvia il processo di pubblicazione delle FAQ (*Frequently Asked Question*).

Il *Contact Center*, che servirà l'intero territorio regionale e nazionale, è collocato presso la sede di Lazio Innova in Roma - via dell'Amba Aradam 9 - articolato con postazioni operatore in modalità di *smart working*. È eventualmente previsto il rientro in sede per momenti formativi programmati.

2.1.1.1. Modalità richieste per il *Front End*

A. Numero Verde

Il servizio consiste nella gestione delle chiamate entranti (*inbound*) che vengono ricevute da personale del *Contact Center* tramite il Numero Verde 800 98 97 96 (già esistente) con costi a carico di Lazio Innova. Sono previste, altresì, anche telefonate in uscita (*outbound*) nei casi in cui la risoluzione del *ticket* preso in carico (la richiesta) presenti criticità per cui tale soluzione ne faciliti il chiarimento (invio a posta ordinaria da una PEC – Posta Elettronica Certificata, richiesta approfondimenti a richieste lavorate in un momento di imminente chiusura del bando, ecc.).

Il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì, festività nazionali escluse, dalle 9:00 alle 17:00 (orario continuato) con picchi di utilizzo nella fascia centrale della giornata (12:00 – 14:30).

L'accesso al Numero Verde è consentito sia dalla telefonia mobile che dalla telefonia fissa. L'operatore, attraverso procedure informatizzate e un costante collegamento al sito istituzionale di Lazio Innova, dovrà essere in grado di accogliere il richiedente, in un breve tempo di attesa, decodificare in modo chiaro e preciso la richiesta anche attraverso la raccolta di ulteriori informazioni e fornire la risposta o orientare il richiedente al corretto canale cui formulare la richiesta al fine di soddisfarla.

Al fine di garantire un livello ottimale del servizio, le attività formative per il personale impiegato saranno organizzate e tenute da Lazio Innova.

Nello specifico, il *Contact Center* dovrà fornire supporto e assistenza ai cittadini, alle imprese e agli Enti che richiedono informazioni e chiarimenti.

Per ogni chiamata, l'operatore dovrà procedere all'apertura e alla chiusura del ticket secondo i seguenti criteri: soddisfacimento, smistamento e/o rigetto della richiesta se non pertinente.

L'operatore dovrà provvedere al tracciamento sul CRM al fine di redigere un *report* puntuale sulla tipologia delle richieste arrivate e sulla loro gestione (*report* suddiviso in una sezione anagrafica, una sezione contenuti della richiesta e una sezione procedura di risoluzione).

B. Canale eMail info@lazioinnova.it

Questo indirizzo *eMail* si occupa di fornire risposte a quesiti di carattere generale e più precisamente fornisce orientamento e informazioni in merito ai servizi offerti da Lazio Innova e alle attività che svolge sul territorio regionale.

Fornisce informazioni e orientamenti su bandi, eventi, opportunità finanziarie e servizi offerti oltre che da Lazio Innova anche da altri enti sia territoriali che nazionali.

Cura l'agenda degli appuntamenti relativi ai colloqui chiesti dai destinatari degli avvisi con gli esperti di Lazio Innova.

L'operatore fornisce una risposta entro 24 ore dall'arrivo del quesito oppure entro 3/5 giorni qualora necessitasse di un intervento di 2° livello, ossia del *back office*.

Per ogni *eMail*, l'operatore dovrà procedere all'apertura e alla chiusura del *ticket* secondo i seguenti criteri: soddisfacimento, smistamento e/o rigetto della richiesta se non pertinente.

L'operatore dovrà procedere a contrassegnare la lavorazione della mail all'interno della cassetta postale e provvedere al tracciamento sul CRM al fine di redigere un *report* puntuale sulla tipologia delle richieste arrivate e sulla loro gestione con le medesime modalità adottate nella gestione delle telefonate.

C. Canale eMail infobandi@lazioinnova.it

Questo indirizzo si occupa delle richieste legate all'interpretazione degli avvisi aperti e, in particolare, dei quesiti tecnici particolarmente complessi e delle tematiche di ammissibilità soggettiva o oggettiva.

Laddove il quesito trovi chiarimento nell'articolato del bando o nella manualistica relativa, gli operatori provvedono direttamente a elaborare la *eMail* di risposta. Se, invece, richiede un approfondimento interpretativo, la *eMail* viene inoltrata al *back office* di secondo livello che affiancherà gli operatori nell'elaborazione della risposta.

Questo indirizzo fornisce, inoltre, un aiuto alle criticità incontrate dai richiedenti nella procedura di presentazione *online* delle domande di accesso ai finanziamenti, assistendoli nell'uso della piattaforma digitale GeCoWEB Plus in collaborazione con il relativo supporto utenti, anche per la segnalazione e risoluzione di eventuali problemi tecnici delle piattaforme.

L'operatore fornisce una risposta entro n.24 ore lavorative dall'arrivo del quesito oppure entro n.3/5 giorni lavorativi nel caso necessitasse di un intervento di secondo livello, ossia del *back office*.

Qualora la richiesta pervenisse in corrispondenza dell'imminente chiusura di un Avviso sarà cura dell'operatore assicurarsi che venga fornita una risposta il più possibile coerente con le scadenze indicate formalmente nelle pubblicazioni sempre in coordinamento con gli uffici di *helpdesk* e di ingegnerizzazione di GeCoWEB Plus).

Per ogni *eMail* pervenuta, l'operatore dovrà procedere all'apertura e alla chiusura del *ticket* secondo i criteri adottati per le *eMail* indirizzate a info@lazioinnova.it: soddisfacimento della richiesta, smistamento della richiesta, rigetto della richiesta se non pertinente.

L'operatore dovrà procedere a contrassegnare la lavorazione della *eMail* all'interno della cassetta postale e provvedere al tracciamento sul CRM al fine di redigere un *report* puntuale sulla tipologia e la gestione delle richieste arrivate (*report* suddiviso in una sezione anagrafica, una sezione contenuti della richiesta e una sezione procedura di risoluzione).

D. Tipologia richieste trattate dal *Contact Center* multicanale

A titolo esemplificativo, il *Contact Center* gestirà le seguenti richieste di informazioni relative a:

- area staff di Presidenza e Direzione (inviti a partecipazioni e simili);
- area amministrativa (manifestazione di interesse partecipazione eventi, proposte collaborazione, interesse gare fornitori, interventi finanziari/*Venture Capital*, tirocini, ricerche/studi, invio *curriculum*, procedure accesso agli atti, ecc.);
- area commerciale (gestione estintori, rifornimento acqua, scadenza fatture, proposte commercial, ecc.);
- area Comunicazione ed Eventi (approfondimenti pubblicazioni *web*, organizzazione eventi, partecipazione ad incontri/fiere, inviti, *webinar*, agenda eventi, iscrizione *newsletter*, ecc.);
- area Progettazione, Orientamento (microcredito, reclami, info di 1° livello avvisi gestiti da altri enti (Vitamina G, Fondo Rotativo Piccolo Credito, ecc.);
- servizi degli Spazi Attivi (referenti e orari, servizi offerti, attività in essere, momenti formativi proposti, Fab Lab, Sportello Donna, *Open Innovation Challenge*, *startup storming*, ecc.);
- area internazionalizzazione;
- sostegno finanziario (rendicontazione, *tutor*, ecc.);
- reti (Sportello EEN, Lazio Europa, incubatori, ecc.);
- servizi offerti dalla Regione (avvisi altri enti, iniziative, ecc.);
- opportunità offerte a livello territoriale nazionale (avvisi di Invitalia, ecc.)

E. Canali *eMail* estemporanei per la gestione della richiesta informazioni relativi a bandi "di mercato"

Le modalità di gestione di eventuali ulteriori canali *eMail* estemporanei seguiranno il medesimo *iter* procedurale di infobandi, utilizzando di volta in volta il *back office* identificato per il supporto a quesiti di approfondimento.

2.1.1.2. Modalità richieste per il *Back End*

In caso di quesiti posti telefonicamente particolarmente complessi a cui non è possibile fornire una risposta in tempo reale, l'operatore invita il richiedente a inviare una *eMail* agli indirizzi mail di riferimento: info@lazioinnova.it (per quesiti di carattere generale), infobandi@lazioinnova.it (per quesiti specifici relativi ai bandi) ed eventuali altre caselle *eMail* estemporanee istituite allo scopo di fornire informazioni su altri bandi.

Se anche dopo un'approfondita visione dell'Avviso e della base dati l'operatore ritiene di non poter fornire autonomamente la risposta o necessita di una verifica della risposta formulata in prima battuta, inoltra la *eMail* al *back office* per un intervento di 2° livello, dove altri esperti di Lazio Innova prendono in carico la richiesta secondo una precisa procedura e canali codificati.

L'operatore dovrà vigilare che i passaggi rispettino le corrette procedure fino al momento in cui chiuderà il *ticket* che avverrà con l'inoltro della risposta ottenuta dal secondo livello al richiedente, generalmente attraverso il canale che ne ha gestito l'apertura al momento dell'arrivo.

Nel caso di criticità nell'elaborazione di risposte particolarmente complesse, l'operatore dovrà contattare il richiedente, attraverso una *eMail* di cortesia, per tenerlo informato sullo stato di lavorazione della sua istanza o per richiedere eventuali ulteriori dettagli necessari all'esperto per formulare una corretta risposta.

Le attività di *back office* sono prestate dal lunedì al venerdì dalle ore 08.45 alle ore 17.45, per la gestione di richieste pervenute in modalità *offline*, ovvero di problematiche non risolte nel corso del primo contatto (*front office*).

Nell'ambito dell'attività di *back office*, il fornitore, deve attivare un servizio per la gestione dei reclami finalizzato all'individuazione di criticità, disfunzioni e rilevarne i relativi dati statistici.

Tali informazioni saranno acquisite e comunicate a Lazio Innova con la predisposizione di apposita modulistica, secondo modalità che saranno congiuntamente concordate.

Lazio Innova intende implementare il servizio di *Customer Satisfaction* per raccogliere informazioni sui livelli di servizio erogati. A tal proposito, sarà oggetto di valutazione la modalità con cui il fornitore attiverà il servizio.

Tali informazioni saranno oggetto di verifiche periodiche con il fornitore e potranno, ove non rispondano ai parametri minimi di servizio, essere causa di penali e/o rescissione del contratto.

A tal fine, deve essere individuato un referente che intratterrà rapporti con Lazio Innova e che provvederà alla relazione periodica dell'andamento del servizio, secondo le richieste di Lazio Innova.

2.1.1.3. Reportistica

Al fornitore si richiede la predisposizione e la consegna di *report* e grafici mensili e di un *report* con grafici di fine anno relativi alle informazioni raccolte dagli operatori, elaborando i dati suddivisi per gruppi omogenei riguardanti avvisi, tipologia delle richieste e procedure di risoluzione attivate (percentuali risposte di primo livello (*front office*), percentuali di intervento di secondo livello (*back office*)).

La procedura dovrà consentire la visualizzazione/estrazione su *file* in formato tabellare (XLS, TXT, CSV).

2.1.1.4. Team di Supporto

Il servizio deve essere svolto attraverso risorse dedicate, opportunamente formate e selezionate dagli esperti Lazio Innova e utilizzando le postazioni operative indicate nell'Offerta Tecnica.

A. Team operatori

Il *team* è composto dal coordinatore, unico per il *Contact Center*, e dal numero delle risorse indicate nell'Offerta Tecnica, compreso tra un minimo di 4 a un massimo di 5 risorse complessive, incluso il Coordinatore.

Il numero di risorse indicate deve essere idoneo a fronteggiare i volumi di traffico stimati sulla base del servizio attuale; nell'Offerta Tecnica dovrà essere specificata la metodologia utilizzata per il dimensionamento del *team*.

Il servizio fornito nell'ambito del presente appalto non dovrà risentire minimamente delle assenze del personale, nei casi di malattia, ferie, permessi, infortuni, ecc. in quanto l'Aggiudicatario deve impegnarsi per le adeguate sostituzioni che verranno concordate con Lazio Innova.

Si fa presente che, durante il periodo di vigenza contrattuale, Lazio Innova si riserva la facoltà di redistribuire il numero di risorse dedicate al *Contact Center* ove ciò si rendesse necessario in relazione a interventi organizzativi *medio tempore* intervenuti.

Gli operatori sono preposti alla gestione delle richieste di informazioni degli utenti che si rivolgono al *Contact Center* attraverso il canale di accesso telefonico e provvedono alla raccolta delle informazioni

per l'aggiornamento del sistema di KM (attività di *back office*). Gli operatori svolgono anche tutte le attività connesse e strumentali alla gestione del *Contact Center*.

Il coordinatore è responsabile della corretta erogazione del servizio da parte degli operatori, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati nel presente Capitolato. Il coordinatore è, altresì, responsabile della gestione operativa e tecnica del gruppo, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia la corretta attuazione dei programmi di formazione, garantendo, prima dell'inserimento, un livello di formazione, per gli operatori, almeno pari a quella fornita inizialmente in fase di avvio, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli operatori di nuove procedure operative.

Il coordinatore può essere sostituito, per esigenze temporanee, da uno degli operatori, designato dalla società al momento dell'avvio del servizio, che abbia un'adeguata esperienza e qualifica professionale. La sostituzione in via definitiva del coordinatore potrà avvenire solo con soggetto avente i medesimi requisiti e i medesimi livelli di formazione e professionale.

Lazio Innova, qualora, in occasione dei controlli periodici sul rispetto da parte dell'impresa dei livelli qualitativi del servizio, riscontri che lo scostamento dagli stessi sia imputabile all'operato del coordinatore e/o di uno o più operatori, potrà convocare il fornitore e/o il coordinatore richiedendo l'implementazione degli interventi più opportuni per ripristinare la qualità del servizio, ivi compresa la sostituzione del coordinatore e degli operatori.

In questo caso, il fornitore dovrà provvedere, entro n.7 giorni dal ricevimento della richiesta, alla sostituzione del coordinatore e/o degli operatori, fornendo preventivamente a Lazio Innova i nominativi e i CV (*Curriculum Vitae*) del personale. In caso di mancata sostituzione entro il termine suindicato, Lazio Innova provvederà ad applicare le penali previste dal contratto.

In caso di sostituzione disposta dal fornitore per il ricorrere di cause di forza maggiore o giustificati motivi, lo stesso dovrà comunicare preventivamente a Lazio Innova i nominativi e il CV del personale subentrato.

Il personale subentrato dovrà essere in possesso del medesimo profilo professionale, dei requisiti e del livello di formazione specialistica posseduti dal personale sostituito, in modo che il personale subentrato sia tempestivamente operativo.

B. Responsabile del progetto

Il fornitore dovrà nominare un responsabile del progetto che operi quale interfaccia unica, in particolare per i profili di tipo amministrativo, verso Lazio Innova e detenga poteri di delega all'interno della propria azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

Lazio Innova a sua volta nominerà un coordinatore per la verifica della corretta gestione e che agisca come interfaccia nei confronti del fornitore.

2.1.1.5. Requisiti di base del personale impiegato nel *Contact Center*

Tenuto conto delle funzioni attribuite al *Contact Center*, idonee a connotarle quali strutture deputate all'assistenza e all'orientamento dell'utenza, le risorse ad esso dedicate dovranno essere in possesso di un profilo qualificato sotto gli aspetti professionale e attitudinale.

In particolare, il fornitore deve garantire che il coordinatore e tutti i componenti del *team*, ciascuno secondo il ruolo rivestito, siano in possesso dei requisiti minimi di seguito riportati (ovvero quelli migliorativi eventualmente indicati nell'Offerta Tecnica).

A. Requisiti del Coordinatore:

- laurea magistrale/specialistica/vecchio ordinamento in discipline economico-giuridiche;
- buona conoscenza della normativa comunitaria in tema di aiuti di Stato e fondi SIE;

- esperienza lavorativa di almeno n.2 anni nell'ambito di servizi *Contact Center* di autorità pubbliche e/o di imprese di servizi con il ruolo coordinatore;
- piena padronanza della lingua italiana;
- conoscenza dell'infrastruttura e dei processi di *Contact Center*;
- conoscenza delle tecniche di *project management*;
- conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati dal *Contact Center*;
- conoscenza della lingua inglese;
- capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di *problem solving*;
- ottime capacità comunicative e relazionali;
- conoscenza dei motori di ricerca per il recupero di informazioni basate su parole chiave;
- capacità nell'utilizzo del *personal computer* e conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti;
- conoscenza delle principali applicazioni di *office automation* e in particolare del sistema operativo MS Windows e degli applicativi MS Word e MS Excel.

B. Requisiti degli operatori:

- laurea almeno triennale in scienze giuridiche, economiche e sociali;
- esperienza lavorativa di almeno n.3 mesi nell'ambito di servizi *Contact Center*;
- piena padronanza della lingua italiana;
- conoscenza della lingua inglese;
- ottime capacità comunicative e relazionali;
- buon eloquio;
- attitudine all'ascolto;
- capacità di sintesi;
- conoscenza dei motori di ricerca per il recupero di informazioni basate su parole chiave;
- capacità nell'utilizzo del *personal computer* e conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti;
- conoscenza delle principali applicazioni di *office automation* e in particolare del sistema operativo MS Windows e degli applicativi MS Word e MS Excel.

Al fine di verificare il possesso dei requisiti di richiesti nel presente capitolato (ovvero quelli migliorativi eventualmente indicati nell'offerta tecnica), la società dovrà presentare a Lazio Innova i CV in formato europeo degli operatori che svolgono il servizio; Lazio Innova potrà in ogni momento richiedere alla società di produrre ogni altro documento idoneo a comprovare il possesso dell'esperienza e dei requisiti medesimi. Lazio Innova, al solo fine di verificare il rispetto dei livelli qualitativi del servizio fornito, si riserva la possibilità di riscontrare, anche attraverso un colloquio con le risorse proposte, l'effettiva corrispondenza delle stesse rispetto alle necessità del servizio, anche in caso di sostituzione e per tutta la durata del contratto. Degli esiti delle verifiche Lazio Innova riferisce al fornitore e/o al coordinatore, per la valutazione autonoma di ogni più idonea misura correttiva volta a ripristinare la qualità e la funzionalità del servizio.

2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di Front End

Le modalità di esecuzione del servizio di *Contact Center* devono essere dimensionate nell'Offerta Tecnica al fine di assicurare il rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente capitolato. In particolare, il fornitore dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con adeguate garanzie in ordine a:

- presidio e orario di servizio degli addetti;
- ottima padronanza della lingua italiana e buon eloquio;
- continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale;
- opportuna turnazione di lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto; contenimento del *turnover* degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico *know how* acquisito.

Per il *Contact Center* deve essere garantito il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza

della curva di traffico fornita per i contatti telefonici.

A titolo meramente indicativo, si tratta di circa n. 350 (trecentocinquanta) contatti/mese, con tempi medi di conversazione di 4'30" (quattro minuti e trenta secondi) e tempi medi di lavorazione delle pratiche non risolubili telefonicamente di 20' (venti minuti). Inoltre, gestione di circa n. 200 (duecento) richieste di informazioni scritte/mese, da inoltrare alle mail aziendali dedicate.

Per quanto concerne i tempi di lavorazione medi sono stati stimati mediamente, in 3' (tre minuti) per la gestione delle richieste telefoniche e in 30' (trenta minuti) per la lavorazione delle pratiche non risolubili telefonicamente. Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno 10% annuo. Il fornitore deve essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel *range* di oscillazione, in linea con quanto disposto nelle condizioni contrattuali.

2.1.1.7. Formazione delle risorse

Il piano formativo complessivo, a cura di Lazio Innova, dovrà prevedere:

- formazione iniziale su Lazio Innova, sui servizi, le attività e le iniziative;
- formazione sulle opportunità regionali e nazionali in tema di avvisi e bandi attivi e di prossima pubblicazione;
- aggiornamenti costanti sui nuovi avvisi;
- formazione sugli strumenti utili al *back office* (rendicontazione e monitoraggio dei risultati).

Alle risorse neo-inserite in seguito a sostituzione sarà essere garantita, in via preventiva, una formazione pari a quella somministrata alle risorse in fase iniziale (compresa quella specialistica erogata da Lazio Innova).

Per quanto riguarda la formazione permanente, nel corso del primo anno di attività per ogni operatore Lazio Innova organizzerà almeno n.3 (tre) *follow-up*, dedicati all'approfondimento e aggiornamento di specifiche tematiche indicate.

Sarà facoltà di Lazio Innova, inoltre, organizzare in qualsiasi momento dell'anno – al solo fine di contribuire al mantenimento di elevati standard del servizio - sessioni formative relativamente ad argomenti e servizi di particolare rilevanza e/o complessità (come, per esempio, avvio di nuovi servizi, novità legislative o cambiamenti di procedure operative, tematiche di particolare interesse per gli utenti, etc.) e richiedere corsi di aggiornamento in materia di tecniche di comunicazione e relazionali. Queste ultime saranno a carico del fornitore.

2.1.2. **SOLUZIONI APPLICATIVE CRM/KM**

Lazio Innova intende utilizzare la soluzione applicativa CRM/KM a supporto delle seguenti linee di attività (*asset* di base):

- a. Funzione Orientamento: interazione con utenti potenziali dei servizi erogati da Lazio Innova per conto della Regione Lazio, con l'obiettivo di offrire loro una panoramica delle opportunità e indirizzarli verso soluzioni di interesse;
- b. Funzione Supporto: interazione con utenti reali degli avvisi pubblicati per l'erogazione di contributi rivolti a imprese, enti/organismi di ricerca, startup, professionisti e cittadini della Regione Lazio. La consulenza comprende sia informazioni di carattere generale sugli specifici avvisi che la gestione di richieste di supporto e/o segnalazione di problemi relativi alla piattaforma applicativa utilizzata (GeCoWEB Plus e/o analoghi).

La soluzione applicativa dovrà essere opportunamente scalabile perché, in prospettiva, possano essere aggiunte altre linee di attività di futura definizione, senza dover ricorrere ad *upgrading* massivi.

La soluzione CRM/KM proposta dovrà essere di tipo *cloud based*, verrà fruita in modalità SaaS (*Software as a Service*), avrà caratteristiche di scalabilità, trasparenza e sicurezza all'altezza dei tempi presenti e futuri e potrà

essere potenziata, all'occorrenza, con *app* che rafforzino l'automatizzazione dei processi. L'integrabilità con l'infrastruttura IT e con l'ambiente applicativo aziendale è uno degli aspetti centrali del servizio in oggetto.

È richiesto di specificare in sede di Offerta Tecnica la soluzione applicativa (o il *mix* di soluzioni applicative) con cui saranno supportate le attività di *contact center* e il relativo quadro di dettaglio delle sottoscrizioni da attivare (vedi successivo §3.1.2.1).

Lazio Innova, intende procedere autonomamente all'acquisizione delle sottoscrizioni annuali previste e/o di ogni altro *software*/servizio necessario, attraverso i canali di acquisto predefiniti che sono costituiti da CONSIP, MEPA, Piattaforma Acquisti della Regione Lazio e, solo in ultima istanza, acquisti diretti.

Le funzionalità richieste a livello di pacchetto di base comprendono:

- *Case Management (ticketing)*;
- *Knowledge Management*;
- *Workflow Support*;
- Gestione bicanale (telefono ed *eMail*);
- *Report*.

Le funzionalità che potrebbero essere introdotte, in prospettiva, includono:

- canali *social*;
- integrazione con il *repository* anagrafico di Lazio Innova;
- implementazione di SLA (*Service Level Agreement*) che definisca *milestone* come precisione della risposta e/o correlati tempi, in funzione di priorità e complessità differenziate;
- invio di *eMail* massive.

La soluzione al momento in servizio è basata su Salesforce (CRM) e Genesys (per il reindirizzamento da canale fonia). Lazio Innova ritiene tale combinazione rispondente ai suoi scopi, ma sono ammissibili anche soluzioni differenti a patto di garantirne la piena equivalenza attraverso descrizione circostanziata.

Nell'Allegato I – CRM/KM Modalità operative e parametri sono riportate informazioni di maggior dettaglio sulla configurazione utilizzata e sulle modalità operative seguite, sempre da considerarsi parte del pacchetto di base richiesto.

2.1.2.1. Attivazione e configurazione

L'attività in oggetto è di tipo a corpo. È compito del fornitore procedere all'attivazione della soluzione applicativa CRM/KM e alla sua configurazione, secondo i parametri richiesti da Lazio Innova, rappresentati al precedente §2.1.2.1 e che saranno oggetto di revisione congiunta nell'ambito della Fase di Consolidamento dei Requisiti (vedi successivo §2.2.2.5).

Le parti potranno, in tale fase, concordare anche una modalità di entrata in servizio delle soluzioni a blocchi successivi nella quale un assetto base iniziale venga seguito da *step* successivi di approfondimento. La rapidità di *Go Live* costituisce, infatti, un importante criterio per la valutazione delle proposte.

2.1.2.2. Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva

Le attività in oggetto sono di tipo a corpo – da quotare come canone mensile attivo per tutta la durata del contratto – e scattano dopo il *Go-Live* delle soluzioni applicative (vedi successivo §2.1.2.3), che sia completo o che sia costituito solo da un primo assetto base. Il pacchetto comprende:

- a. Assistenza agli utenti aziendali, finalizzata a garantire la continuità di servizio delle soluzioni applicative, comprende una presentazione iniziale della soluzione configurata e il *training* congiunto delle risorse del *contact center* e della funzione Orientamento;
- b. Manutenzione adattativa (MAD) e correttiva (MAC), comprendono le attività di aggiornamento delle soluzioni applicative, ivi incluse le connessioni con l'infrastruttura IT aziendale, e la soluzione di malfunzionamenti.

Gli interventi di assistenza su chiamata dovranno essere presi in carico entro n.4 ore lavorative e assolti entro le successive n.4 ore lavorative, considerando l'orario lavorativo del Contact Center 8:45-17:45 dal lunedì al venerdì, giorni festivi esclusi.

Gli interventi di MAD dovranno essere pianificati, comunicati a Lazio Innova con almeno una settimana di anticipo (salvo casi rilevanti ai fini della sicurezza IT che potranno essere oggetto di esecuzione immediata).

Gli interventi di MAC, a fronte di malfunzionamenti segnalati, dovranno essere presi in carico entro n.4 ore lavorative dalla chiamata e assolti entro le successive n.4 ore lavorative, considerando l'orario lavorativo sopra menzionato. In caso di malfunzionamenti critici – tali, cioè, da compromettere la funzionalità complessiva delle soluzioni applicative e la capacità di risposta agli utenti da parte del Contact Center – i tempi di presa in carico e risoluzione dovranno essere dimezzati.

2.1.2.3. Manutenzione evolutiva e Sviluppo

L'attività in oggetto è di tipo a misura. L'attività manutenzione evolutiva (di seguito MEV) – da erogarsi a misura in giorni/uomo secondo un costo *standard* unitario – ha come oggetto le attività di sviluppo di funzioni, flussi, connessioni e/o reportistica necessarie ad aumentare il valore della piattaforma applicativa CRM/KM e le sue prestazioni, ivi compresa l'integrazione con altri sistemi utilizzati da Lazio Innova.

Saranno, altresì, ricondotte all'attività in oggetto interventi derivanti da richieste che non siano ascrivibili alle categorie precedenti (*helpdesk*, manutenzione adattativa, manutenzione correttiva e formazione/*training on the job*), quali ad esempio:

- a. Estrazione, ripristino e/o migrazione dati;
- b. Adattamento del software e/o delle sue connessioni a nuovi rilasci di applicazioni utilizzate da Lazio Innova;
- c. *Training* aggiuntivo a richiesta.

Il servizio sarà svolto su richiesta di Lazio Innova che sottoporrà al Fornitore, di volta in volta, uno specifico tema da affrontare, in una logica di progetto, con un ciclo di sviluppo che prevede, salvo motivate eccezioni, le seguenti fasi:

- a. Definizione;
- b. Analisi;
- c. *Design*;
- d. Sviluppo;
- e. Test e Collaudo;
- f. Consegna di Documentazione;
- g. Messa in esercizio.

Con riferimento agli *step* di Definizione e Analisi (punti a. e b. del precedente elenco) si specifica che la modalità principale prevista da Lazio Innova consiste nell'interazione diretta con l'unità di Transizione Digitale. In casi eccezionali potrà, invece, essere previsto lo svolgimento di sessioni di intervista che il Fornitore realizzerà con altre unità operative aziendali. In ogni caso, la conclusione sarà subordinata alla redazione di un Documento di Analisi che, una volta approvato da Lazio Innova, potrà essere passato al successivo *step* di *Design*.

Il Fornitore garantisce – secondo modalità da concordare a seconda dei casi – il coinvolgimento di Lazio Innova, anche dopo l'approvazione del Documento di Analisi (*step* di *Design* e Sviluppo), in modo da minimizzare eventuali divergenze interpretative sugli *step* della Definizione e dell'Analisi. Il coinvolgimento in oggetto avverrà secondo opportune modalità che saranno, di volta in volta, riportate nel Documento di Analisi in funzione del caso specifico.

Il numero di giorni/uomo necessario per analisi verrà stimato all'interno del primo *step* (Definizione), ed eventualmente rivisto in corso d'opera, se necessario per l'emergere di esigenze aggiuntive. Nel secondo *step* (Analisi) dovrà essere stimato il numero di giorni/uomo necessario per lo sviluppo.

Eventuali modifiche di quanto stabilito negli *step* di Definizione e Analisi (cd. *change request*) dovranno essere valutate come *effort* aggiuntivo richiesto (sempre secondo il parametro giorni/uomo) ed eseguite previa autorizzazione di Lazio Innova.

Con riferimento allo *step* di Test e Collaudo, si specifica quanto segue:

- A. Saranno ritenuti validi, ai fini dell'applicazione del Contratto, i *test* svolti in sessione congiunta tra Lazio Innova e il Fornitore corredati di opportuna verbalizzazione contenente le osservazioni di Lazio Innova e le eventuali controdeduzioni del Fornitore;
- B. I *test* saranno strettamente finalizzati alla verifica di quanto previsto nel Documento di Analisi, eventualmente integrato da successivi *change request*;
- C. Il Fornitore, in caso di riscontro di eventuali malfunzionamenti e/o imperfezioni sulla MEV sottoposta a Test e Collaudo, dovrà operare le necessarie correzioni e sottoporre nuovamente a *test* la funzione sviluppata, senza che questo dia luogo al consumo di ulteriori giorni/uomo aggiuntivi rispetto a quanto preventivamente stimato e concordato.

La documentazione da elaborare si divide, per ciascun intervento di sviluppo, in:

1. Documentazione di analisi, che contiene, sostanzialmente, il *report* finale delle interviste realizzate a Lazio Innova e l'analisi funzionale svolta dal Fornitore che, a sua volta, supporta la quotazione preventiva dell'attività di sviluppo;
2. Documentazione di sviluppo/rilascio, che contiene la descrizione di quanto eseguito a esito dello sviluppo.

A valle di ogni intervento di sviluppo e/o di manutenzione evolutiva rilasciato, il Fornitore dovrà aggiornare e allineare la manualistica di uso – composta da Manuale Operativo per l'Utente e documentazione tecnica per amministratore e operatori – curandone anche, all'occorrenza, eventuali revisioni generali se necessarie.

I documenti saranno, in fase di lavoro, condivisi fra il *team* di lavoro di Lazio Innova e del Fornitore in formati digitali utili all'inserimento di modifiche e al controllo revisione. A *step* completato, i documenti saranno trasmessi dal Fornitore in formato definitivo non editabile (PDF/A o altro da concordarsi).

Per ciascun intervento di MEV che superi l'*effort* di n.5 (cinque) giorni/uomo sarà concordato, tra Lazio Innova e il Fornitore, uno specifico Piano di Lavoro per manutenzione evolutiva che conterrà, al minimo, i seguenti elementi:

- A. Descrizione dettagliata dell'obiettivo dell'attività;
- B. Analisi funzionale della problematica;
- C. Tempistica di riferimento (cronoprogramma);
- D. Preventivo dell'*effort*, espresso in termini di giorni/uomo (quotazione analitica dell'*effort*);
- E. Organizzazione del *task group* dedicato.

Ciascun Piano di Lavoro per manutenzione evolutiva sarà seguito da specifica comunicazione da parte del DEC di Lazio Innova a cui il Fornitore, entro n.3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione, dovrà presentare formale conferma.

La richiesta di intervento potrà comportare l'istituzione di un tavolo tecnico temporaneo composto da rappresentanti delle parti allo scopo di fornire – anche tramite interviste al personale di Lazio Innova – elementi utili e/o necessari alla redazione del Piano di Lavoro da parte del Fornitore.

A chiusura dell'intervento e cioè dopo l'avvenuto collaudo – che potrà avvenire a valle di uno più cicli di *test/rework* - delle modifiche apportate e/o delle nuove funzionalità introdotte sarà presentato un documento di consegna che conterrà:

1. *Report* descrittivo dell'attività svolta che supporti la verifica di congruità dei costi sostenuti;
2. Relazione tecnica sul prodotto sviluppato.

Per ciascuna attività di MEV/Sviluppo che non superi l'*effort* di n.4 (quattro) giorni/uomo sarà sufficiente la mera comunicazione dell'accettazione del preventivo giorni/uomo da parte del referente di settore designato da Lazio Innova e saranno svolte le seguenti fasi:

- A. Pianificazione dell'intervento: comprende la stima dell'*effort* e l'approvazione dell'intervento da parte di Lazio Innova;
- B. Sviluppo, rilascio del prodotto in ambiente di *test* e, infine, in ambiente di produzione: la fase si intende conclusa a valle del positivo collaudo e della integrazione nell'ambiente di produzione.

Per la quotazione dell'attività in oggetto è richiesto di specificare, in sede di Offerta Economica, un costo *standard* per la singola giornata (espresso in euro/giorno), unitario e omnicomprensivo. In sede di preventivazione tale costo rimarrà costante mentre il numero di giornate considerato potrà essere modulato secondo le esigenze. In ogni caso, Lazio Innova valuterà la congruità del costo risultante per ciascun intervento commissionato.

2.1.3. Servizi analoghi

I Servizi descritti nella presente sezione potranno essere richiesti al Fornitore – in aggiunta a quanto previsto nei precedenti §2.1.1 e §2.1.2 – su richiesta di Lazio Innova e di un progetto tecnico definito dal Fornitore, corredato di preventivo costi.

2.1.3.1. Servizi integrativi per il potenziamento del *Contact Center*

Lazio Innova potrà richiedere servizi integrativi per il potenziamento del *Contact Center* (aumento di risorse e/o incremento di prestazioni da assicurare) a fronte di esigenze non inizialmente previste. Si applicheranno le stesse condizioni di servizio definite nel presente Capitolato e le stesse condizioni economiche presenti nel Contratto.

2.1.3.2. Servizi di sviluppo *software* e integrazione applicativa

Lazio Innova potrà avere necessità – ai fini di integrare le soluzioni CRM/KM con l'ambiente applicativo aziendale, di estrarre valore informativo dai dati raccolti e/o di definire flussi di dati – di attività di sviluppo *software* da realizzarsi su proprie specifiche funzionali. Tali attività a misura, in linea di massima, saranno condotte secondo le modalità descritte nel precedente §2.1.2.3.

2.1.3.3. Servizi professionali di analisi dei dati e *Business Intelligence*

Lazio Innova potrà richiedere – allo scopo di estrarre valore ulteriore dai dati raccolti dalla funzione *contact center* e dalle soluzioni CRM/KM – attività a misura consistenti in servizi professionali finalizzati all'analisi dei dati, all'elaborazione, alla reportizzazione e alla rappresentazione avanzata in modalità *Business Intelligence*.

2.1.3.4. Licenze *software* e/o sottoscrizioni SaaS (*Software as a Service*)

Lazio Innova potrà procedere, all'occorrenza, all'acquisto di licenze/sottoscrizioni per *software* e/o servizi anche non inizialmente previsti nel presente Capitolato.

2.2. FASI DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI GESTIONE

2.2.1. Avvio della fornitura

In sede di Offerta Tecnica dovrà essere indicata, pena l'esclusione, una delle seguenti condizioni:

- A. Il Fornitore dispone di una propria piattaforma applicativa CRM/KM, analoga a quella proposta a Lazio Innova, che può configurare a livello base – nel tempo limite di n.30 giorni naturali e consecutivi – a supporto delle attività di *contact center* richieste;
- B. Il Fornitore non dispone di una piattaforma applicativa CRM/KM e deve, quindi, procedere, per supportare le attività di *contact center* – nel tempo limite di n.60 giorni naturali e consecutivi – alla realizzazione delle attività di attivazione e configurazione delle soluzioni CRM/KM (secondo le condizioni specificate al precedente §2.1.2.1).

2.2.1.1. Caso A – Piattaforma applicativa già presente

Le parti avviano la configurazione della piattaforma esistente – Sulla base della configurazione attuale descritta al precedente §2.1.2, eventualmente riesaminata congiuntamente nel dettaglio –e, in parallelo, predispongono il *Team del Contact Center (Startup del Team)* entro il termine specificato in Offerta Tecnica.

Di seguito avviano una Fase di Esercizio Provvisorio del *Contact Center* (vedi successivo §2.2.2.2) e, in parallelo, quella di Consolidamento dei Requisiti delle soluzioni CRM/KM seguita dalla Fase di Attivazione e Configurazione delle soluzioni CRM/KM (nel tempo limite di n.60 giorni naturali e consecutivi, considerato come complessivo per le due attività).

Di seguito, infine, avviano la Fase di Esercizio Definitivo del *Contact Center* (vedi successivo §2.2.2.3) e, in parallelo, quella di Assistenza e Manutenzione delle soluzioni CRM/KM. Le attività di Manutenzione Evolutiva e Sviluppo delle soluzioni CRM/KM potranno essere attivate già al completamento della Fase di Consolidamento dei Requisiti.

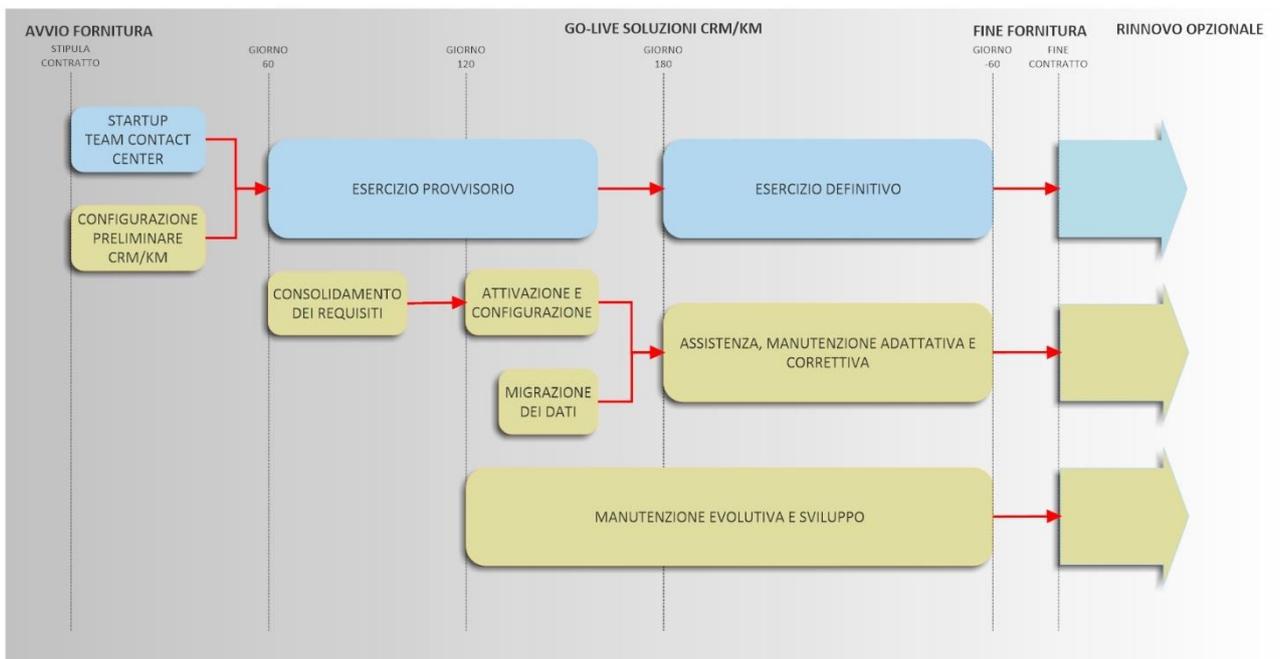


FIGURA 1 – CASO A

2.2.1.2. Caso B – Piattaforma applicativa da realizzare

Le parti procedono alla Fase di Consolidamento dei Requisiti. Di seguito avviano la configurazione delle nuove soluzioni CRM/KM (nel tempo limite di n.60 giorni naturali e consecutivi, considerato come complessivo per le due attività) mentre, in parallelo, predispongono il *Team del Contact Center*.

Di seguito, infine, avviano la Fase di Esercizio Definitivo del *Contact Center* (vedi successivo §2.2.2.3) e, in parallelo, quella di Assistenza e Manutenzione delle soluzioni CRM/KM. Le attività di Manutenzione Evolutiva e Sviluppo delle soluzioni CRM/KM potranno essere attivate già al completamento della Fase di Consolidamento dei Requisiti.

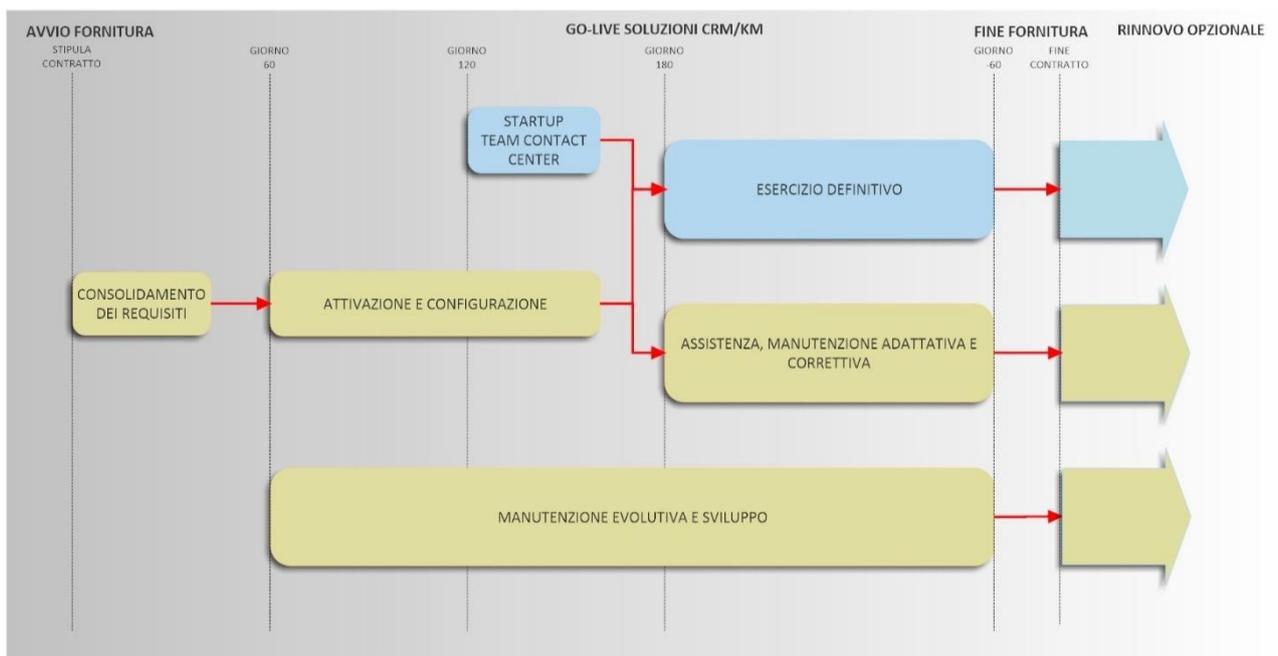


FIGURA 2 – CASO B

2.2.2. Fasi/attività della fornitura e verifiche di conformità

2.2.2.1. Startup del Team del Contact Center

Nell'ambito di tale attività, Lazio Innova procederà alla verifica preliminare delle figure che compongono il *Team* di supporto rispetto al possesso dei requisiti richiesti (vedi precedente §2.1.1.5) e, in caso positivo, alla definizione preliminare delle modalità operative da applicare in fase di esercizio.

2.2.2.2. Esercizio provvisorio del Contact Center

Nell'ambito di tale attività – prevista solo nel caso A di cui al precedente §2.2.1.1 – il *Contact Center* opererà secondo le modalità previste, avvalendosi di piattaforma CRM/KM nella disponibilità del Fornitore, configurata per garantire le funzioni di base previste.

2.2.2.3. Esercizio definitivo del Contact Center

Nell'ambito di tale attività il *Contact Center* opererà secondo le modalità previste, avvalendosi di piattaforma CRM/KM attivata da Lazio Innova, configurata per garantire le funzioni di base previste.

Nel corso dell'attività, in corrispondenza di ciascuno stato di avanzamento periodico, Lazio Innova verificherà la conformità del servizio erogato.

2.2.2.4. Configurazione preliminare delle soluzioni CRM/KM

Nell'ambito di tale attività – prevista solo nel caso A di cui al precedente §2.2.1.1 – la piattaforma CRM/KM nella disponibilità del Fornitore sarà configurata per garantire le funzioni di base previste.

2.2.2.5. Consolidamento dei requisiti delle soluzioni CRM/KM

Obiettivo di tale attività è la definizione di dettaglio delle soluzioni CRM/KM che verranno configurate per Lazio Innova, sia nella configurazione di base che, eventualmente, in configurazione evoluta. A conclusione di tale fase il Fornitore redigerà un Documento di Requisiti Funzionali definitivo che sottoporrà a Lazio Innova per la verifica di conformità.

L'approvazione del Documento di Requisiti Funzionali concluderà la fase di avvio della fornitura e darà luogo all'avvio dell'attività di Attivazione e Configurazione (vedi precedente §2.1.2.1).

2.2.2.6. Migrazione dei dati

Nell'ambito di tale attività – prevista solo nel caso A di cui al precedente §2.2.1.1 – i dati raccolti nella fase di esercizio provvisorio del *Contact Center* potranno essere migrati nell'ambiente CRM/KM configurato per Lazio Innova.

2.2.2.7. Attivazione e configurazione

A conclusione di tale attività – descritta al precedente §2.1.2.1 – Lazio Innova verificherà la conformità delle soluzioni CRM/KM rilasciate rispetto al presente Capitolato e a quanto previsto nel Documento di Requisiti Funzionali.

2.2.2.8. Assistenza e manutenzione adattativa e correttiva

Nel corso dell'attività – descritta al precedente §2.1.2.2 – in corrispondenza di ciascuno stato di avanzamento periodico, Lazio Innova verificherà la conformità del servizio erogato.

2.2.2.9. Manutenzione evolutiva e sviluppo

Nel corso dell'attività – descritta al precedente §2.1.2.2 – Lazio Innova verificherà la conformità del servizio erogato per ogni prodotto rilasciato.

2.2.3. Modalità di gestione della fornitura

È richiesto di descrivere, in sede di Offerta Tecnica, un modello di organizzazione/gestione delle attività previste dal Contratto che garantisca la massima efficienza dei servizi erogati e la migliore continuità di servizio. La proposta terrà conto delle condizioni di base, di seguito descritte, che hanno carattere indicativo e possono essere oggetto di modifica in senso migliorativo.

Lazio Innova designerà una figura di responsabile del contratto che svolgerà il ruolo di RUP (Responsabile Unico del Procedimento) o di DEC (Direttore Esecutivo del Contratto). Il RUP/DEC potrà, inoltre, avvalersi di un RS (Referente di Settore) per ciascuna delle due aree di attività oggetto di Contratto (*contact center* e CRM/KM).

Il RUP/DEC approva il Piano di Lavoro Generale e i Piani di Lavoro Operativi per ciascuna attività oggetto della fornitura. Autorizza, inoltre, gli interventi richiesti dai RS. Riceve la reportistica sull'avanzamento dei lavori prodotta dal Fornitore su ciascuna attività previste dal Contratto. Approva gli interventi di manutenzione evolutiva al di sopra del limite di seguito specificato, nonché gli stati di avanzamento e le proposte di fatturazione;

Il RS del *contact center* si interfaccia con il Fornitore per le attività previste nel precedente §2.1.1 e supporta il DEC per le verifiche di conformità previste ai precedenti §2.2.2.1, §2.2.2.2 e §2.2.2.3.

Il RS delle soluzioni CRM/KM si interfaccia con il Fornitore per le attività previste nel precedente §2.1.2, concorda gli interventi di manutenzione correttiva e adattativa, dispone direttamente gli interventi di manutenzione evolutiva (fino a un massimo di n.4 gg/uomo) e può istruire con il Fornitore eventuali interventi di manutenzione evolutiva/sviluppo superiori al limite fissato, da sottoporre all'approvazione del RUP/DEC. Supporta il DEC per le verifiche di conformità previste ai precedenti §2.2.2.4, §2.2.2.5, §2.2.2.6, §2.2.2.7, §2.2.2.8 e §2.2.2.9. Riceve la reportistica sull'avanzamento dei lavori prodotta dal Fornitore sugli interventi svolti nell'ambito dal Contratto.

2.2.4. Conclusione della fornitura

Il Fornitore si impegna a supportare Lazio Innova in fase di conclusione della fornitura rendendosi disponibile a:

- A. fornire – entro il termine massimo di n.60 giorni naturali e consecutivi antecedenti la data di fine Contratto – documentazione dettagliata sulla configurazione delle soluzioni CRM/KM implementate e reportistica finale sul *case management* e sulle anagrafiche raccolte;
- B. supportare eventuali passaggi di consegne secondo modalità da concordare.

2.3. CONTESTAZIONI IN SEDE ESECUTIVA E PENALI

Lazio Innova, a fronte del mancato superamento delle verifiche di conformità di cui al precedente §2.2.2, potrà operare le seguenti contestazioni e, in caso di mancato adeguamento, applicare le penali di seguito descritte:

- A. **Team di supporto.** In caso di non conformità del *Team* di supporto ai requisiti previsti, anche solo parziale, Lazio Innova potrà richiedere la sostituzione delle risorse entro il termine massimo di n.15 giorni naturali e consecutivi. La mancata sostituzione nei termini previsti può dare luogo all'applicazione *una tantum* di una penale pari allo 1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale e, se reiterata, può dare luogo alla rescissione del Contratto;
- B. **Esercizio del Contact Center.** In caso di non conformità del servizio erogato alle condizioni specificate nel precedente §2.1.1, Lazio Innova potrà richiedere l'adeguamento del livello di servizio entro il termine massimo di n.7 giorni naturali e consecutivi. Il mancato adeguamento nei termini previsti può dare luogo *una tantum* di una penale pari allo 1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale e, se reiterato, può dare luogo alla rescissione del Contratto;
- C. **Soluzioni CRM/KM rilasciate.** In caso di non conformità del servizio erogato alle condizioni specificate nel precedente §2.1.2.1, Lazio Innova potrà richiedere l'adeguamento del livello di servizio entro il termine massimo di n.15 giorni naturali e consecutivi. Il mancato adeguamento nei termini previsti può dare luogo *una tantum* di una penale pari allo 1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale e, se reiterato, può dare luogo alla rescissione del Contratto;
- D. **Assistenza e manutenzione adattativa e correttiva.** In caso di non conformità del servizio erogato alle condizioni specificate nel precedente §2.1.2.2, Lazio Innova potrà richiedere l'adeguamento del livello di servizio entro il termine massimo di n.15 giorni naturali e consecutivi. Il mancato adeguamento nei termini previsti può dare luogo *una tantum* di una penale pari allo 1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale e, se reiterato, può dare luogo alla rescissione del Contratto;
- E. **Manutenzione evolutiva e sviluppo.** Il mancato completamento di interventi commissionati da Lazio Innova (vedi §2.1.2.3), nei tempi e con i risultati previsti può dare luogo all'applicazione di una penale calcolata in misura giornaliera pari allo 0,3 (zero tre) per mille del valore preventivato per il blocco/ciclo di sviluppo in oggetto.

L'ammontare massimo delle penali non potrà superare il 10% dell'ammontare netto contrattuale pena la risoluzione del contratto stesso.

3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica dovrà contenere una **Relazione Tecnica Descrittiva** (di seguito Relazione) contenente la descrizione dettagliata dei servizi offerti. La Relazione sarà redatta secondo la struttura descritta nel seguente §3.1, nel rispetto delle specifiche e delle indicazioni ivi presenti, e sarà contenuta in un massimo di n.30 cartelle in formato UNI A4 (testo formattato a una dimensione non inferiore al corpo 11, interlinea singola).

L'Offerta Tecnica dovrà contenere, inoltre, la **composizione del team di supporto** – intesa come descrizione e dimensionamento del gruppo dedicato al Contact Center (*Team* operatori e Responsabile di Progetto) in accordo con quanto definito al precedente §2.1.1.4. Tale elaborato non ha un limite di cartelle.

L'Offerta Tecnica potrà contenere, infine, un **Profilo dell'Offerente** che illustri il livello di esperienza maturata, un eventuale descrizione di progetti simili realizzati (in proprio o in collaborazione con altri soggetti) e un eventuale *portfolio* clienti. L'elaborato in oggetto sarà contenuto in un massimo di n.10 cartelle in formato UNI A4 (testo formattato a una dimensione non inferiore al corpo 11, interlinea singola).

3.1. RELAZIONE TECNICA DESCRITTIVA

La Relazione dovrà contenere, pena l'esclusione dell'Offerta, una descrizione dettagliata ed esaustiva delle soluzioni proposte e delle modalità di erogazione richieste per tutte le attività che compongono i Servizi previsti (secondo l'articolazione del precedente §2), nel rispetto delle condizioni generali declinate nel presente Capitolato.

In particolare, l'Offerta Tecnica dovrà consentire di comprendere compiutamente, pena l'esclusione, gli aspetti rilevanti ai fini dell'assegnazione del punteggio descritti nei paragrafi seguenti.

3.1.1. Modalità di esecuzione del servizio *Contact Center*

3.1.1.1. Front End

La Relazione dovrà descrivere le modalità di svolgimento/erogazione del servizio in oggetto nel rispetto di quanto specificato al precedente §2.1.1.1 con particolare riferimento al tempo previsto per raggiungere il *Go-Live* delle attività previste e agli *step* operativi da compiere per sostanziare la previsione.

La descrizione dovrà comprendere, inoltre, la tipologia dei *report* di monitoraggio delle attività e dei contenuti delle richieste di informazione gestite (numerosità, tipologie di classificazione) e le modalità di organizzazione del *Team* di supporto per garantire il livello di servizio richiesto ed eventuali picchi di attività.

3.1.1.2. Back End

La Relazione dovrà descrivere le modalità di svolgimento/erogazione del servizio in oggetto nel rispetto di quanto specificato al precedente §2.1.1.2 con particolare riferimento al tempo previsto per raggiungere il *Go-Live* delle attività previste e agli *step* operativi da compiere per sostanziare la previsione.

La descrizione dovrà comprendere, inoltre, la tipologia dei *report* di monitoraggio delle attività e dei contenuti delle richieste di informazione gestite (numerosità, tipologie di classificazione) e le modalità di organizzazione del *Team* di supporto per garantire il livello di servizio richiesto ed eventuali picchi di attività.

3.1.1.3. Customer Satisfaction

La Relazione dovrà contenere gli elementi per la pianificazione e la progettazione di un'indagine di *Customer Satisfaction* che dovrà fornire informazioni esaustive in grado di valutare i margini di coerenza tra gli *standard* del servizio aziendali e il livello di servizio atteso dall'utenza.

3.1.2. Modalità di esecuzione del servizio CRM/KM

3.1.2.1. Attivazione e configurazione

La Relazione dovrà descrivere le modalità di svolgimento/erogazione del servizio in oggetto nel rispetto di quanto specificato al precedente §2.1.2.1 con particolare riferimento al tempo previsto per raggiungere il *Go-Live* delle soluzioni applicative e agli *step* operativi da compiere per sostanziare la previsione.

La descrizione dovrà comprendere, inoltre, l'indicazione dettagliata delle soluzioni applicative CRM/KM proposte, eventualmente corredata di schede tecniche o informative aggiuntive (che non rientrano nei limiti di spazio fissati) al fine di rendere compiutamente valutabili le caratteristiche di usabilità e le potenzialità di

integrazione e di scalabilità. Potranno, inoltre, essere specificate eventuali caratteristiche rilevanti ai fini della sicurezza come, ad esempio, la presenza di SOC Report.

Al fine di consentire a Lazio Innova di provvedere all'acquisto, su canale indipendente, delle necessarie sottoscrizioni, è richiesta la presentazione di un quadro di dettaglio delle sottoscrizioni da attivare per ciascun prodotto previsto nell'Offerta Tecnica. I costi riportati in tale quadro non devono rappresentare prezzi di offerta ma valori di listino ufficiali o stimati (tale aspetto va chiaramente specificato).

3.1.2.2. Assistenza e manutenzione adattativa e correttiva

La Relazione dovrà descrivere le modalità di svolgimento/erogazione del servizio in oggetto nel rispetto di quanto specificato al precedente §2.1.2.2 con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi di affidabilità e continuità di servizio delle soluzioni CRM/KM proposte.

3.1.2.3. Manutenzione evolutiva e sviluppo

La Relazione dovrà descrivere le modalità di svolgimento/erogazione del servizio in oggetto nel rispetto di quanto specificato al precedente §2.1.2.3 con particolare riferimento a evidenziare le metodologie di riferimento e la capacità di supportare Lazio Innova nella corretta definizione di specifiche tecnico/funzionali da porre alla base della quotazione degli interventi.

In questa sezione potranno essere elencate, eventuali certificazioni attive in possesso, di struttura o sulle singole risorse.

3.2. COMPOSIZIONE DEL TEAM DI SUPPORTO

L'Offerta Tecnica dovrà contenere una accurata descrizione – in rapporto alle caratteristiche specificate nel precedente §2.1.1.5 – delle risorse specialistiche allocate da parte del Fornitore, in numero e capacità tali da garantire gli obiettivi della fornitura.

3.3. PROFILO DELL'OFFERENTE

La finalità di questo elaborato – che non dà luogo a punteggio in sede di valutazione dell'Offerta Tecnica – è accompagnare le soluzioni proposte, per i vari servizi previsti, con una descrizione del livello di esperienza consolidata dell'offerente nel settore di attività oggetto del presente Capitolato. I progetti descritti – con particolare riferimento all'ultimo triennio – dovranno essere il più possibile prossimi, per spettro di servizi erogati, a quello in oggetto (con particolare riferimento al campo della PA/*public sector*). Eventuali informazioni di carattere societario (come dimensioni e localizzazione delle sedi di lavoro) potranno essere incluse, a discrezione dell'Offerente, sempre senza che questo dia luogo a punteggio.