



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di *contact center*
CIG B277E739BD*

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di *contact center*

CAPITOLATO TECNICO

CIG B277E739BD



INDICE

1.	Presentazione dell'IVASS	3
2.	Oggetto del contratto: i servizi operatore	3
2.1	Il <i>Contact Center</i> consumatori.....	3
2.2	Il <i>Contact Center</i> intermediari	4
2.3	Il <i>Contact Center Preventivass</i>	5
2.4	Il <i>Contact Center</i> Arbitro Assicurativo (AAS) – (<i>da attivare su richiesta dell'IVASS</i>).....	5
3.	Modalità di erogazione del servizio	6
3.1	Il <i>front office</i>	6
3.2	Il <i>back office</i>	7
4.	Dimensionamento organizzativo	8
5.	Il Team operatori e il Responsabile di progetto	10
5.1	Responsabile del progetto	11
5.2	Requisiti di base del personale impiegato nel Contact Center.....	11
6.	Formazione delle risorse.....	12
7.	La piattaforma tecnologica	13
7.1	Servizi di connettività e fonia.....	14
7.2	La postazione di lavoro	14
7.3	Backup, continuità operativa e disaster recovery	14
7.4	Servizi telefonici e multicanalità	14
7.5	Il Customer Relationship Management (CRM).....	15
7.6	Customer satisfaction	17
7.7	Sistema di Knowledge Management (KM)	17
7.8	Monitoraggio, reportistica e statistiche	18
7.9	Service management (help desk, assistenza e manutenzione).....	21
8.	Avvio del servizio	21
8.1	Start-up.....	21
8.2	Collaudo di inizio attività e SAL.....	21
9.	Servizio in <i>cloud</i>	22
10.	Diritti di proprietà ed utilizzo dei dati.....	22
11.	Monitoraggio dei livelli di servizio (SLA).....	22



1. Presentazione dell'IVASS

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, è stato istituito il 1° gennaio 2013, con l'art. 13 del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, al fine di riformare l'attività di vigilanza nel settore assicurativo, fino a quel momento svolta dall'ISVAP. Obiettivo della norma è stato quello di creare un più stretto legame con la vigilanza bancaria, realizzando un collegamento funzionale tra l'IVASS e la Banca d'Italia evidente, in particolare, nell'assetto di *governance* dell'Istituto.

L'IVASS è dotato di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile e non grava sul bilancio dello Stato. Le entrate necessarie per far fronte alle spese di funzionamento provengono, infatti, prevalentemente dal contributo di vigilanza a carico dei soggetti vigilati (imprese di assicurazione e riassicurazione e intermediari assicurativi e riassicurativi).

L'IVASS ha sede in Roma, via del Quirinale 21. Alcuni uffici sono distaccati, sempre in Roma, presso gli stabili di via dei Due Macelli 73 e 79.

2. Oggetto del contratto: i servizi operatore

Il contratto ha ad oggetto l'affidamento del servizio di *Contact Center* rivolto ai consumatori (di seguito anche Contact Center consumatori), agli intermediari/operatori assicurativi (di seguito anche Contact Center intermediari) e agli utenti del Preventivatore Pubblico (di seguito Contact Center Preventivass) ed avrà la durata di 24 mesi con opzione di rinnovo fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi. Nel periodo contrattuale potrà essere avviato, su richiesta dell'IVASS, il Contact Center Arbitro Assicurativo (AAS)¹.

Il servizio sarà svolto presso la sede dell'IVASS in Roma – via del Quirinale 21, dove verranno allestite le relative postazioni operatore.

2.1 Il *Contact Center* consumatori

Il Contact Center consumatori fornisce assistenza:

- ai consumatori;
- alle persone abilitate alla rappresentanza e alla cura degli interessi dei consumatori (es. legali, consulenti o altri professionisti fiduciari dei consumatori), limitatamente alle informazioni relative a reclami già presentati all'IVASS;
- alle Autorità di pubblica sicurezza e ad organismi di diritto pubblico con particolare riferimento alle richieste sulla regolare autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa e di intermediazione da parte di imprese e di intermediari assicurativi.

Gli addetti non forniscono assistenza alle imprese, nonché ai loro legali o consulenti.

Nello specifico, il *Contact Center* consumatori dovrà fornire supporto e assistenza ai consumatori che richiedono informazioni e chiarimenti, con particolare riferimento:

- ai loro diritti o agli obblighi delle imprese derivanti dalla normativa assicurativa;
- alla conferma della regolare autorizzazione all'esercizio di imprese italiane e di imprese estere abilitate ad operare in Italia in regime di stabilimento o libera prestazione di servizi;

¹ Tale servizio rientra a tutti gli effetti nell'oggetto del contratto e quindi come tale andrà previsto e quotato, anche se sarà attivato in un secondo momento.



- alle informazioni su avvisi pubblicati dall'IVASS concernenti casi di imprese abusive o di emissione di polizze contraffatte;
- alle informazioni su imprese poste in liquidazione coatta (ad es. come ottenere l'attestato di rischio, cosa fare in caso di sinistro);
- alle informazioni sui cambi delle denominazioni sociali di imprese (anche per effetto di operazioni straordinarie) e sui nominativi dei rappresentanti sinistri per le imprese estere operanti in Italia in regime di libera prestazioni di servizi;
- alle informazioni sui gruppi assicurativi (appartenenza di una società ad un gruppo, denominazione gruppo, articolazione gruppo, ecc.);
- alle informazioni sull'iscrizione di una persona o di una società nel Registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi (di seguito RUI) o nell'elenco degli intermediari stranieri annesso al registro stesso;
- all'ausilio nella ricerca di informazioni sul sito dell'IVASS (normativa, guide al consumatore, FAQ, ecc.) di interesse per il consumatore;
- ad indicazioni sullo status di un reclamo già presentato all'IVASS o sulle modalità di presentazione di un nuovo reclamo (nel corso del contratto tali modalità potrebbero cambiare e potrebbe essere disponibile una piattaforma, sulla quale si dovrà fornire supporto, dedicata alla presentazione di un reclamo online), nonché sulle modalità con cui IVASS gestisce l'istruttoria.

In particolare, nell'ambito dell'attività di assistenza connessa alla trattazione dei reclami gli addetti forniscono informazioni sulle modalità di presentazione dei reclami, sulla procedura e sui termini per la loro definizione, nonché sullo stato di lavorazione di un reclamo già presentato all'IVASS (conferma di ricezione del reclamo e/o di eventuali ulteriori reclami). In quest'ultimo caso (stato di lavorazione di un reclamo) gli addetti forniscono le informazioni solo dopo aver acquisito:

- le generalità del chiamante e verificato la loro corrispondenza a quelle del reclamante;
- "il numero di fascicolo reclamo" dell'IVASS, comunicato al reclamante all'avvio dell'istruttoria.

In caso di segnalazioni o lamentele su comportamenti e pratiche scorrette poste in essere dai soggetti vigilati o su fenomeni di interesse della vigilanza, il *Contact Center*, attraverso la figura del coordinatore, provvede ad interessare gli uffici IVASS competenti.

2.2 Il *Contact Center* intermediari

Il *Contact Center* intermediari fornisce assistenza:

- agli intermediari italiani e ai loro collaboratori in relazione alle sezioni del RUI in cui sono iscritti;
- agli intermediari che hanno residenza o sede legale nel territorio di un altro Stato membro dell'Unione Europea in relazione all'iscrizione nell'elenco annesso al RUI;
- ai candidati relativamente allo svolgimento dell'esame di idoneità per l'iscrizione nel RUI;
- agli uffici giudiziari, organi di polizia, Carabinieri, Camera di Commercio.

Gli addetti forniscono assistenza senza comunicare dati relativi a istruttorie in corso, quali, a titolo esemplificativo, l'avvio di procedimenti disciplinari e/o sanzionatori, il motivo della cancellazione dal RUI per perdita requisiti, etc....

Il *Contact Center* intermediari è lo strumento di contatto e prima trattazione delle problematiche di carattere amministrativo degli intermediari/operatori e fornisce assistenza ad



un bacino di riferimento di circa 230.000 iscritti nel RUI e nell'Elenco annesso in merito ai molteplici adempimenti previsti.

In particolare le richieste di assistenza telefonica riguardano:

- informazioni/chiarimenti sulla propria posizione attuale o pregressa nel RUI, sullo stato delle domande presentate, nonché sulla normativa di riferimento (in particolare sulla disciplina dell'accesso e dell'esercizio dell'attività);
- assistenza nell'utilizzo per la sottomissione delle istanze e delle comunicazioni da presentare all'Istituto attraverso il portale NUOVO RUI;
- assistenza nel pagamento del contributo di vigilanza e al Fondo di garanzia;
- informazioni sull'esame di idoneità che IVASS bandisce annualmente per l'iscrizione nelle sezioni A (agenti) e B (brokers) del RUI, sulla comunicazione della polizza della responsabilità civile professionale, separazione patrimoniale, formazione e aggiornamento professionale, informativa precontrattuale, etc...

2.3 Il Contact Center Preventivass

Il *Contact Center Preventivass* fornisce assistenza di tipo tecnico ai consumatori in relazione all'utilizzo della piattaforma *Preventivass*, per richieste e rilascio di preventivi relativi esclusivamente al contratto base di assicurazione obbligatoria r.c. auto, per autovetture, motocicli e ciclomotori a uso privato.

In particolare, l'assistenza è relativa a problematiche legate all'utilizzo della piattaforma o di assistenza circa la finalizzazione di un contratto r.c. auto dopo la scelta di un preventivo effettuata sulla piattaforma stessa.

L'assistenza è volta altresì alla verifica sullo status di lavorazione di reclami (esclusivamente in materia di *Preventivass*) già presentati all'IVASS e agevola la presentazione di nuovi reclami, fornendo le relative istruzioni.

Nello specifico, il *Contact Center Preventivass* fornisce supporto e assistenza ai consumatori che richiedono informazioni e chiarimenti, con particolare riferimento:

- ai loro diritti o agli obblighi delle imprese derivanti dalla normativa assicurativa o dal contratto base da stipulare;
- ad indicazioni su problematiche relative alle banche dati di settore di cui la piattaforma si avvale (Archivio Nazionale dei veicoli, Banca Dati Attestati di rischio e Banca Dati delle Coperture r.c. auto);
- al supporto per la finalizzazione di un preventivo scelto sulla piattaforma;
- ad indicazioni sullo status di un reclamo già presentato all'IVASS o sulle modalità di presentazione di un nuovo reclamo, nonché sulle modalità con cui l'IVASS gestisce l'istruttoria;
- alla raccolta di segnalazioni o lamentele su comportamenti e pratiche scorrette poste in essere dai soggetti vigilati o su fenomeni di interesse della vigilanza da indirizzare agli altri uffici IVASS competenti, attraverso il coordinatore del servizio;
- ad un reclamo per mancata finalizzazione del preventivo;
- a problemi relativamente ai campi da compilare nella piattaforma;
- a problemi di difformità informativa tra le informazioni del consumatore e le basi dati consultate dalla piattaforma;
- ad informazioni sul bonus famiglia;
- ad informazioni su soggetti vigilati;
- alla normativa concernente l'assicurazione r.c. auto obbligatoria.

2.4 Il Contact Center Arbitro Assicurativo (AAS) – (da attivare su richiesta dell'IVASS)



Il *Contact Center* Arbitro Assicurativo fornirà informazioni e supporto agli utenti (cfr. definizione di clientela²) che rivolgeranno richieste telefoniche e via web tramite il Portale AAS, riguardanti a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il funzionamento dell'AAS nonché i diritti dei consumatori e gli obblighi delle imprese derivanti dalla normativa assicurativa;
- la regolare autorizzazione all'esercizio di imprese italiane e di imprese estere abilitate ad operare in Italia in regime di stabilimento o libera prestazione di servizi;
- le informazioni su avvisi pubblicati dall'IVASS concernenti casi di imprese abusive o di emissione di polizze contraffatte;
- le informazioni su imprese poste in liquidazione coatta;
- le informazioni sui cambi delle denominazioni sociali di imprese (anche per effetto di operazioni straordinarie);
- le informazioni sui gruppi assicurativi (appartenenza di una società ad un gruppo, denominazione gruppo, articolazione gruppo, ecc.);
- le informazioni sull'iscrizione di una persona o di una società nel RUI o nell'elenco degli intermediari stranieri annesso al registro stesso;
- la ricerca di informazioni sul sito dell'IVASS e dell'AAS (normativa, guide al consumatore, FAQ, ecc.) di interesse per l'utente/clientela;
- le modalità di presentazione di un ricorso e l'utilizzo del relativo portale (i.e., in caso di eventuali difficoltà nella fase di autenticazione/registrazione, selezione dell'impresa/intermediario coinvolto; modalità di pagamento del contributo per presentare ricorso; eventuale pregressa presentazione di un reclamo IVASS sullo stesso argomento; modalità per allegare documentazione al ricorso etc.)³;
- lo status di un ricorso in corso di presentazione/già presentato all'AAS nonché le modalità con cui l'AAS gestisce l'istruttoria.

3. Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di *Contact Center* dovrà essere erogato su due distinti livelli, operanti in fasce orarie diverse: un livello di *front office* e un livello di *back office*.

3.1 Il *front office*

Il *front office* è attivo per i *Contact Center* dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 14:30 (festività nazionali escluse) ed è preposto alla ricezione delle chiamate telefoniche ovvero alla richiesta di contatto *on-line*. Al di fuori dell'orario sopra indicato, dovrà essere disponibile un risponditore automatico.

Al ricevimento della chiamata, l'operatore dovrà procedere all'apertura del *ticket*, al soddisfacimento della richiesta, alla chiusura del contatto ed alla tracciatura sul CRM. In caso di quesiti particolarmente complessi a cui non si è in grado di fornire risposta *on-line*, gli addetti chiedono al richiedente di fornire un recapito telefonico e assicurano una risposta in differita non oltre il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta, avvisando di ciò il richiedente.

² Per «clientela» si intende qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che ha o ha avuto con un'impresa o un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto prestazioni o servizi assicurativi o che abbia comunque titolo a ricevere prestazioni assicurative o a chiedere il risarcimento dei danni subiti nei casi in cui l'ordinamento gli riconosca azione diretta nei confronti dell'impresa. Non vi rientrano i soggetti che svolgono in via professionale l'attività assicurativa o di intermediazione nei settori assicurativo, previdenziale, bancario e finanziario, qualora la controversia attenga a questioni inerenti a detta attività.

³ In casi di malfunzionamento del sistema/recupero di credenziali di accesso, il *Contact Center* prenderà nota e aprirà una segnalazione interna alla funzione informatica.



A tal fine, gli addetti, non appena possibile e comunque non oltre il termine del turno di ricezione delle chiamate, danno informativa al coordinatore delle telefonate a cui non è stato possibile fornire risposta in tempo reale per ottenere le istruzioni necessarie al fine di richiamare il richiedente per fornire la risposta al quesito posto. Il coordinatore verifica che tutti i richiedenti siano stati richiamati entro i termini.

Nell'ambito dell'attività di *front office*, gli addetti forniscono:

- risposte sulla base della normativa e di posizioni IVASS formalizzate (FAQ, chiarimenti interpretativi, lettere al mercato) senza rendere interpretazioni giuridiche;
- informazioni desumibili dalle banche dati detenute dall'IVASS (a titolo esemplificativo RUI, Elenco Annesso, Albi e Registri pubblicati sul sito web dell'IVASS, anagrafica compagnie, SIVI, ATRC e SITA).

Gli addetti si astengono da:

- fornire consulenza e valutazioni di tipo commerciale o qualitativo sui soggetti vigilati dall'IVASS o sui prodotti assicurativi;
- fornire interpretazioni di norme di legge, di regolamenti o altri atti normativi;
- fornire informazioni di merito o valutazioni su istanze presentate o su richieste di parere seguite da personale dell'IVASS;
- aprire un reclamo via telefono.

3.2 Il back office

Le attività di **back office** sono prestate dal lunedì al venerdì dalle ore 14:30 alle ore 17:00, per la gestione di pratiche pervenute in modalità off-line ovvero di problematiche non risolte nel corso del primo contatto (*front office*). In tal caso si dovrà procedere alla gestione del ticket registrato in *front office* e, nel dettaglio, l'operatore dovrà prenderlo in carico, ricontattare eventualmente l'utente per ottenere gli approfondimenti necessari e procedere alla lavorazione della richiesta. Al termine delle attività l'operatore dovrà ricontattare l'utente per la comunicazione dell'esito e procedere alla chiusura del *ticket*.

Il Contact Center svolge le seguenti attività di back office, e in particolare:

Contact Center consumatori

1. approfondimenti su quesiti o richieste di chiarimenti rimaste in sospeso, per richiamare il consumatore entro i successivi 2 giorni lavorativi;
2. risposte scritte a richieste assimilabili a quelle ricevibili via telefono ma pervenute per via alternative, tra cui:
 - a. segnalazioni presentate da Forze dell'Ordine relative a possibili fenomeni di abusivismo e commercializzazione di polizze false;
 - b. richieste, provenienti da soggetti pubblici o privati, sulla regolare autorizzazione di imprese italiane o estere all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia;
 - c. quesiti presentati da consumatori;
3. ove si ravvisino esigenze di urgenza od opportunità di trattazione, al fine di prevenire ulteriori richieste telefoniche, predisposizione di bozze di interventi mediante l'utilizzo di *draft*, resi disponibili da IVASS tramite il coordinatore del servizio.



Contact Center intermediari

1. supporto *off-line* (i.e. richiamate) agli intermediari ed alle imprese di assicurazione per istanze da essi presentate di iscrizione/cancellazione/modifica della posizione propria e dei propri collaboratori nel/dal RUI;
2. gestione *off-line* (i.e. esame e successiva richiamata) di alcune delle menzionate istanze che, presentando peculiarità, non possono essere completate autonomamente dall'intermediario attraverso il RUI.

Contact Center Preventivass

1. approfondimenti su quesiti o richieste di chiarimenti rimaste in sospeso, per richiamare il consumatore entro i successivi 2 giorni lavorativi;
2. risposte scritte a richieste assimilabili a quelle ricevibili via telefono ma pervenute per via alternative;
3. predisposizione di reportistica periodica sulle questioni che emergono nell'attività del *Contact Center*;
4. predisposizione di reportistica settimanale sull'andamento riepilogativo delle richieste effettuate su *Preventivass* da estrarre tramite l'apposita funzionalità disponibile sul *back office* Preventivatore.

Contact Center Arbitro Assicurativo (AAS) – (da attivare su richiesta dell'IVASS)

1. supporto/gestione *off-line* (i.e. richiamate) alla clientela per questioni attinenti alla presentazione di ricorsi che, per loro peculiarità, non sono state risolte durante l'accesso telefonico (entro i successivi 2 giorni lavorativi);
2. gestione delle richieste di supporto presentate via web (tramite portale AAS) (entro i successivi 2 giorni lavorativi);
3. supporto *off-line* alla clientela per informazioni relative allo status di ricorsi già presentati.

Le attività di *back office* prevedono, inoltre, la predisposizione di reportistica periodica sulle questioni che emergono nell'attività di tutti i *Contact Center*.

4. Dimensionamento organizzativo

Nell'Offerta Tecnica il fornitore dovrà descrivere il modello organizzativo proposto ed il suo dimensionamento al fine di soddisfare i livelli di servizio richiesti nel presente capitolato in termini qualitativi e quantitativi.

In particolare, il fornitore dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con adeguate garanzie in ordine a:

- copertura del servizio nelle fasce orarie indicate con i livelli di servizio richiesti;
- 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 servizio richiesto in



relazione ai flussi delle chiamate in arrivo, via telefono e attraverso altri canali, con risposta in tempo reale e a quelle che prevedono una lavorazione differita;

- contenimento del turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know-how acquisito.

Si tenga presente che nel corso del 2023 il *Contact Center*, nell'ambito del *front office*, ha ricevuto e gestito complessivamente un volume di n. 40.240 chiamate telefoniche di cui:

- n. 22.525 relative ai consumatori (n. 1877 chiamate/mese);
- n. 15.631 riguardanti gli intermediari (n. 1303 chiamate/mese);
- n. 2.084 relative al *Preventivass* (n. 174 chiamate/mese).

Nel 2023, la media mensile delle chiamate è stata complessivamente di 3.353 (tremilatrecentocinquantatré) chiamate, pari a circa 160 (centosessanta) chiamate al giorno. Il tempo medio di conversazione è stato di circa 3,8 minuti per il servizio consumatori, 3,6 minuti per il servizio intermediari e 3 minuti per il servizio dedicato al *Preventivass*.

Tali dati risultano confermarsi rispetto a quelli del 2022. L'aumento registrato nel numero delle chiamate gestite (complessivamente pari al 9,4%), è del 20,5% per quelle riferite ai consumatori e del 96,8% per quelle del *Preventivass*, mentre per il servizio intermediari si registra una flessione dell'8,2%.

È necessario sottolineare che, per gli intermediari, nel 2024 è entrata in vigore una nuova modalità di sottomissione di istanze e comunicazioni, con la predisposizione di un nuovo applicativo, che prevede un significativo cambiamento rispetto al passato e che potrebbe comportare, almeno nelle prime fasi di avvio del servizio per il *Contact Center* intermediari, un incremento delle chiamate rispetto al 2023.

Si registra un aumento del rapporto tra chiamate conversate e ricevute dal 97,8% del 2022 al 98,2 % del 2023.

Ai fini del dimensionamento del servizio oggetto del presente appalto, sono riepilogati nella seguente tabella i livelli di servizio mensili stimati che dovranno essere garantiti dal fornitore, distinti per tipologia e durata (espressa in minuti) di pratica suddivise in tipo A - contatto con soluzione on line - tipo B - contatto con soluzione differita, tipo C - contatto con risposta scritta:

Tabella A

Servizio <i>Contact Center</i>	N° Pratiche di tipo A	N° Pratiche di tipo B	N° Pratiche di tipo C	durata gestione Pratica di tipo A	durata gestione Pratica di tipo B	durata gestione Pratica di tipo C
consumatori	3600	200	100	4,5	45	60
intermediari	2400	400	1200	5	30	20
<i>Preventivass</i>	200	n.a.	n.a.	3	n.a.	n.a.

Per quanto riguarda il servizio di *Contact Center* Arbitro Assicurativo (AAS), da attivare su richiesta dell'IVASS, si stima un livello di servizio pari a quello stimato nella tabella di cui sopra per il servizio *Contact Center* consumatori.

I servizi operatore devono essere svolti attraverso risorse dedicate, opportunamente formate e selezionate e utilizzando le postazioni operative indicate nell'Offerta Tecnica. Per quanto riguarda i requisiti richiesti agli operatori dedicati al *Contact Center* si rimanda al successivo paragrafo.



5. Il Team operatori e il Responsabile di progetto

Il *team* attuale, operante presso la sede dell'Istituto, è composto dal Coordinatore, unico per il *Contact Center*, e da un numero di risorse medio di 12 unità. In particolare, le risorse complessive, escluso il Coordinatore ed esclusi gli operatori che intervengono per la sola gestione dei picchi di servizio, sono 5 (cinque) per il *Contact Center* consumatori, 5 (cinque) per il *Contact Center* intermediari e 2 (due) per il *Contact Center Preventivass*.

Le risorse totali impegnate nel suddetto *team* con distinti orari di lavoro a seconda del livello di servizio, compresa la gestione dei picchi di chiamate, sono inquadrate nel modo seguente:

- n. 1 operatore di 2° livello del CCNL telecomunicazioni;
- n. 8 operatori di 3° livello del CCNL telecomunicazioni
- n. 1 operatore di 4° livello del CCNL telecomunicazioni;
- n. 2 operatori di 5° livello del CCNL telecomunicazioni;
- n. 1 operatore di livello D2 del CCNL metalmeccanici;
- n. 1 coordinatore supervisor di livello B1 del CCNL metalmeccanici;
- n. 1 coordinatore team leader di livello C2 del CCNL metalmeccanici.

Il *Contact Center AAS*, una volta che sarà operativo, dovrà prevedere un numero di risorse aggiuntivo adeguato.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere specificata la metodologia utilizzata per il dimensionamento del *team* proposto in modo tale che il numero delle risorse indicate sia idoneo a fronteggiare i volumi di traffico stimati sulla base del servizio attuale di cui alla Tabella A del precedente paragrafo 4, oltre che gestire le altre attività richieste dal presente capitolato.

Gli addetti, in caso di urgenza (ad es. per picchi di chiamate) e al fine di mantenere gli SLA indicati, dovranno poter essere spostati in risposta, anche se temporaneamente, al Servizio che il coordinatore riterrà necessario.

Anche l'IVASS si riserva la facoltà di chiedere la redistribuzione delle risorse dedicate ai singoli *Contact Center* ove ciò si rendesse necessario in relazione ad interventi organizzativi dell'Istituto medio tempore intervenuti.

Gli **operatori** sono preposti alla gestione delle richieste di informazioni degli utenti che contattano il *Contact Center* attraverso i diversi canali di accesso (telefono, chat, ecc.) e provvedono alla raccolta delle informazioni per l'aggiornamento del sistema di *Knowledge Management* (cfr. paragrafo 7.7). Gli operatori svolgono anche tutte le attività connesse e strumentali alla gestione del *Contact Center*.

Il **coordinatore**, che non fa parte del *team* e può all'occorrenza svolgere anche i servizi operatore, 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 *start-up*, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli operatori di nuove procedure operative.

Ferma restando la necessità che sia sempre assicurata la piena operatività di tutte le postazioni operatore previste, nonché in stretta coerenza con lo SLA relativo alla "continuità degli addetti in servizio" (cfr. paragrafo 11), è ammesso un turnover delle risorse non superiore al 33% per far fronte alle normali esigenze organizzative del fornitore (ad es. ferie e congedi); la gestione del *turn-over* è affidata al coordinatore. 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.

L'Istituto, 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.

In caso di sostituzione del coordinatore e/o degli operatori disposta dal fornitore per il ricorrere di cause di forza maggiore o giustificati motivi, lo stesso dovrà comunicare preventivamente all'IVASS 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.

5.1 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 l'IVASS e detenga poteri di delega all'interno della propria azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

5.2 Requisiti di base del personale impiegato nel Contact Center

Tenuto conto delle funzioni attribuite a singoli Contact Center, idonee a connotarli quali strutture deputate all'assistenza e all'orientamento delle rispettive utenze, 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):

In particolare:

per quanto riguarda il **Coordinatore**:

- laurea magistrale/specialistica/vecchio ordinamento in discipline economico-giuridiche o in alternativa esperienza lavorativa di almeno 2 anni nell'ambito di servizi *Contact Center* di amministrazioni/enti pubblici o società private che svolgono attività assicurativa o di intermediazione assicurativa, in ruoli di coordinamento;
- conoscenza della normativa e del diritto assicurativo;
- 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 di livello almeno B1 come da classificazione QCER della Unione Europea;
- 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* ed in particolare dei sistemi operativi Windows 10 e 11, del software di *test-editor* "Word"; del *software* per la gestione dei fogli elettronici "Excel".

per quanto riguarda gli **operatori**

- diploma di scuola media superiore e laurea almeno triennale in scienze giuridiche, economiche e sociali per una percentuale pari al quaranta per cento del numero massimo complessivo;
- esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito di servizi *Contact Center*;
- piena padronanza della lingua italiana;
- conoscenza della lingua inglese di livello almeno A2 come da classificazione QCER della Unione Europea;
- ottime capacità comunicative e relazionali;
- buon eloquio;
- 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* ed in particolare dei sistemi operativi Windows 10 e 11, del software di *test-editor* "Word", del *software* per la gestione dei fogli elettronici "Excel".

Il fornitore nel modulo di offerta tecnica, come specificato nel Disciplinare di gara, dovrà indicare la composizione del *team* riportante la composizione proposta e gli eventuali elementi migliorativi.

Al fine di verificare il possesso dei requisiti richiesti nel presente capitolato e dichiarati in sede di offerta tecnica, il fornitore sarà chiamato a presentare all'IVASS i Curricula Vitae in formato europeo degli operatori che svolgono il servizio; l'IVASS potrà in ogni momento richiedere alla società di produrre ogni altro documento idoneo a comprovare il possesso dell'esperienza e dei requisiti medesimi. L'IVASS, 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 l'IVASS 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.

6. Formazione delle risorse

Il piano formativo complessivo dovrà prevedere:

- cicli di formazione di start-up;
- piano di formazione permanente.

La parte del piano di formazione di start-up per gli Operatori verrà erogata dall'IVASS, verterà sulle modalità di utilizzo dei software in uso presso l'IVASS, delle banche dati e sulle altre tematiche tecnico - giuridiche inerenti la tutela del consumatore, la materia di intermediazione assicurativa e riassicurativa, la r.c. auto ed il funzionamento dell'AAS. Per quanto riguarda la tutela del consumatore, le materie trattate riguardano tra l'altro: la vigilanza

sull'attività assicurativa e riassicurativa, la distribuzione dei prodotti assicurativi, l'assicurazione contro i danni, con particolari approfondimenti sulla responsabilità civile auto, l'assicurazione vita, l'analisi della trattazione dei reclami da parte di IVASS, la crisi dell'impresa di assicurazione. A cura del fornitore sarà la formazione relativa all'utilizzo delle componenti hardware e software dallo stesso fornite.

Alle risorse neo-inserite in seguito a sostituzione dovrà essere garantita, in via preventiva, una formazione pari a quella somministrata alle risorse in fase iniziale (compresa quella specialistica erogata dall'IVASS).

A tutti gli operatori dovrà essere garantita una formazione completa su tutte le materie oggetto dei servizi del *Contact Center*.

Per quanto riguarda la formazione permanente, nel corso del primo anno di attività per ogni operatore l'IVASS organizzerà almeno 3 (tre) follow-up, dedicati all'approfondimento ed aggiornamento di specifiche tematiche indicate, che si ridurranno ad almeno 2 (due) nel secondo anno.

Sarà facoltà dell'IVASS, 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 ad 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.

7. La piattaforma tecnologica

Il *Contact Center* utilizza una piattaforma informatica che consente di gestire le chiamate in entrata e memorizza in un apposito cruscotto una serie di dati sui flussi di chiamata di natura quantitativa. Tale piattaforma dovrà essere obbligatoriamente *full-web* (non potrà essere *client-server*) e integrata con un sistema CRM che consente la raccolta e l'elaborazione delle informazioni fornite dai consumatori e dagli intermediari/operatori.

In particolare il fornitore dovrà declinare nella propria Offerta Tecnica la progettazione di alto⁴ livello dell'infrastruttura proposta, con indicazione analitica delle componenti (*hardware* e *software*) fornite, la metodologia di configurazione ed integrazione, con particolare riferimento al CRM, e garantire almeno le seguenti funzionalità:

- riconoscimento automatico del numero telefonico;
- recupero automatico della scheda anagrafica in caso di contatto già presente nel CRM (l'utilizzo dei dati anagrafici non dovrà essere obbligatorio);
- attività telefonica in *outbound*.

Inoltre, il fornitore dovrà garantire che la fruizione del servizio di *Contact Center* avvenga almeno attraverso i seguenti canali integrati tra loro e con il CRM:

- telefono;
- *form* e *chat*, con assegnazione automatica dei ticket.

La soluzione tecnologica adottata e tutti i servizi descritti nel presente paragrafo

⁴ L'infrastruttura sarà ideata e realizzata a rischio e spese del fornitore.
Capitolato Tecnico

(compreso l'*help desk*) dovranno risiedere sul territorio nazionale, ma si precisa che le componenti "server" (ovvero l'*hardware* dove risiedono le basi dati, il CRM, ecc.) non dovranno risiedere presso l'IVASS.

7.1 Servizi di connettività e fonia

Il fornitore, per i servizi di fonia e di dati, è tenuto a mettere a disposizione dell'IVASS:

1. un numero di linee, adeguate a garantire il corretto funzionamento dell'intero sistema, dedicate al servizio da svolgere in tecnologia *Multiprotocol Label Switching* – MPLS (o equivalente); tali linee dovranno inoltre essere ridondate al fine di garantirne il corretto backup in caso di guasti;
2. tutte le apparecchiature hardware di rete (Router e/o Switch) necessarie alle linee dedicate⁵; inoltre il fornitore dovrà effettuare tutte le relative attività di configurazione degli apparati stessi e il cablaggio di ogni singola postazione operatore.

Se necessario l'IVASS, anche in fase di elaborazione dell'offerta, si rende disponibile ad organizzare un eventuale sopralluogo.

7.2 La postazione di lavoro

Il fornitore dovrà fornire una postazione di lavoro completa (pc, monitor, tastiera e mouse) dotata di telefono e cuffia nuova e di ultima generazione, per l'operatività sia del coordinatore che degli operatori. Le postazioni di lavoro saranno allestite presso i locali dell'IVASS e collegate alla rete dedicata installata dal fornitore. I pc dovranno avere connettività verso internet e avere installato l'applicativo *Citrix workspace* (versione 2203LTSR).

7.3 Backup, continuità operativa e disaster recovery

L'infrastruttura tecnologica deve comprendere efficaci e documentabili sistemi di *backup* che garantiscano la sicurezza, l'integrità e la disponibilità dei dati.

È richiesto, inoltre, che abbia almeno le seguenti caratteristiche:

- ridondanza dei server;
- esistenza di centri per il *disaster recovery*;
- rispetto delle misure di sicurezza dei dati informatici.

Il fornitore dovrà definire un piano di continuità del servizio che consenta di garantire il raggiungimento dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e senza causare alcun disservizio alla normale operatività.

7.4 Servizi telefonici e multicanalità

Il numero verde 800486661 dovrà continuare ad essere utilizzato per le telefonate dei consumatori, previa voltura⁶ e sostituzione da parte del fornitore del numero nero ad esso associato; sullo stesso numero verde dovranno confluire, inoltre, le telefonate degli utenti del **Preventivass** e dell'**AAS** (se possibile sullo stesso numero nero di cui sopra e mediante

⁵ A tal proposito si precisa che è già presente il cablaggio strutturato dell'intero edificio e sono presenti RACK di piano.

⁶ Il fornitore si impegna, a fine contratto, a rilasciare la titolarità del numero ad IVASS senza nulla pretendere e a consentire eventualmente ad altro fornitore di subentrare, sempre senza costi a carico di IVASS.

configurazione di IVR⁷). Per quanto riguarda gli **intermediari** il fornitore dovrà preferibilmente, laddove possibile, richiedere la portabilità dell'attuale numero (**0640414680**) al fine di garantirne la riconoscibilità ed un utilizzo più immediato o in alternativa fornire un nuovo numero telefonico (con numerazione romana).

Per quanto riguarda i servizi telefonici e multicanale legati al *Contact Center*, si richiede che vengano fornite, configurate ed integrate con il CRM, almeno le seguenti componenti:

- Computer Telephony Integration (CTI) per l'interazione tra telefono e computer consentendone il coordinamento integrato, che consenta la visualizzazione e la stampa di report personalizzabili sulla base delle specifiche di volta in volta fornite dall'IVASS;
- Automatic Call Distribution (ACD), per il routing automatico dei contatti; l'ACD dovrà garantire la gestione integrata di tutti i canali (telefono, chat) ed essere in grado di distribuire i contatti in base a criteri di skill-based routing (es. assegnazione del contatto all'operatore con competenze specifiche) o di criteri quantitativi (es. con assegnazione dei contatti nell'ordine in cui arrivano, al primo operatore libero nel caso siano tutti occupati, o all'operatore inattivo da più tempo, etc). L'ACD dovrà essere dotato di una console di supervisione in grado di offrire, report statistici stampabili e funzionalità di monitoraggio in tempo reale;
- Interactive Voice Response (IVR), con albero di risposta automatica da definire congiuntamente e annunci automatici negli orari in cui il servizio di risposta non viene erogato. L'IVR dovrà prevedere funzioni di creazione/manutenzione per via grafica delle applicazioni (rami dell'albero) e funzioni di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il backup ed il ripristino degli annunci vocali;
- Web Contact Center, realizzazione di una pagina web che ospita le funzionalità internet-based del Contact Center, quali eventuali form per l'invio di richieste, chat testuale, faq, ecc.; tali funzionalità dovranno essere integrate con il CRM e sarà a carico del fornitore il progetto e la realizzazione di tale pagina i cui contenuti saranno definiti dall'IVASS tenuto conto di eventuali vincoli tecnologici ed editoriali presenti.

Non è previsto il **Call Recording**, ovvero la possibilità di registrare tutte le chiamate da/verso il *Contact Center*, previo avviso di registrazione all'utente chiamato/chiamante e memorizzazione delle chiamate con disponibilità immediata per l'ascolto delle chiamate. Dovrà essere prevista, invece, una **funzione di controllo qualità** sia per il coordinatore che per il personale dell'IVASS da potersi effettuare in una delle seguenti modalità:

- mediante fornitura di adeguata soluzione tecnologica che permetta di ascoltare remotamente le telefonate (da postazioni dedicate o da postazioni di lavoro dell'IVASS);
- mediante registrazione a campione (e successivo ascolto) delle telefonate.

Indipendentemente dalle soluzioni dovrà essere possibile identificare, per ciascuna telefonata ascoltata, data, ora e operatore di riferimento. Qualora la qualità del servizio risultasse inadeguata, sarà effettuata apposita segnalazione al coordinatore (ove riguardi gli operatori) o all'impresa aggiudicataria (ove riguardi il coordinatore) con l'invito ad assumere tutte le iniziative opportune a ripristinare la qualità e la funzionalità del servizio stesso.

7.5 Il Customer Relationship Management (CRM)

Il sistema di CRM, accessibile via *https*, dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- apertura automatica del ticket, in corrispondenza agli eventi segnalati dal sistema di

⁷ Le code e gli SLA dovranno poter essere gestiti autonomamente per ciascun servizio.
Capitolato Tecnico



CTI (con il quale deve esserci piena integrazione);

- gestione automatica di chiamate e pratiche in entrata e in uscita e liste con contenuti differenziati per tipologia di utente;
- visualizzazione ed aggiornamento della scheda utente e della documentazione collegata;
- possibilità di gestire documenti come allegati del ticket;
- memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con l'IVASS;
- possibilità di trattare documenti secondo i più comuni formati di produttività individuale.

Il fornitore dovrà assicurare l'accesso al sistema CRM attraverso pagine web dedicate.

Il sistema di CRM dovrà consentire al personale dell'IVASS di accedere via web al sistema di *monitoring* del servizio con funzionalità di reportistica personalizzabile e consultabile in tempo reale.

Le eventuali personalizzazioni del sistema che dovessero rendersi necessarie si considerano incluse nella fornitura e, come tali, non saranno oggetto di ulteriore quantificazione economica in sede di Offerta Tecnica.

Gli operatori saranno tenuti alla tracciatura sul CRM di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di *Contact Center* (ad es. classificazione delle richieste, priorità, etc).

Durante la gestione del contatto, al fine di fornire adeguata reportistica le richieste dovranno essere classificate in base ai seguenti criteri o ad altri che potranno essere definiti in seguito, anche su proposta del fornitore:

- a) per i consumatori in base all'oggetto e al tipo di richiesta, come ad esempio:
- reclamo,
 - segnalazione,
 - segnalazione abusivismo,
 - informazione,
 - info soggetti vigilati
- b) per gli intermediari/operatori per soggetto chiamante, come ad esempio:
- iscritti nel RUI (sezione A, B, C, D, E e F)
 - iscritti nell'elenco annesso
 - soggetti non iscritti nel RUI (polizia, tribunali camere di commercio, etc.) e per area oggetto della richiesta di informazione, come ad esempio:
 - iscrizione e movimentazione RUI
 - formazione professionale
 - quesiti su normativa intermediazione assicurativa e riassicurativa
 - contributo di vigilanza e tasse
 - prova di idoneità
 - informazioni sul funzionamento del portale NUOVO RUI
 - segnalazione malfunzionamenti tecnici del portale NUOVO RUI
 - informazioni e segnalazioni sul portale deleghe
 - attività transfrontaliera (intermediari europei, extracomunitari)
 - altro
- c) per Preventivass, per soggetto chiamante quali ad esempio:



- funzionamento generico della piattaforma
 - campi da valorizzare per ottenere un preventivo
 - clausole aggiuntive di polizza
 - Decreto Bersani
 - Bonus Famiglia
- e segnalazione di:
- problemi legati ai campi da valorizzare per ottenere un preventivo
 - problemi sulla finalizzazione di un preventivo con indicazione dell'Impresa coinvolta
 - altro
- d) per AAS i criteri di classificazione verranno indicati all'avvio dell'operatività.

Per tutte le categorie è possibile per l'addetto annotare ulteriori informazioni in un campo note libero.

La definizione dei dati nel dettaglio sarà, comunque, effettuata congiuntamente tra l'IVASS e il fornitore durante le fasi di analisi e di gestione del progetto, nella logica di pertinenza e non eccedenza.

Il sistema dovrà comunque essere configurabile per poter gestire eventuali modifiche per esigenze istituzionali o modifiche normative che dovessero presentarsi successivamente.

Nel caso in cui gli operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere al sistema di CRM, dovranno comunque essere in grado di tracciare tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema.

Il CRM dovrà gestire anche le richieste analoghe inviate mediante gli altri canali disponibili prevedendo la possibilità di ricontattare il richiedente. Tutti i contatti di tipo *outbound* dovranno essere tracciati all'interno del sistema.

7.6 Customer satisfaction

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sulla qualità del servizio offerto.

Il sistema dovrà consentire:

- la rilevazione del gradimento su tutte le chiamate conversate;
- l'attivazione automatica dell'indagine al termine della conversazione previa informativa iniziale (ad esempio: il consumatore riceverebbe all'inizio della telefonata originaria l'informativa che al termine della chiamata vi è la possibilità di esprimere una valutazione sul servizio ottenuto)
- la completa configurazione sulla base delle specifiche indicate dall'IVASS.

I dati raccolti verranno aggregati in report periodici (giornalieri, mensili, annuali).

In termini operativi, sarà facoltà del chiamante decidere se partecipare al sondaggio.

7.7 Sistema di Knowledge Management (KM)

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di *Knowledge Management*, sul quale gli operatori potranno ricercare informazioni correlabili alla risoluzione delle richieste di

servizio.

Il sistema dovrà consentire:

- la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti;
- l'alimentazione della base di conoscenza;
- l'indicizzazione, la ricerca e l'estrazione di contenuti attraverso la definizione di un sistema di classificazione e il *tagging* delle informazioni.

Le informazioni gestite attraverso la base di conoscenza dovranno essere rappresentate mediante formati aperti e standard.

Il sistema di KM dovrà essere alimentato per l'intera durata contrattuale con le informazioni relative alle attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolte dagli addetti e approvate dall'IVASS, le risposte ai quesiti saranno ivi inserite, in maniera non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dagli operatori.

Il fornitore dovrà segnalare all'IVASS l'esigenza di aggiornare ed integrare la base di conoscenza a fronte di nuove richieste provenienti dagli utenti e non mappati sul sistema in uso.

Il sistema di KM dovrà essere accessibile in modalità protetta anche dal personale dell'IVASS. A tal fine, il fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica la soluzione proposta.

Le eventuali personalizzazioni del sistema che dovessero rendersi necessarie si considerano incluse nella fornitura e, come tali, non saranno oggetto di ulteriore quantificazione economica in sede di offerta.

7.8 Monitoraggio, reportistica e statistiche

Il fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto la produzione di reportistica riguardante dati telefonici (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate, etc) e dati qualitativi. Le analisi statistiche, necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda e del livello di servizio offerto, saranno di tipo real time e storico, come di seguito descritto.

In particolare, il monitoraggio dei servizi di *Contact Center* dovrà consentire:

- il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei livelli di servizio;
- l'elaborazione di analisi e statistiche relative all'andamento dei servizi in tempo reale, visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il livello di servizio, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti dovrà essere possibile creare viste personalizzate del funzionamento del *Contact Center*, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo;
- l'elaborazione e l'analisi di dati e serie storiche relativi all'andamento del servizio del *Contact Center*, visualizzabili anche in formato grafico, secondo diversi criteri di aggregazione e relativi all'intero andamento dei servizi.

L'insieme minimo dei possibili criteri di aggregazione dovrà essere il seguente:

- complessivo;
- temporale di dettaglio, ovvero a livello giornaliero, settimanale, mensile, trimestrale, annuale almeno sui seguenti contenuti:
 1. andamento temporale del numero di richieste in ingresso;



2. numero delle chiamate ricevute per fascia oraria;
3. durata media delle conversazioni;
4. tempi medi di risposta e di attesa in coda;
5. esito delle chiamate in ingresso: chiamate che hanno ottenuto risposta, chiamate abbandonate, chiamate perse;
6. numero di operatori presenti e disponibili e numero di ore operatore effettive;
7. percentuale di occupazione delle linee in ingresso;
8. numero e destinazione delle chiamate in *outbound*.

Dovrà essere possibile aggregare le richieste di servizio anche sulla base dei seguenti criteri di classificazione:

- tematica oggetto della richiesta, in riferimento alle categorie che saranno individuate all'interno del CRM;
- profilo di appartenenza dell'utente.

Le applicazioni e gli strumenti utilizzati per la produzione dei report dovranno consentire l'esportazione dei dati in un formato elaborabile (esempio: *Microsoft Excel*) concordato con l'IVASS e la possibilità di inoltrare via posta elettronica di set di report. Dovrà essere consentita anche la fruizione *on line* della reportistica operativa congiuntamente definita.

Su richiesta dell'IVASS il fornitore dovrà predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura.

Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

Il fornitore dovrà rendere disponibile l'accesso all'IVASS ad un'area *web* riservata e ad un cruscotto con i principali *KPI (Key Performance Indicator)*, come ad esempio contatti in coda, SLA in tempo reale, contatti *live*, stato agenti, stato code, ecc., più altri misuratori concordati con l'IVASS, che indichi in tempo reale l'andamento del *Contact Center*.

Nel corso dell'intera durata del servizio, l'IVASS si riserva di richiedere al fornitore elaborazioni dei *KPI* e dei dati ausiliari diversi da quelli indicati nel presente capitolato.

Per quanto riguarda la reportistica, il fornitore dovrà fornire mensilmente almeno le seguenti informazioni relative all'assistenza telefonica distinte per tipologia di servizio:

- numero delle chiamate entranti;
- numero delle chiamate gestite (andate in conversazione);
- numero medio giornaliero di chiamate gestite;
- durata delle chiamate (valori medi, minimi e massimi);
- durata delle attese (valori medi, minimi e massimi).

In aggiunta per il **Contact Center Consumatori**, il fornitore dovrà fornire mensilmente almeno le ulteriori seguenti informazioni:

- distribuzione delle chiamate per
 - tipo di contatto:
 - richiesta di informazione su normativa/condizioni contrattuali
 - richiesta su soggetti vigilati
 - richiesta su stato di trattazione di un reclamo presentato a IVASS
 - segnalazione comportamento scorretto
 - segnalazione abusivismo, con indicazione della relativa denominazione sospetta;
 - oggetto e motivo delle richieste dei consumatori:



- contratto danni (r.c. auto, bonus malus, preventivo r.c. auto, mancato rimborso premio, polizze pluriennali...)
- contratto vita (mancata risposta a richieste di informazioni, mancato invio documenti contrattuali...)
- sinistro danni (ritardo definizione sinistro, controversia an e quantum, accesso agli atti...)
- liquidazione vita (ritardo liquidazione, importi esigui...)
- normativa;
- area geografica
- denominazione delle società nei confronti delle quali sono state ricevute le segnalazioni o richieste di informazioni distinto tra imprese italiane e estere.

Per il **Contact Center intermediari**, il fornitore dovrà fornire mensilmente almeno le ulteriori seguenti informazioni:

- distribuzione delle chiamate per soggetto chiamante, a titolo esemplificativo:
 - iscritti nel RUI (sezione A, B, C, D, E e F)
 - iscritti nell'elenco annesso
 - soggetti non iscritti nel RUI (polizia, tribunali camere di commercio, etc.)
- e per area oggetto della richiesta di informazione, a titolo esemplificativo:
 - iscrizione e movimentazione RUI
 - formazione professionale
 - quesiti su normativa intermediazione assicurativa e riassicurativa
 - contributo di vigilanza e tasse
 - prova di idoneità
 - NUOVO RUI - informazioni sul funzionamento del portale
 - NUOVO RUI - segnalazione malfunzionamenti tecnici del portale
 - NUOVO RUI - portale deleghe
 - attività transfrontaliera (intermediari europei, extracomunitari)
 - altro.

Per il **Contact Center Preventivass**, il fornitore dovrà fornire mensilmente almeno le ulteriori seguenti informazioni:

- per l'attività di *front office*, riepilogo delle richieste di assistenza pervenute distinte tra i) assistenza per compilazione dei campi della Piattaforma; ii) assistenza per finalizzazione di un Preventivo; iii) assistenza per mancata finalizzazione di un preventivo da parte di un'Impresa;
- per l'attività di *back office*, riepilogo dell'attività di preventivazione, da estrarre dall'apposita funzionalità disponibile sul *back office Preventivass*.

Per il **Contact Center AAS**, dopo l'eventuale avvio, il fornitore dovrà fornire mensilmente almeno le ulteriori seguenti informazioni:

- per l'attività di front office, riepilogo delle richieste di assistenza pervenute distinte per tipo di contatto (richiesta su presentazione di un ricorso/difficoltà nell'uso del portale e/o nel pagamento del contributo/richiesta su stato di trattazione di un ricorso presentato ad AAS) e oggetto e motivo delle richieste;
- per l'attività di back office, riepilogo delle richieste di assistenza pervenute con il dettaglio di cui sopra.

Tutti i dati memorizzati dovranno essere comunque resi disponibili "a livello atomico" nel formato, nelle modalità e con le tempistiche richieste dall'IVASS.



7.9 Service management (help desk, assistenza e manutenzione)

Il fornitore dovrà provvedere alla completa gestione e manutenzione dell'intera piattaforma tecnologica costituente il *Contact Center*. A tal fine, dovrà garantire un servizio di assistenza sistemistica e applicativa ed un servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per tutto il periodo contrattuale su tutte le componenti tecnologiche del *Contact Center*. Tale servizio dovrà essere attivabile attraverso un *help desk*, contattabile via e-mail o telefono, con un adeguato sistema di *trouble ticketing* per la gestione, il monitoraggio e risoluzione degli *incident*.

Tutte le attività di gestione e manutenzione dovranno essere preventivamente approvate dall'IVASS, il quale sarà tenuto a validarle anche sotto l'aspetto della sicurezza informatica.

Sarà compito ed onere esclusivamente del fornitore garantire il corretto funzionamento di tutte le componenti; a tal fine, nell'Offerta Tecnica dovrà essere incluso un dettagliato piano di assistenza e manutenzione.

Sarà onere del fornitore qualsiasi costo di eventuali licenze *software* da prevedere per il corretto funzionamento del sistema.

8. Avvio del servizio

8.1 Start-up

A partire dalla data di richiesta di avvio dei servizi il fornitore dovrà provvedere:

- alla presa in carico dei servizi, con il supporto dell'IVASS, per il trasferimento delle conoscenze necessarie al corretto svolgimento di quanto richiesto;
- alla formazione, per quanto di competenza, del personale addetto al servizio di assistenza telefonica;
- alla predisposizione dell'infrastruttura.

Le attività di presa in carico dei servizi saranno effettuate presso la sede dell'IVASS e consisteranno in riunioni di lavoro, esame della documentazione con assistenza di personale esperto e nell'eventuale affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dall'attuale fornitore.

Il fornitore sarà tenuto in tale periodo ad acquisire il know-how necessario all'espletamento dei servizi e delle attività. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'IVASS (cfr. paragrafo 6), eventualmente tenendo conto di eventuali proposte che il fornitore effettuerà in sede di offerta.

Il piano di dettaglio dei tempi con le annesse attività (sia per quanto riguarda la messa in esercizio della piattaforma tecnologica che per l'erogazione dei servizi) sarà illustrato nell'Offerta Tecnica, preferibilmente mediante un *gant*.

La fase di *start-up* dovrà comunque garantire la continuità dell'attuale servizio e prevedere una breve simulazione del nuovo servizio per valutarne l'effettiva qualità.

La fase di *start-up* (comprensiva della breve simulazione) potrà avere una durata non superiore a due mesi, nel corso dei quali continuerà ad essere operativo l'attuale servizio.

8.2 Collaudo di inizio attività e SAL



La piattaforma tecnologica prevista nell'ambito del presente Capitolato è sottoposta a collaudo di inizio attività da parte dell'IVASS. Il collaudo può richiedere la presenza di incaricati del fornitore, che devono controfirmare il relativo processo verbale. Qualora i test e le verifiche non fossero superate, anche parzialmente, le operazioni di collaudo sono ripetute entro cinque giorni nelle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico del fornitore.

Per tutta la durata del contratto saranno previsti incontri di Stato Avanzamento Lavori (SAL) alla presenza del responsabile del progetto e del coordinatore per verificare la corretta esecuzione del contratto, il rispetto dei livelli di servizio e l'applicazione delle eventuali penali.

9. Servizio in *cloud*

Qualora il fornitore si avvalga di un servizio in *cloud* pubblico questo dovrà essere conforme a quanto previsto dalla procedura di qualificazione indicata dall'Agenzia per la *Cybersicurezza* Nazionale e sarà uno tra quelli presenti nel Catalogo dei servizi *Cloud* qualificati per le PA, pubblicato dalla medesima Agenzia sul proprio sito istituzionale.

10. Diritti di proprietà ed utilizzo dei dati

Tutti i dati memorizzati presso i server del fornitore (ad es. del CRM, del sistema di KM, ecc.) si intendono di proprietà esclusiva dell'IVASS ed alla medesima dovranno essere consegnati, senza alcun onere aggiuntivo, al termine della vigenza contrattuale secondo i formati e le modalità che saranno comunicate, dall'IVASS, nell'ultimo trimestre di fornitura.

Tali dati dovranno rimanere costantemente nella disponibilità dell'IVASS, anche al termine del periodo contrattuale.

Per assicurare il buon esito del processo di migrazione, il fornitore si rende disponibile, per un periodo massimo di 90 giorni, a prestare il supporto necessario per il *porting* verso i sistemi messi a disposizione da parte dell'eventuale nuovo fornitore subentrante.

11. Monitoraggio dei livelli di servizio (SLA)

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del Contratto. A fronte di non conformità rispetto ai valori indicati, al fornitore saranno applicate le penali, nei tempi e nei modi indicati negli atti di gara.

Il fornitore dovrà provvedere alla rilevazione e al reporting dei livelli di servizio; i risultati delle suddette attività dovranno essere messi a disposizione dell'IVASS, da parte del fornitore fornendo i dati analitici ed aggregati secondo le modalità di calcolo dei singoli livelli di servizio con indicazione dello scostamento rispetto al valore di soglia stabilito.

Il fornitore dovrà rendere disponibili all'IVASS tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale degli SLA indicati, secondo viste i cui contenuti saranno concordati con l'IVASS e per i quali si dovranno avanzare proposte in sede di offerta. L'accesso ai sistemi di *monitoring* dovrà essere via web.

Per ciascuna tipologia di servizio richiesta è riportata, di seguito, una tabella descrittiva dei singoli SLA che illustra la misura da rilevare, la modalità di calcolo, il periodo di riferimento,



il valore di soglia e l'eventuale penale associata.

SLA erogazione del servizio *Contact Center* verso l'esterno

Livello di servizio	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Periodo di riferimento per il calcolo	Valori di soglia (valori al di sotto dei quali)	Penali
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	Tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso/ Minuti totali di servizio previsti	mese	≥ 97%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Chiamate risposte entro 30 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta è uguale o inferiore a 30 sec	(Numero di chiamate risposte in 30 sec) / (Numero di chiamate totali risposte)	mese	≥ 85%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Chiamate abbandonate	Percentuale di contatti telefonici abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore	(Numero di chiamate abbandonate/Totale delle chiamate verso operatore)	mese	<5%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in più rispetto al valore di soglia
Continuità degli addetti in servizio	Percentuale di turnover degli addetti al servizio	Numeri di nuovi addetti /Numero totale di addetti	semestre	< 20%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Efficienza nella consegna della reportistica mensile per il monitoraggio dei livelli di servizio	Numero di giorni decorsi dal termine	Ogni giorno di ritardo	mese	entro il 5° (quinto) giorno successivo al termine del mese oggetto di reportistica	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia

SLA *help desk* da IVASS verso assistenza fornitore

Livello di servizio	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Periodo di riferimento per il calcolo	Valori di soglia (valori al di sotto dei quali si applicano le relative penali)	Penali
---------------------	--------------------	---------------------	---------------------------------------	---	--------



Ricezione delle richieste di assistenza	Dimensionamento infrastruttura Help desk (TRT)		Trimestre	Percentuale chiamate prese in carico da operatore sul totale delle chiamate $\geq 95\%$	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Interventi di manutenzione su postazioni operatore	Tempestività di intervento (RTI)	30 min. dall'orario di apertura intervento	Trimestre	Percentuale degli interventi risolti entro i limiti sul totale degli interventi $\geq 95\%$	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
	Efficacia di risoluzione problemi (TRSP)	8 ore dall'orario di apertura intervento			
Interventi di ripristino SW (CRM, ecc.) in caso di guasto	Tempestività di intervento (RTI)	30 min. dall'orario di apertura intervento	Mese	Ripristino operatività entro i limiti sul totale delle postazioni $\geq 95\%$	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
	Efficacia di risoluzione problemi (TRSP)	8 ore dall'orario di apertura intervento			

Si precisa di seguito la definizione degli Indicatori di Qualità (Macro IQ) contenuti nelle suddette tabelle:

- RTI - Rispetto dei Tempi d'Intervento: misura il rispetto dei tempi di intervento per le attività previste nella fase di erogazione del servizio. Il rispetto dei tempi di intervento sarà calcolato dal momento dell'attivazione del fornitore, tramite l'apertura di un Ticket, fino alla chiusura dell'intervento attestata dalla chiusura del Ticket stesso e riportata, comunque, sul Rapporto di intervento. Il sistema di rilevazione terrà conto di eventuali sospensive dei tempi di intervento per cause non imputabili al fornitore.
- TRSP - Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi: misura il rispetto dei tempi di risoluzione del problema che ha originato l'intervento. Il sistema di gestione delle misure fa riferimento all'apertura di un ticket di intervento. La data di chiusura dell'intervento è desunta dal Rapporto d'intervento. La correttezza dei dati rilevati è garantita dalla possibilità di verifica dei Rapporti d'intervento che sono controfirmati dall'utente o dal responsabile dell'Autorità a conclusione di ogni attività.
- TRT - Tempestività di risposta alle richieste di assistenza: misura il rispetto del tempo di risposta medio tra la richiesta e la risposta da parte dell'operatore dell'help desk.

In linea generale, il mancato rispetto nel periodo di osservazione dei livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali sopra indicate, secondo il procedimento specificato all'art. 9 dello Schema di Contratto. In relazione ai livelli di servizio che non comportano l'applicazione di specifiche penali, nei casi di mancato rispetto dei livelli indicati, il fornitore è comunque tenuto a fornire tempestivamente una dettagliata relazione illustrativa delle cause che hanno determinato il disservizio e delle soluzioni intraprese per riportare il servizio al di sopra dei livelli di qualità richiesti dal presente Capitolato.

DATI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DEL CONTACT CENTER ANNI 2021-2023

2021	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C
CONSUMATORI	2098	327	2252	381	2552	399	2297	403	2194	540	1975	430
INTERMEDIARI	2351	1989	2487	1658	2519	2128	2512	2192	1825	2190	1437	1734
PREVENTIVASS	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	88	n.a.	117	n.a.
2022												
CONSUMATORI	1758	543	1663	649	1825	812	1524	710	1700	935	1608	590
INTERMEDIARI	1292	1577	1409	1956	1814	1464	1386	1438	1449	1559	1308	1290
PREVENTIVASS	90	n.a.	79	n.a.	91	n.a.	95	n.a.	105	n.a.	81	n.a.
2023												
CONSUMATORI	1675	777	1777	678	2139	801	1700	529	1999	576	1890	526
INTERMEDIARI	1776	2131	1569	1924	1608	2088	1056	1079	1278	2069	1240	1921
PREVENTIVASS	96	n.a.	145	n.a.	323	n.a.	166	n.a.	209	n.a.	176	n.a.

2021	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C	Tipo A	Tipo B e C
CONSUMATORI	2027	409	1249	0	1840	341	1925	466	1878	597	1588	543
INTERMEDIARI	1273	1508	972	1089	1659	1302	2054	1128	1584	1313	1359	1625
PREVENTIVASS	97	n.a.	57	n.a.	66	n.a.	95	n.a.	78	n.a.	68	n.a.
2022												
CONSUMATORI	1449	532	1132	595	1413	342	1562	233	1703	454	1350	572
INTERMEDIARI	1355	1085	794	1035	1346	712	1923	863	1680	1173	1276	1375
PREVENTIVASS	80	n.a.	65	n.a.	91	n.a.	133	n.a.	98	n.a.	51	n.a.
2023												
CONSUMATORI	1923	362	1540	279	2031	502	2244	481	2064	501	1543	190
INTERMEDIARI	1159	1791	615	1139	1409	1851	1609	1787	1243	1330	1069	1683
PREVENTIVASS	156	n.a.	141	n.a.	184	n.a.	193	n.a.	162	n.a.	133	n.a.

Dati forniti a scopo informativo. Per il dimensionamento dell'offerta si deve fare riferimento alle stime riportate nel Capitolato tecnico