



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
(CIG 7625291D2F)*

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. 50/2016,
PER L'AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO
PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER
(CIG 7625291D2F)

CAPITOLATO TECNICO



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
3.	Organizzazione del servizio	5
3.1	Il front office	5
3.2	Il back office	6
4.	Il <i>Team</i> operatori e il Responsabile di progetto	6
4.1	Responsabile del progetto	8
4.2	Requisiti di base del personale impiegato nel <i>Contact Center</i>	8
5.	Dimensionamento delle attività di <i>front office</i>	9
6.	Formazione delle risorse	10
7.	La piattaforma tecnologica	10
7.1	Servizi di connettività e fonia	11
7.2	La postazione di lavoro	11
7.3	<i>Backup</i> , continuità operativa e <i>disaster recovery</i>	12
7.4	Servizi telefonici e multicanalità	12
7.5	Il <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	13
7.6	<i>Customer satisfaction</i>	14
7.7	Sistema di <i>Knowledge Management</i> (KM)	14
7.8	Monitoraggio, reportistica e statistiche	15
7.9	<i>Service management</i> (<i>help desk</i> , assistenza e manutenzione)	17
8.	Avvio del servizio	17
8.1	<i>Start-up</i>	18
8.2	Collaudo di inizio attività e SAL	18
9.	Certificazioni richieste	18
10.	Diritti di proprietà ed utilizzo dei dati	19
11.	Monitoraggio dei livelli di servizio (SLA)	19



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, a seguito della volontà del Governo, concretamente manifestata con l'art. 13 del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, di riformare l'attività di vigilanza nel settore assicurativo allo scopo 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. Le entrate necessarie per far fronte alle spese di funzionamento provengono prevalentemente dal contributo di vigilanza a carico dei soggetti vigilati (imprese di assicurazione e intermediari assicurativi).

L'IVASS ha sede in Roma, via del Quirinale 21.

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) e agli intermediari/operatori (di seguito anche Contact Center intermediari), ed avrà la durata di 36 mesi con opzione di rinnovo per ulteriori 24.

Entrambi i *Contact Center* sono collocati 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 di tipo informativo ai consumatori sui loro diritti, sugli obblighi delle imprese e degli intermediari, sulla regolare autorizzazione di imprese e intermediari e più in generale sulla normativa assicurativa. Consente inoltre di verificare lo status di lavorazione dei reclami presentati all'IVASS e agevola la presentazione di nuovi reclami, fornendo le relative istruzioni.

Il Contact Center consumatori fornisce assistenza:

- a) ai consumatori;
- b) 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
- c) 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 o dal contratto stipulato;
- 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;



- 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 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, nonché sulle modalità con cui 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 smistare agli altri uffici IVASS competenti.

2.2 Il *Contact Center* intermediari

Il *Contact Center* intermediari fornisce assistenza:

- a) agli intermediari iscritti nel registro e nell'elenco annesso;
- b) ai candidati alla prova per l'iscrizione nel registro degli intermediari;
- c) agli uffici giudiziari, organi di polizia, Carabinieri, Camera di Commercio;
- d) studi notarili, commercialisti, notai e studi legali;
- e) imprese di assicurazioni.

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 registro per perdita requisiti, etc...

Tra le attività istituzionali, l'IVASS ha il compito di gestire il Registro unico degli intermediari (RUI), curando i procedimenti relativi:

- agli intermediari italiani e ai loro collaboratori in relazione alle sezioni del Registro unico;
- agli intermediari che hanno residenza o sede legale nel territorio di un altro Stato membro dell'Unione Europea in relazione all'elenco annesso al Registro;
- allo svolgimento dell'esame di idoneità per l'iscrizione nel Registro.

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 240.000 iscritti nel RUI e nell'Elenco annesso in merito ai molteplici adempimenti previsti.

In particolare le richieste di assistenza telefonica riguardano:

- a) 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);



- b) assistenza nell'utilizzo e nella compilazione del modello di invio delle domande/comunicazioni da presentare all'Istituto;
- c) assistenza nel pagamento del contributo di vigilanza e al Fondo di garanzia;
- d) informazioni sull'esame di idoneità che IVASS bandisce annualmente per l'iscrizione nelle sezioni A (agenti) e B (brokers), sulla comunicazione della polizza della responsabilità civile professionale, separazione patrimoniale, formazione e aggiornamento professionale, informativa precontrattuale, etc..

3. Organizzazione del servizio

Il servizio di supporto ai consumatori e agli intermediari sarà 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 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. In tal caso, 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. 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. Al di fuori dell'orario sopra indicato, dovrà essere disponibile un risponditore automatico.

Nell'ambito dell'attività di front office, gli addetti al Contact Center consumatori e intermediari 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 ovvero anagrafica compagnie).

Gli addetti si astengono dal:

- 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 valutazioni di merito su istanze presentate o su richieste di parere seguite da personale dell'IVASS.

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, della risposta dell'impresa, ecc.).



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.

Gli addetti si astengono dall'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* (sia consumatori che intermediari) svolge tutte le attività di *back office*, connesse all'assistenza telefonica.

In particolare:

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 di Pubbliche amministrazioni o anche di privati sulla regolare autorizzazione di imprese italiane o estere all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia;
 - c. quesiti presentati da privati;
3. predisposizione di reportistica periodica sulle questioni che emergono nell'attività del *Contact Center*;
4. gestione reclami dei consumatori esaminati nell'attività di assistenza telefonica (ove si ravvisino esigenze di urgenza od opportunità di trattazione);

4. Il Team operatori e il Responsabile di progetto

I servizi operatore devono essere svolti attraverso risorse dedicate, opportunamente formate e selezionate e utilizzando le postazioni operative indicate nell'Offerta Tecnica.

Il *team* è composto dal coordinatore, unico per il *Contact Center* consumatori e intermediari, e dal numero delle risorse indicate nell'Offerta Tecnica, compreso tra un minimo di 8 a un massimo di 12 risorse complessive, escluso il Coordinatore, di cui un numero compreso tra 4 e 6 da destinare al *Contact Center* consumatori e un numero compreso tra 4 e 6 da destinare al *Contact Center* intermediari. Il numero di risorse indicate deve essere



idoneo a fronteggiare i volumi di traffico stimati sulla base del servizio attuale (cfr. paragrafo 5); nell'Offerta Tecnica dovrà essere specificata la metodologia utilizzata per il dimensionamento del *team*.

Si fa presente che, durante il periodo di vigenza contrattuale, l'IVASS si riserva la facoltà di redistribuire il numero di risorse dedicate ai due *Contact Center* ove ciò si rendesse necessario in relazione ad interventi organizzativi *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'adequata 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, ivi compresa la sostituzione del coordinatore e degli operatori. In questo caso, il fornitore dovrà provvedere, entro 7 gg dal ricevimento della richiesta, alla sostituzione del coordinatore e/o degli operatori, fornendo preventivamente all'IVASS i nominativi e i CV del personale. In caso di mancata sostituzione entro il termine suindicato, l'IVASS provvederà ad applicare le penali previste dal successivo paragrafo 11.

In caso di sostituzione 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.



4.1 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.

4.2 Requisiti di base del personale impiegato nel Contact Center

Tenuto conto delle funzioni attribuite ad entrambi i *Contact Center*, idonee a connotarle quale 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;
- buona conoscenza della normativa e del diritto assicurativo;
- esperienza lavorativa di almeno 2 anni nell'ambito di servizi *Contact Center* di autorità pubbliche e/o di imprese di assicurazione 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 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 7 e 10*, del *software* di *test-editor "Word"*; del *software* per la gestione dei fogli elettronici *"Excel"*.

per quanto riguarda gli **operatori**

- laurea almeno triennale in scienze giuridiche, economiche e sociali;
- esperienza lavorativa di almeno 2 anni 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 7* e *10*, del *software* di *test-editor "Word"*, del *software* per la gestione dei fogli elettronici *"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 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.

5. Dimensionamento delle attività di *front office*

Le modalità di esecuzione del servizio di *Contact Center* deve essere dimensionato nell'Offerta Tecnica al fine di assicurare il rispetto dei livello 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 turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico *know-how* acquisito.

Per il *Contact Center* Consumatori deve essere garantito il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita per i contatti telefonici, ovvero circa 4.000 (quattromila) contatti/mese, con tempi medi di conversazione di 4'30" (quattro minuti e trenta secondi) e tempi medi di lavorazione delle pratiche non risolubili on line di 1 ora (un'ora). Inoltre, gestione di circa 100 richieste di informazioni scritte/mese, con tempi medi di lavorazione di 2 ore (due ore).

Per il *Contact Center* Intermediari deve essere garantito il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita per i contatti telefonici, ovvero circa 5.000 (cinquemila) contatti/mese, più ulteriori 700 (settecento) richieste/mese da altri canali.

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 on line o pervenute in modalità *off-line*.

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, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

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 e la materia di intermediazione assicurativa e riassicurativa. 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).

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 alto¹ livello dell'infrastruttura proposta, con indicazione analitica delle componenti

¹ L'infrastruttura sarà ideata e realizzata a rischio e spese del fornitore.

(*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*;
- *chatbot*.

La soluzione tecnologica adottata e tutti i servizi descritti nel presente paragrafo (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 alla VPN dedicata² ed 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 dotata almeno 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.

I pc per la fruizione del CRM sono forniti da IVASS e sono connessi tramite LAN di tipo *ethernet* (l'accesso ad internet sarà intermediato da un *proxy*), equipaggiate con sistema operativo Microsoft Windows 7 Enterprise. Le stesse verranno a breve sostituite con postazioni di lavoro dotate di OEM Microsoft Windows 10 Pro e pertanto l'intero sistema Contact Center dovrà funzionare con entrambi i Sistemi Operativi. Si precisa che i servizi di base (posta elettronica, servizi antivirus, software e patch distribution etc...), sono erogati in collaborazione con il Dipartimento Informatica della Banca d'Italia.

² A tal proposito si precisa che è già presente il cablaggio strutturato dell'intero edificio e sono presenti RACK di piano.



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.

E' 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 sostituzione da parte del fornitore del numero nero ad esso associato, mentre per quanto riguarda gli intermediari il fornitore dovrà 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, portale, *chatbot*, *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 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, ogni operatore classifica la richiesta:

- a) per i consumatori in base all'oggetto e al tipo di richiesta, secondo alcune categorie predeterminate e suggerite dal sistema, 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 ed E)
 - 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
- attività transfrontaliera (intermediari europei, extracomunitari)
- altro

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 la fase di analisi 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 dal *Contact Center* Consumatori e dal *Contact Center* Intermediari.

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 (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, al termine della telefonata, partecipare al sondaggio, oppure semplicemente riagganciare.

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 o dalla *chatbot*.

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 contrattualizzati;
- 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, 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 inoltro 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:

- 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 rc 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 ed E)
 - 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
 - attività transfrontaliera (intermediari europei, extracomunitari)
 - altro.

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 *gantt*.

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 tre mesi, nel corso dei quali continuerà ad essere operativo l'attuale servizio. In caso di ritardi imputabili a soggetti terzi sarà valutata la possibilità di utilizzare una infrastruttura temporanea messa a disposizione dal fornitore ovvero continuare ad utilizzare temporaneamente l'attuale infrastruttura tecnologica con le nuove risorse (coordinatore e operatori).

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. Certificazioni richieste

Il fornitore deve possedere le seguenti certificazioni:

- EN ISO 9001:2015, settore di attività EA 33, 35 in corso di validità, per servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione sistemi ICT, *contact center*, *help desk* e *back office*;



- EN ISO 27001:2013, servizi di help desk in ambito ICT, servizi di gestione Data Center e postazioni di lavoro.

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 esser 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 si applicano le relative penali)	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%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Chiamate risposte	Percentuale di chiamate per le	(Numero di chiamate risposte in 30 sec) /	mese	≥ 85%	0,5% dell'importo di aggiudicazione per

 IVASS ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI	Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center (CIG 7625291D2F)
--	---

entro 30 sec	quali il tempo di risposta è uguale o inferiore a 30 sec	(Numero di chiamate totali risposte)			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%	0,5% 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%	0,5% 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
Efficienza nella sostituzione delle risorse richiesta dall'Amministrazione	Numero di giorni decorsi dal termine	Ogni giorno di ritardo	mese	7° (settimo) giorno dalla data di ricezione della richiesta di sostituzione	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 o 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 e 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	Tempestività di intervento (RTI)	30 min. dall'orario di apertura intervento	Mese	Ripristino operatività entro i limiti sul totale delle postazioni	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno

 IVASS ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI			Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center (CIG 7625291D2F)		
guasto	Efficacia di risoluzione problemi (TRSP)	8 ore dall'orario di apertura intervento		>=95%	rispetto al valore di soglia

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.