



AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI

ORIGINALE

**DELIBERAZIONE DEL
DIRETTORE GENERALE**

N. 0697
Del 29 MAG. 2020

OGGETTO A.G.P. - Adesione Convenzione Consip “Servizi di contact center in outsourcing Edizione 2 – Lotto 4”.

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la deliberazione n. 1492/DG del 05/09/2018, con l’assistenza del Segretario e sulla base della proposta formulata dal Direttore f.f. Area Gestione Patrimonio, che attesta la regolarità formale del procedimento ed il rispetto della legittimità, considera e determina quanto segue.

PREMESSO CHE:

- con Deliberazione del Direttore Generale n. 1619 del 04.09.2019 è stato affidato, per le motivazioni ivi contenute, alla società Exprivia S.p.A. per il periodo 01.01.2019 – 31.12.2019, ai sensi dell’art. 63 comma 2 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. lo svolgimento del servizio relativo alle attività di “Gestore Unico Agende e Call Center Prenotativo” per un canone mensile di € 57.054,53 i.e. nonché il servizio di “Recupero dati prescrizioni farmaceutiche” per un canone mensile di € 1.500,00 i.e., nelle more dell’aggiudicazione di gara di apposita procedura svolta da Consip S.p.A.;
- con successiva Deliberazione del Direttore Generale n. 659 del 21 maggio 2020, detto servizio è stato successivamente prolungato fino al 30.06.2020, per il tempo necessario al perfezionamento dell’Adesione Consip e alla stipula del relativo contratto;

EVIDENZIATO che

- la Consip S.p.A. ha aggiudicato la Gara “Servizi di contact center in Outsourcing 2 – lotto 4” al RTI Covisian Spa – Engineering Informatica Spa ed attiva dal 18.09.2019;
- il contratto di cui trattasi riguarda la prestazione di Servizi di contact center in outsourcing relativi alla realizzazione di centri di contatto multicanale a supporto dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni
- questa Amministrazione ha inteso aderire alla predetta convenzione Consip;

PRESO ATTO che:

- l’attività istruttoria propedeutica alla predisposizione del c.d. disegno esecutivo da parte del citato RTI aggiudicatario, concernente la formulazione del piano dei fabbisogni e

l'acquisizione delle informazioni relative al personale Exprivia attualmente impiegato nella commessa e rientrante nell'applicazione della clausola sociale, nonché la redazione del DUVRI, per la sola attività della c.d. "gestione agende" che dovrà essere svolta presso la sede della Asl, si è conclusa in data 27/03/2020;

- previa valutazione del fabbisogno della Asl di Bari, concordata tra la Direzione Amministrativa e il Direttore dell'UOASSI aziendale, l'AGP per il tramite del portale Consip, con ordinativo n. 5456497 del 07.04.2020, ha richiesto al RTI aggiudicatario Covisian Spa – Engineering Informatica Spa, la presentazione del disegno esecutivo per la prestazione di servizi di contact center in outsourcing per l'ASL Bari, comprensivo anche dei costi relativi all'applicazione della clausola sociale;

- in data 05.05.2020 il RTI ha inviato il proprio disegno esecutivo ma ha immediatamente comunicato di avere commesso degli errori nella sua formulazione per cui si è provveduto alla sua revoca;

- di seguito, con ulteriore ordinativo Consip n. 5500549 del 05.05.2020, l'AGP ha richiesto nuovo disegno esecutivo per la prestazione di servizi di contact center in outsourcing per l'ASL Bari al RTI aggiudicatario Covisian Spa – Engineering Informatica Spa;

TENUTO PRESENTE che in data 05.05.2020 l'RTI Covisian/Engineering ha trasmesso il disegno esecutivo ed il piano di lavoro relativo alle attività richieste dalla Asl Bari, validato dall'Ing. Mario Cisternino, allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale, che prevede la stipula di un contratto di durata quadriennale ed un impegno economico complessivo di € 3.292.631,40 oltre Iva di cui:

- ✓ € 2.745.840,00 oltre Iva per il c.d. servizio di operatore Inbound sincrono per un impegno di 85.000/minuti mese, come da dettaglio riportato nel disegno esecutivo
- ✓ € 456.437,76 oltre Iva per attività di back office con impiego di due unità lavorative e 320 ore/uomo/mese;
- ✓ € 90.353,28 oltre Iva per le attività di revisione dei processi di gestione e dei contatti e delle richieste di servizio condotti da una unità di personale, con qualifica di Capo progetto, per 96 gg/uomo complessivi;

TENUTO PRESENTE che occorre procedere con estrema urgenza all'adesione alla Convenzione citata, sia perché l'affidamento con il precedente esecutore del servizio è prossimo alla scadenza, sia perché la Asl di Bari intende contrattualizzare detto servizio che garantisce con più rapidità ed efficacia la risposta all'utenza, anche in ragione di una obbligata riduzione delle attività di back office fisico in ragione dell'epidemia Covid – 19 da affiancare da un potenziamento delle attività di sportello virtuale;

INDIVIDUATO, ai sensi della L. n. 241/90 e ss.mm.ii. e dell'art. 31 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i., il Dirigente Amministrativo dell'Area Gestione Patrimonio, Dott. Vincenzo Napoliello, quale responsabile del procedimento, dando atto che, prima della sottoscrizione del contratto esecutivo e per la fase di esecuzione del servizio, quest'ultimo sarà affiancato dal Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), ai sensi degli artt. 102 e 111 d. Lgs. 50/2016 e s.m.i., individuato nell'Ing. Marco Torres, Dirigente informatico in servizio presso l'UOASSI;

TENUTO PRESENTE che l'oggetto dell'acquisto per la quale si procede all'adesione in parola non rientra nel piano delle iniziative del soggetto aggregatore regionale né tanto meno è ricompreso nelle categorie merceologiche di cui al D.P.C.M. del 24/12/2015;

RITENUTO di dover procedere, per le motivazioni ivi espresse, in adesione alla Convenzione Consip per la prestazione di servizi di Contact Center in outsourcing relativi alla realizzazione di centri di contatto multicanale a supporto dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni;

Il Direttore UOASSI
Ing. Mario Cisternino



Il RUP/Dirigente Amministrativo
Dott. Vincenzo Napoliello



f.f. Il Direttore Area gestione Patrimonio
Dott.ssa Pia Paciello



Esaminata l'istruttoria in premessa

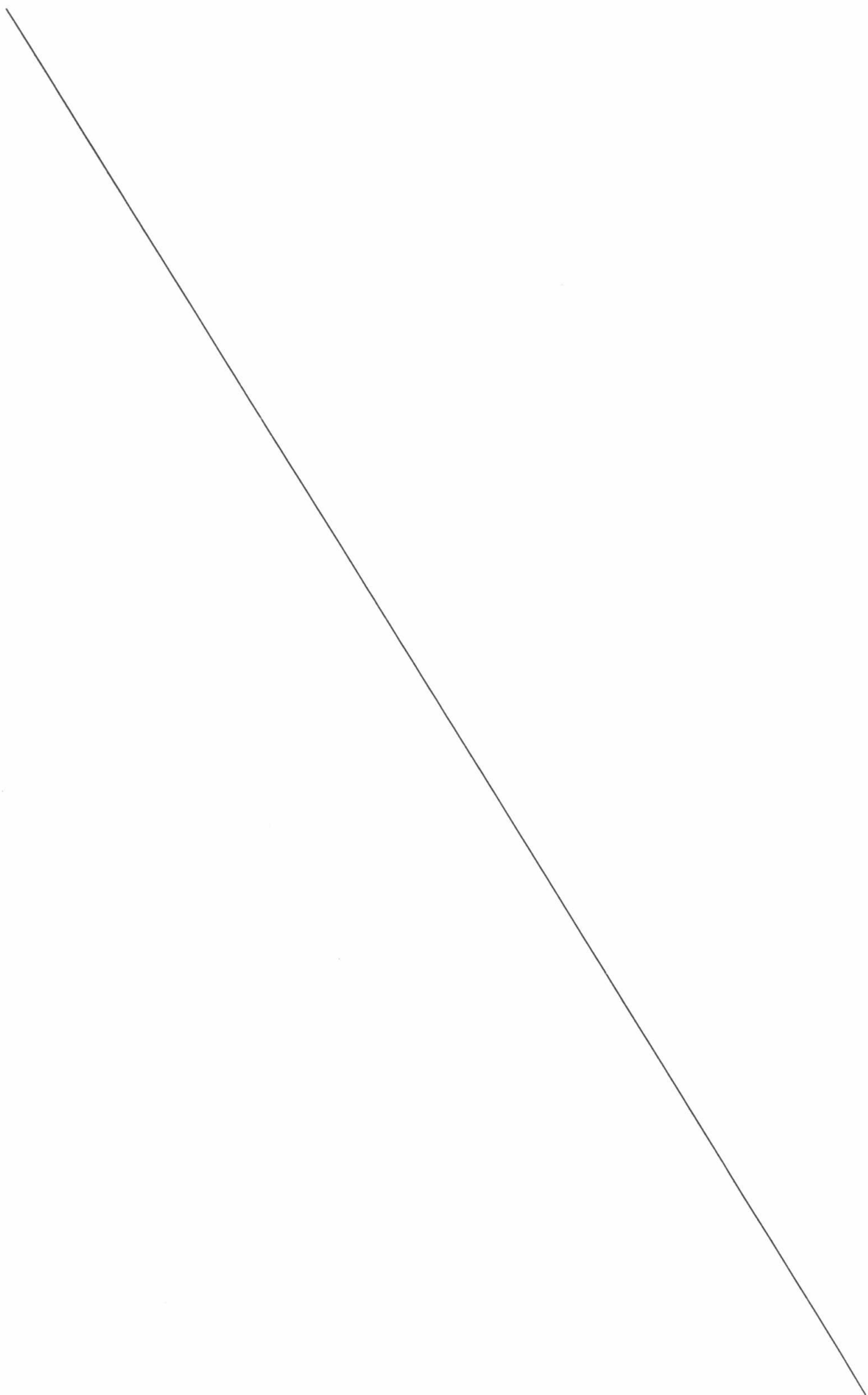
Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

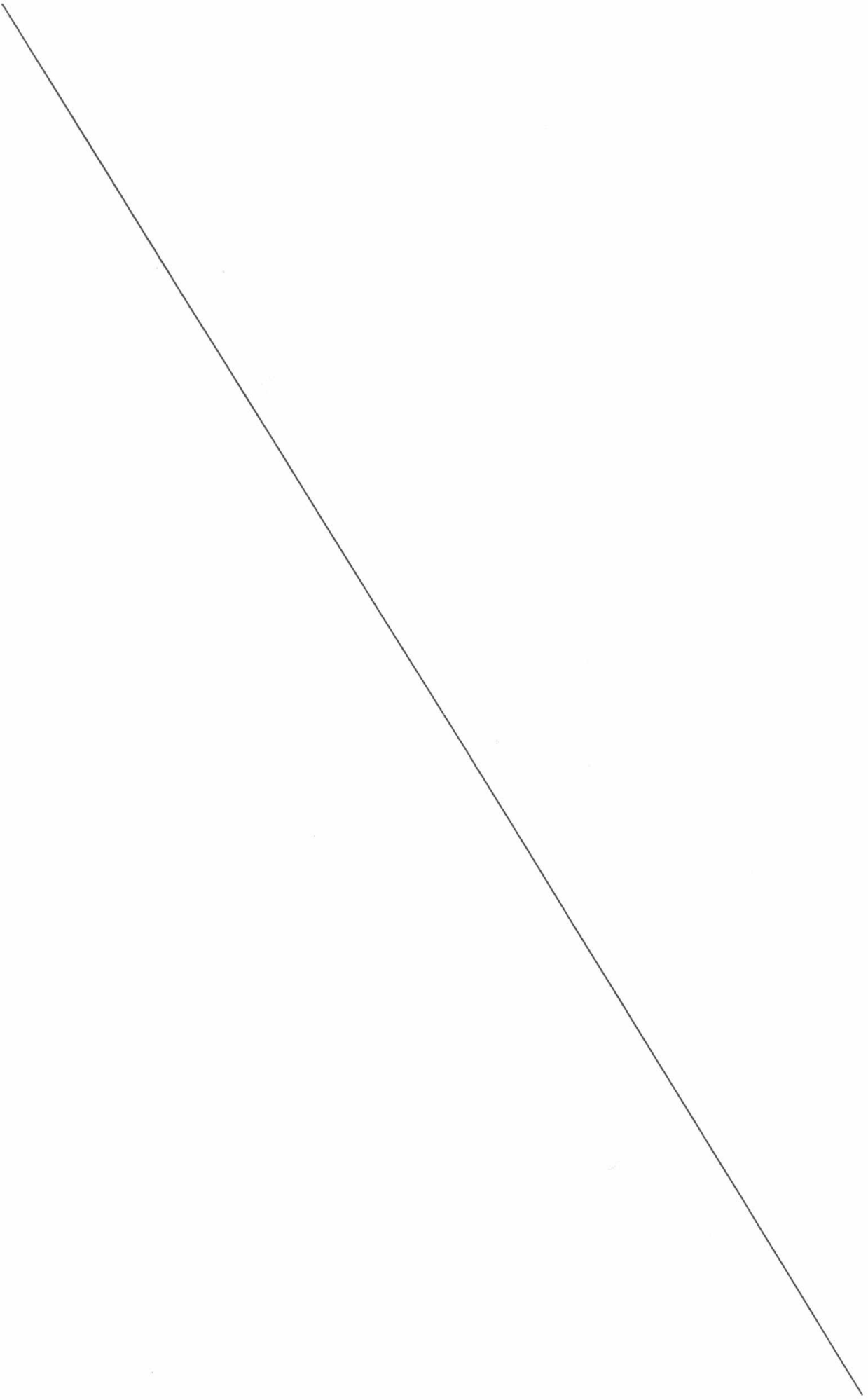
DELIBERA

per le motivazioni espresse in narrativa e che qui si intendono integralmente richiamate

- 1) di approvare, acquisita la valutazione positiva espressa dall'Ing. Mario Cisternino, il disegno esecutivo ed il piano di lavoro trasmesso dal RTI Covisian/Engineering, allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale;
- 2) di autorizzare la stipula del contratto di durata quadriennale a far data dal giorno 01.07.2020 e fino alla data del 30.06.2024, per un impegno economico complessivo di € 3.292.631,40 oltre Iva di cui:
 - ✓ € 2.745.840,00 oltre Iva per il c.d. servizio di operatore Inbound sincrono per un impegno di 85.000/minuti mese, come da dettaglio riportato nel disegno esecutivo
 - ✓ € 456.437,76 oltre Iva per attività di back office con impiego di due unità lavorative e 320 ore/uomo/mese;
 - ✓ € 90.353,28 oltre Iva per le attività di revisione dei processi di gestione e dei contatti e delle richieste di servizio condotti da una unità di personale, con qualifica di Capo progetto, per 96 gg/uomo complessivi;
- 3) di imputare la spesa complessiva riveniente dal presente provvedimento per un totale di € 4.811.276,72 Iva Inclusa sul conto di bilancio 712.100.00105 "Altri servizi"
- 4) di confermare ai sensi della L. n. 241/90 e s.m.i. e dell'art. 31 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i., il Dirigente Amministrativo Dott. Vincenzo Napoliello quale responsabile del procedimento, dando atto che, prima della sottoscrizione del contratto esecutivo e per la fase di esecuzione del servizio, quest'ultimo sarà affiancato dal Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), ai sensi degli artt. 102 e 111 d. Lgs. 50/2016, individuato nell'Ing. Marco Torres, Dirigente informatico in servizio presso l'UOASSI aziendale;
- 5) di notificare, a cura dell'Area gestione del Patrimonio, il presente provvedimento al RTI aggiudicatario del Lotto di gara Consip, al Dec, al Direttore U.O. Analisi e Sviluppo del Sistema Informativo, e al Direttore Area Gestione Risorse Finanziarie della Asl Bari;
- 6) di dare atto che la sottoscrizione del presente provvedimento costituisce dichiarazione dei firmatari di assenza di cause di incompatibilità/conflicto di interessi, ai sensi della vigente normativa in materia;

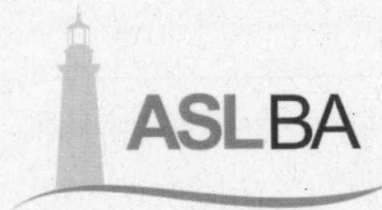
- 7) di pubblicare il presente provvedimento, ai sensi dell'art. 29 d.lgs. 50/2016 e s.m.i., sul profilo del committente nella sezione "Amministrazione Trasparente – Bandi di Gara".





Convenzione per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 Lotto 4

per



Disegno Esecutivo
29/04/2020

Il presente documento è conforme all'originale composto da
n° 15 pagine e
a 1 fasciate

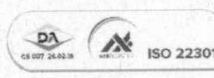
DIREZIONE PATRIMONIO
IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
Dot. Vincenzo NAPOLIELLO

Covisian S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: Via dei Valtorta, 47 - 20127 Milano (MI), Italia • T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450 • covisian.spa@legalmail.it • www.covisian.com
Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017 • R.E.A. MI - 2112944 • Cap. Soc. Euro 780.000,00 i.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Sede Legale: Via San Martino della Battaglia, 56 - 00185 Roma (RM), Italia • T. +39 06 49201462
Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di Roma n. 00967720285 - 05724831002 • Cap. Soc. Euro 31.875.000,00 i.v.



Indice

1. Glossario	3
2. Premessa.....	3
3. Presentazione RTI	3
4. Analisi e definizione dei fabbisogni dell'Amministrazione	4
5. Indicazione sul dimensionamento dei servizi	5
6. Indicazione sulle modalità e tempistiche relative alla formazione specifica del personale impiegato	5
7. Proposta relativa alle specifiche funzionali di erogazione dei servizi richiesti.....	5
7.1. Obiettivi e Target	5
7.2. Disponibilità del servizio	6
7.3. Durata del servizio	6
7.4. Dimensionamento dei servizi	7
7.4.1. Dimensionamento Servizio Operatore Inbound Sincrono.....	7
7.4.2. Dimensionamento Backoffice.....	7
7.4.3. Recruiting: Selezione del personale operativo	8
7.4.4. Report e monitoring	8
7.5. Servizi a supporto	9
7.5.1. Infrastruttura di servizio	9
7.5.2. Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio.....	10
7.6. Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	11
8. Servizi di connettività	11
9. SLA	12
10. Tempistiche di realizzazione proposte	12
10.1. Project Management - Fase di avvio	12
10.2. Verifica di conformità dei servizi	12
10.3. Conclusione del contratto	13
11. Preventivo economico	13
11.1. Servizio Operatore Inbound Sincrono	13
11.2. Servizio Inbound FTE – Back Office.....	13
11.3. Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	14
12. Riepilogo Offerta	14

1. Glossario

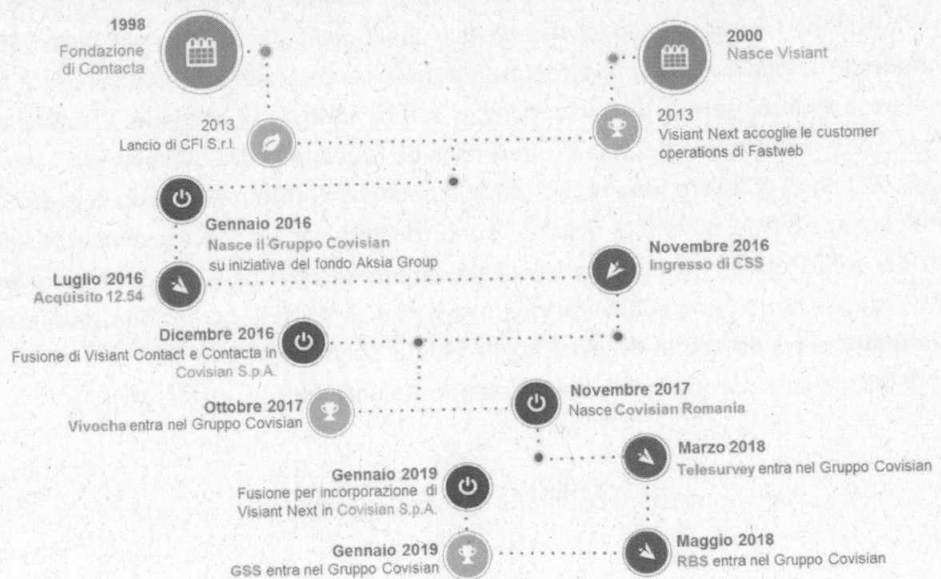
Termine o acronimo	Definizione
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
CC	Contact Center
PA	Pubblica Amministrazione
SR	Service Request
CUP	Centro Unico di Prenotazione
SSN	Sistema Sanitario Nazionale
ODF	Ordine di Fornitura

2. Premessa

Il presente documento descrive il Progetto Preliminare del RTI Covisian S.p.A. (mandataria) ed Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (mandante), in risposta alla richiesta di disegno preliminare, per la prestazione di servizi di Contact Center in Outsourcing per Azienda Sanitaria Locale Bari (di seguito ASL Bari). Quanto di seguito descritto, è stato redatto in conformità alle richieste dell'Amministrazione e sulla base delle esigenze emerse.

3. Presentazione RTI

Il gruppo **Covisian**, mandatario dell'RTI, nasce nel 2016 dalla fusione di due storiche realtà imprenditoriali: **Contacta S.p.A.**, attiva nel mercato delle Customer Operations dal 1998, e **Visiant Contact S.r.l.**, operante dall'anno 2000. Il gruppo Covisian, secondo Player italiano nel mercato del BPO, è riconosciuto per la capacità di innovazione tecnologica e di processo. Attraverso l'expertise dedicata delle Società appartenenti al gruppo, Covisian propone al mercato un'incisiva offerta integrata in cui servizi, processi, tecnologie e competenze vengono orchestrati in funzione delle strategie del Cliente, adottando modelli di business innovativi. Il percorso di successo del gruppo trae



peraltro origine dall'integrazione delle competenze specifiche riconducibili alle Società controllate da Covisian S.p.A.

Dalla sinergia tra eccellenza operativa, supportata da sistemi proprietari, e la capacità di superare i modelli di gestione tradizionali, nasce un polo di competenze all'avanguardia nella gestione e valorizzazione della base clienti. Il Gruppo Covisian mette a frutto circa 20 anni di esperienza nella gestione dei clienti, posizionandosi quale partner delle aziende committenti per il raggiungimento degli obiettivi di business. La capacità di innovazione del Gruppo si riflette nelle linee di offerta che affiancano ai servizi tradizionali servizi a valore aggiunto quali l'account management, il social caring, la gestione del marketplace, il supporto ai processi di digitalizzazione, l'incubazione di progetti speciali di customer management.

Il gruppo **Engineering Ingegneria Informatica** (di seguito Engineering), mandante del RTI, è un Player di dimensione internazionale nell'offerta di servizi di Information Technology, con circa 11.000 dipendenti alla data, 40 sedi in tutte le Regioni e i maggiori Comuni italiani, in Belgio, Serbia, Norvegia, Stati Uniti, Brasile, Argentina e un'offerta completa rivolta a tutti i principali segmenti del mercato. Il gruppo è partner strategico di numerosi progetti della Pubblica Amministrazione centrale e locale, grazie ai seguenti principali fattori competitivi:

- ❖ Conoscenza dei processi organizzativi della PA, espressa da oltre 400 business specialisti;
- ❖ Competenze tecnologiche maturate in tutte le aree dell'Information Technology;
- ❖ Organizzazione strutturata ITIL compliant e certificata a norma ISO 9001:2000 e Level 3 del CMMI;
- ❖ Distribuzione capillare sul territorio italiano;
- ❖ Indipendenza e partnership con tutti i principali produttori industriali di hardware e software;
- ❖ Partecipazione attiva allo sviluppo di soluzioni e alla promozione delle comunità open source.

In particolare, **Engineering D.HUB** è un'azienda del Gruppo Engineering, tra i leader italiani della Digital Transformation che offre soluzioni innovative come cloud, automazione robotizzata dei processi, service desk di nuova generazione con chatbot e agenti digitali, soluzioni IoT, riconoscimento biometrico, soluzioni in modalità "as a service" per applicazioni verticali proprietarie, di clienti e partner, sostenendo l'innovazione che rivoluziona i processi aziendali e supporta nuovi modelli di business digitali. **Engineering D.HUB** conta **più di 850 professionisti** e opera attraverso un network integrato di 5 Data Center dislocati a Pont-Saint-Martin (Aosta), Torino, Roma, Milano e Vicenza, per un totale di 6.000 mq di spazio ICT, con un sistema di servizi e un'infrastruttura che garantiscono i migliori standard tecnologici, qualitativi e di sicurezza agli oltre **330 clienti** sia in ambito nazionale che internazionale. Sulla rete integrata dei data center sono attestati servizi di Information Technology ad alto valore aggiunto, servizi di outsourcing e **servizi innovativi secondo il modello Cloud Computing**, mentre il perimetro complessivo dei servizi offerti include la gestione di 21.000 server, i servizi di desktop management per 230.000 posti di lavoro, una rete di 18.000 apparati di rete, uno spazio su disco di 10 milioni di Giga-Byte, oltre 400 istanze SAP, 2 milioni di ticket all'anno (richieste di servizio provenienti dagli utenti) e più di 1.200 linee di Wide Area Network. Il modello di collaborazione del RTI nella gestione congiunta con i propri Clienti si basa essenzialmente su una collaborazione attiva che si avvicina più ad una partnership: pertanto ci impegniamo a garantire e soddisfare le esigenze dell'**Azienda Sanitaria Locale Bari** con un approccio di ulteriore proattività nell'individuare e proporre elementi a valore aggiunto ritenuti migliorativi.

4. *Analisi e definizione dei fabbisogni dell'Amministrazione*

L' Azienda Sanitaria Locale Bari, mira a dotarsi di un'infrastruttura multicanale integrata per l'erogazione dei servizi CUP. Il servizio consta di un primo livello che può essere contattato dall'utenza attraverso canali sincroni e

di operatori di sportello che operano presso la sede dell'Amministrazione. Nell'ambito del servizio Inbound sono anche richiesti tutti i sistemi a supporto (sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, sistema di gestione della base dati di conoscenza, sistemi di accesso ed accoglienza).

5. *Indicazione sul dimensionamento dei servizi*

Con riferimento al documento di richiesta di disegno preliminare dell'ASL Bari, il CC deve essere strutturato per gestire un volume annuo di traffico telefonico Inbound sincrono di circa **255.000 contatti**, di durata media pari a **4 minuti**, per un numero complessivo di minuti annui pari a **1.020.000**.

Infine il dimensionamento stimato dall'ASL Bari per gli operatori di Back Office è di **2 FTE** (Full Time Equivalent) pari ad un totale annuo di ore **3.840,00** calcolate su un numero di ore uomo mese di 320.

6. *Indicazione sulle modalità e tempistiche relative alla formazione specifica del personale impiegato*

Come definito nel documento "Richiesta di disegno esecutivo", la formazione iniziale del personale sarà effettuata dall'ASL Bari, al fine di trasferire in modo puntuale:

- a) Le funzionalità del sistema informatico in esercizio presso l'ASL Bari che gli operatori di CC e di Back Office utilizzeranno;
- b) Il *know-how* relativo al dominio delle prestazioni CUP e relativi ambulatori.

Il RTI ritiene di fondamentale importanza il processo di formazione, e si strutturerà, in cooperazione con l'ASL Bari, per gestire in autonomia eventuali nuove integrazioni di risorse con modalità *Train The Trainer*. Saranno comunque previste sessioni di formazione di start-up per un numero di operatori che includerà anche eventuali sostituzioni, secondo un programma dettagliato, definito e condiviso con l'ASL Bari. Nel piano formativo saranno programmati anche momenti di aggiornamento successivi allo start-up. Tali sessioni sono ritenute necessarie per condividere le esperienze e le best practices: momenti fondamentali per il continuous improvement e per rendere più efficienti gli stessi contatti telefonici. Il RTI si dichiara disponibile ad assecondare un timing riferito alle esigenze di servizio.

7. *Proposta relativa alle specifiche funzionali di erogazione dei servizi richiesti*

La soluzione proposta, considerando le prestazioni richieste e relativi dimensionamenti, si compone degli elementi descritti nei paragrafi che seguono.

7.1. *Obiettivi e Target*

I servizi da erogare sono di due tipologie:

- Servizio Inbound:

- Servizio operatore Inbound Sincrono;
- Servizio Inbound FTE:
 - Operatore - Attività di Back Office.

Il servizio Inbound consiste principalmente nella **gestione operativa di prenotazioni delle prestazioni specialistiche ambulatoriali** erogate dall'ASL Bari in regime SSN che in regime intramoenia. In particolare il sistema offerto garantirà:

1. **Servizio operatore Inbound Sincrono:** Servizio telefonico e prenotazione telefonica, da parte degli utenti, di visite specialistiche, prestazioni di diagnostica ambulatoriale, esami di laboratorio e prestazioni di certificazione di idoneità, nonché la recezione e gestione delle disdette e degli spostamenti.
2. **Servizio Operatore - Attività di Back Office:** Servizio di prenotazione, di accettazione e back office relativo alle prestazioni specialistiche ambulatoriali.

Il RTI fornirà alle Amministrazioni Contraenti i servizi richiesti adottando le più efficaci metodologie e best practice nella gestione dei servizi di Contact Center multicanale e nella definizione del modello organizzativo mirato al presidio costante dell'equilibrio tra performance quantitative e livello di qualità offerta all'utente finale, monitorando i seguenti quattro parametri considerati strategici:

- **Rispettare i livelli di servizio** contrattuali attraverso la governance centralizzata di tutti i processi.
- **Assicurare la flessibilità della struttura** per rispondere prontamente alla variabilità dei volumi di lavoro e alle eventuali necessità di incremento strutturale del presidio.
- **Aumentare la soddisfazione** dell'utente elevando la facilità di accesso al servizio (multimedia contact center) e contemporaneamente l'eshaustività e tempestività delle risposte fornite (one contact resolution).
- **Garantire il processo evolutivo del CC**, assicurando la diffusione bidirezionale delle informazioni e trasmettendo strategie/processi dal Management agli operatori e, viceversa, raccogliere gli input dalla base per metabolizzare, centralmente, nuove strategie.

7.2. Disponibilità del servizio

La presenza degli operatori seguirà le esigenze dell'ASL Bari per garantire lo svolgimento dell'attività in modo puntuale. In particolare:

Giorni Lavorativi	Orario di Lavoro
Lunedì - Venerdì	08:00 - 18:30
Sabato	08:00 - 13:00

Per le attività di sportello- backoffice.

Giorni Lavorativi	Orario di Lavoro
Lunedì - Venerdì	09:00 - 17:00

7.3. Durata del servizio

La durata del servizio di **48 (quarantotto) mesi** potrà essere contrattualizzata aderendo entro la fine del primo anno di Convenzione.

7.4. Dimensionamento dei servizi

Il dimensionamento sarà strutturato sulla base dei servizi erogati:

- Servizio Inbound:
 - Servizio operatore Inbound Sincrono
- Servizio Inbound FTE:
 - Operatore - BackOffice

7.4.1. Dimensionamento Servizio Operatore Inbound Sincrono

Il dimensionamento del team è riportato nella tabella sottostante:

Professionalità	Dimensionamento
Site Manager	1 HC
Service Delivery Manager	1 HC
Key Account Manager	1 HC
Trainer	1 HC
Team Leader	1 ogni 8 FTE
Operatori e VTL	14.88 FTE

Tale dimensionamento è stato calcolato in base:

- ❖ Alla disponibilità del servizio;
- ❖ Ai volumi;
- ❖ Alle curve di distribuzione delle chiamate.

Il RTI garantisce che il team dedicato alla gestione del servizio sarà selezionato in seguito all'analisi dei requisiti minimi di conoscenza ed esperienza pregressa su servizi affini.

7.4.2. Dimensionamento Backoffice

In base alle richieste il dimensionamento utile alla gestione del backoffice richiesti è stato calcolato nel numero di **2 FTE (Full Time Equivalent)** pari ad un totale annuo di ore **3.840,00**.

7.4.3. Recruiting: Selezione del personale operativo

Il RTI, nel suo insieme, può contare su un organico di professionisti specializzati, che operano in differenti settori e servizi: l'obiettivo è *coinvolgere nel progetto, personale con pluriennale esperienza nel settore e nei servizi affini.*

Come evidenziato in premessa, l'obiettivo del RTI è di dare continuità all'attività attualmente in essere e a selezionare operatori (interni o esterni), con una perfetta padronanza delle tecniche richieste dal servizio. In particolare, la consolidata expertise del gruppo di lavoro nella gestione di Servizi di Contact Center Multicanale in differenti Settori e nella gestione di analoghi servizi, garantisce il possesso di capacità specifiche di assistenza all'utenza, con particolare riferimento a:

- ❖ Accurata e capillare conoscenza delle tematiche del settore;
- ❖ Utilizzo di uno strumentario lessicale adeguato all'utenza finale ed al canale di contatto utilizzato;
- ❖ Consolidata esperienza nella gestione dei canali multipli attraverso i quali si potrà articolare il servizio;
- ❖ Approfondita conoscenza dei processi di CRM, contrassegnata da un'attività di puntuale identificazione dell'utente, nonché dalla chiara, precisa e concisa tracciatura della tematica cui può essere ricondotta l'esigenza dell'utente.

Per verificarne l'effettivo interesse e la coerenza di informazioni, ai candidati, a valle di un primo colloquio con l'ufficio Recruiting, viene somministrato un test volto a certificarne il livello. Ci teniamo a precisare che il RTI garantisce che tutti gli operatori che parteciperanno alla sessione formativa finalizzata alla gestione del servizio, saranno figure professionali regolarmente inquadrati a norma di legge e saranno in possesso di specifica esperienza nel contatto con la Clientela: saranno selezionate per rispondere in modo opportuno e soddisfacente all'esigenza dell'attività. Il RTI inoltre assicura un costante monitoraggio e controllo della qualità offerta e percepita, oltre all'ottemperanza ai livelli di servizio erogati. La struttura operativa prevista per il servizio CUP dell'ASL Bari permetterà al RTI di ottemperare agli obblighi contrattuali, predisponendo le necessarie risorse aggiuntive in qualsiasi momento, in previsione della stagionalità e dell'incremento di traffico nel corso dei mesi di servizio.

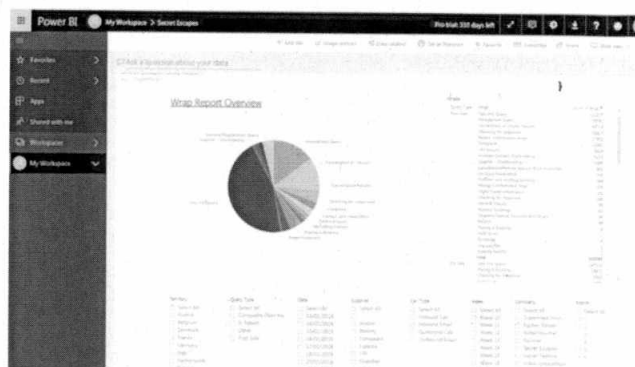
L'ASL Bari designerà un proprio incaricato Responsabile del progetto, a cui il RTI potrà fare riferimento in ogni momento nel corso delle attività.

7.4.4. Report e monitoring

Il RTI fornirà all'ASL Bari tutte le reportistiche utili al corretto monitoraggio dell'attività; i report potranno essere personalizzati sia per la parte del layout che per la selezione dei filtri con l'obiettivo di migliorare l'estrazione dei dati.

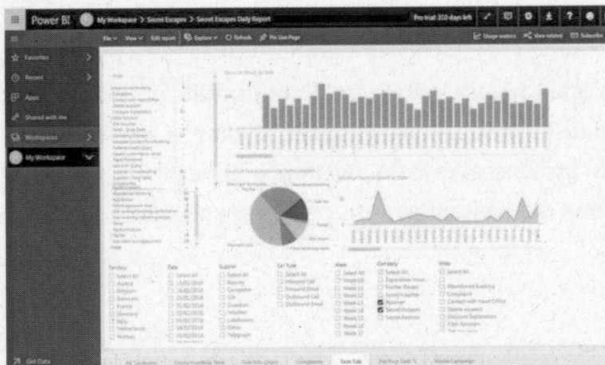
Attraverso l'utilizzo di report, sarà possibile ottenere prontamente informazione relative a:

- ❖ Numero di contatti totali;
- ❖ Numero di contatti in attesa;



- ❖ Tempi di gestione inbound e outbound;
- ❖ Stato operatori;
- ❖ Analisi distribuzione oraria chiamate.

In uso per attività simili



In uso per attività simili

7.5. Servizi a supporto

7.5.1. Infrastruttura di servizio

L'infrastruttura di Contact Center proposta, adotta la piattaforma CTI Hermes.NET di Vocalcom, eseguibile in ambiente Private Cloud.

Sistema di accesso e accoglienza dei contatti

La piattaforma Vocalcom permette di governare in modo omogeneo ed integrato tutti i canali (sincroni e asincroni) sia in ingresso che uscita; nello specifico tutti i canali possono essere configurati/abilitati e governati con un unico strumento di amministrazione (totalmente web based) profilabile con diversi livelli di autorizzazioni. Ogni evento proveniente dai vari canali confluisce poi su di un Motore di Routing unico che opera sulla base delle logiche previste ed impostate dall'amministratore al fine di identificare l'operatore più idoneo a rispondere. La soluzione adottata permette un'integrazione omogenea fra i canali di accesso ed eventuali sistemi informatici interni ed esterni al fine di consentire una gestione semplificata ed efficace delle richieste. Inoltre la piattaforma Vocalcom, offre il monitoraggio (Cruscotto Real Time) degli eventi multimediali in ingresso sui vari canali e la produttività degli operatori e consente il controllo di SLA come il tempo di attesa in coda, la percentuale delle chiamate risposte. L'operatore di CC, grazie al proprio cruscotto web multicanale, la barra telefonica, potrà gestire tutte le richieste veicolate sui vari canali in modo semplice visto che ogni canale corrisponde ad un preciso TAB. Selezionando. Con un click, un singolo TAB, sarà possibile accedere a specifiche funzionalità predefinite. Ogni TAB lavora in maniera indipendente dagli altri, e conseguentemente l'operatore potrà gestire più TAB contestuali. Tutte le funzionalità di configurazione e gestione dei canali, sono gestibili attraverso un'unica e semplice interfaccia che permette di configurare tutti i parametri di funzionamento della piattaforma per ogni canale e tutte le modalità di interazione con i canali sincroni e asincroni. Alcune delle caratteristiche dell'interfaccia amministratore web sono: configurazione semplificata mediante menu intuitivi per servizi inbound/outbound su tutti i canali, unica interfaccia per potere gestire tutti gli elementi di configurazione di un Contact Center, profilazione utenze amministrative su diversi livelli e con diverse abilitazioni.

Sistema di pianificazione, gestione e monitoring

Sparta è il sistema focalizzato sulla pianificazione/gestione/monitoring del lavoro degli operatori. Si basa sulla raccolta ed elaborazione dei dati di produzione, gestione risorse e monitoraggio lavorazione. La combinazione delle aree di Sparta permette di arrivare al calcolo dell'Indice di ricavo, misurato in tempo reale, come parametro ultimo prodotto dall'elaborazione dei volumi gestiti, performance operative, ore di lavorazione nel rispetto dei livelli di servizio.

7.5.2. Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio

Tutte le componenti applicative che costituiscono la piattaforma Vocalcom, sono costituiti da moduli funzionali eseguibili in ambiente Private Cloud. In generale i criteri applicati per poter garantire scalabilità, resilienza ed affidabilità, si possono sintetizzare in:

- Ambienti Private Cloud virtualizzati, con architetture in alta affidabilità dotate di storage ad alte prestazioni;
- Componenti fisiche VoiceGateway clusterizzate per poter garantire continuità sull'interfacciamento ai provider telefonici;
- Doppio provider telefonico, al fine di garantire continuità di accesso sulla rete telefonica;
- Doppio provider Internet, al fine di garantire continuità di accesso alla rete internet;
- Moduli applicativi distribuiti su più sistemi, con possibilità di potenziare dinamicamente le risorse (CPU, RAM, Disco) dei singoli server ed eventualmente introdurre in cluster nuovi sistemi per scalare ulteriormente l'infrastruttura;
- Soluzione Active/Active, ovvero infrastrutture Main e Backup distribuite su poli Data Center geograficamente distanti, ma funzionanti in modalità Active/Active, con allineamento in tempo reale delle configurazioni. Nello specifico in condizioni di normale funzionamento, il servizio viene erogato dal polo Main, all'occorrenza di eventi disastrosi che rendono indisponibile questo poli, il servizio sarà garantito mediante il polo di backup.

In linea di massima, Il **workflow di lavorazione delle SR** (Service Request) adottato nel Contact Center (di seguito CC) proposto, è così articolato:

1. L'utente contatta il CC attraverso uno dei canali di accesso disponibili e richiede il servizio interessato;
2. Indipendentemente dal canale di ingresso (sincrono/asincrono), vengono applicate logiche di routing verso gli operatori, assicurando la risposta entro gli SLA definiti;

I **vantaggi** di una elevata percentuale di SR soddisfatte al I Livello sono evidenti:

- Incrementa la Customer Satisfaction in quanto l'utente percepisce un maggior livello di competenza nella struttura;
- Diminuisce i costi operativi, riducendo l'impegno dei II livelli;
- Aumenta l'efficienza dell'utente nello svolgimento dei processi amministrativi.

7.6. Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Il servizio di revisione dei processi, consentirà di richiedere al RTI, delle attività di assistenza specialistica, mirate ad individuare, progettare ed attuare delle azioni di revisione della struttura organizzativa e di gestione dei processi inerenti il Contact Center, con l'obiettivo di ottimizzare e migliorare il servizio stesso e di aumentare l'efficacia e la fruibilità del servizio. In particolare le attività che il RTI garantirà nell'erogazione del servizio sono di seguito riportate:

- Assistenza nella definizione degli obiettivi strategici inerenti il proprio servizio di Contact Center, supportandolo nel disegno di percorsi di crescita e di possibili evoluzioni del servizio;
- Identificazione di interventi migliorativi relativi all'organizzazione e ai processi inerenti il servizio di Contact Center, in linea con gli obiettivi strategici indicati dall'ASL Bari;
- Rilevazione e analisi, per ciascun intervento migliorativo, degli impatti di natura organizzativa e procedurale;
- Progettazione di modelli organizzativi, procedurali e operativi che consentano di indirizzare gli interventi migliorativi identificati;
- Scouting e valutazione dell'adozione di tecnologie innovative/alternative che consentano l'ottimizzazione del servizio del servizio e il miglioramento dell'esperienza utente.

Professionalità	Dimensionamento
Capo Progetto	96 gg

8. Servizi di connettività

Il presente paragrafo si propone di definire tutti quegli aspetti tecnici e tutti quei contenuti, legati ai servizi di connettività, non meglio definiti altrove, che hanno ricevuto riscontro negli incontri avvenuti tra le varie parti e che dovranno essere approntati come requisito iniziale e necessario. In particolare, si evidenzia come l'Ente abbia espresso la sua volontà di farsi carico sia dei servizi di connettività tra il medesimo e il fornitore sia dell'acquisto, della gestione e degli oneri economici dei numeri speciali (verdi, blu, ecc.) su cui saranno attivi i servizi di call center. Non disponendo di ulteriori chiarimenti sui restanti argomenti legati al servizio, si danno per assunti i seguenti elementi, come riportati, sinteticamente, nel prospetto seguente:

- Le seguenti voci saranno approntate a carico del Fornitore:
 - Il Fornitore provvederà a predisporre i flussi telefonici (numeri neri) su cui saranno inoltrate le chiamate effettuate, dagli utenti, sui numeri speciali (verdi, blu, ecc.) dell'Ente;
 - I flussi telefonici, in uso per le attività outbound, non saranno con numerazione geografica stabilita;
- Le seguenti voci saranno approntate a carico dell'Ente:
 - L'eventuale connettività tra la sede del fornitore e le sedi dell'Ente sarà implementata a cura di quest'ultimo e in collaborazione con il fornitore. I costi della soluzione che sarà scelta saranno interamente a carico dell'Ente;
 - L'Ente fornirà una o più numerazioni speciali (verde, blu, ecc.) per coprire tutti i servizi inbound attuali e futuri. I costi telefonici delle numerazioni saranno a carico dell'Ente;

- L'Ente dovrà contattare il proprio Carrier Telefonico per richiedere l'inoltro delle chiamate, effettuate sui propri numeri speciali, verso i numeri neri, di proprietà del committente;
- L'Ente fornirà i PC e gli apparati tecnologici necessari al proseguo dei servizi in essere presso le sedi di quest'ultimo;
- Nel caso in cui si renda necessario per l'operatore di sportello, in distacco presso l'ente, accedere agli strumenti software messi a disposizione dal fornitore, l'Ente dovrà garantire il supporto tecnico necessario ai fini dalla fruizione, installazione e configurazione dei PC presenti presso l'Ente stesso anche attraverso internet e connessione remota.

9. SLA

Il modello organizzativo proposto, che si instanzierà in una struttura operativa opportunamente dimensionata tramite le tecniche di Resource Management e gli strumenti a supporto (Sparta e Cruscotto Real Time Vocalcom), unito ai meccanismi messi in campo per la gestione degli aumenti di carico di lavoro previsti e imprevisi, consentono al RTI di garantisce quanto segue:

- Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono: 85% - 20 secondi;
- Tempo medio di gestione del contatto circa 4 minuti;
- La percentuale di chiamate perse deve essere inferiore o uguale al 5% (tale parametro potrà essere compensato con l'offerta di richiamata in outbound verso i numeri dissuasi).

10. Tempistiche di realizzazione proposte

10.1. Project Management - Fase di avvio

La fase di avvio deve consentire l'eventuale passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente e la nuova e comunque la realizzazione di tutte le attività propedeutiche all'avvio del servizio di Contact Center. Tale fase avrà una durata massima pari a 60 giorni solari dalla data di emissione dell'OdF. Entro tale limite temporale il RTI comunicherà all'ASL Bari la sua disponibilità ad avviare la Verifica di conformità dei servizi.

10.2. Verifica di conformità dei servizi

L'ASL Bari, ai sensi del art. 102 del D.lgs. 50/2016, dovrà procedere ad effettuare delle verifiche di conformità dei servizi per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. L'ASL Bari procederà ad effettuare le verifiche di conformità effettuando le prove funzionali secondo le modalità concordate nel Disegno Preliminare.

10.3. *Conclusione del contratto*

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il RTI garantirà un periodo di supporto alla transizione, verso un nuovo eventuale fornitore, avente una durata minima di 30 giorni solari (che corrisponde, salvo diversi accordi, all'ultimo mese solare del contratto esistente).

L'ASL Bari si può riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, fino a un massimo di ulteriori 30 giorni solari, in ogni caso tutto entro il termine della durata contrattuale originariamente stabilita.

11. *Preventivo economico*

11.1. *Servizio Operatore Inbound Sincrono*

Descrizione Parametro Richiesto	Parametro Richiesto	Prezzo Unitario (€/Minuto)
Servizio Operatore Inbound Sincrono con minuti/anno compresi tra 1.000.000 e 1.499.999	P1g [€/minuto]	€ 0,565
Opzione Operatore esclusivo	P11 - Fattore moltiplicativo	109,70%
Incremento SLA di risposta dei canali sincroni del 5% (fino al massimo del 90% o valore migliorativo offerto)	P2 - Fattore moltiplicativo	101,80%
Incremento per attesa inferiore per i canali sincroni (miglioramento di 10sec fino ad un minimo di 20sec)	P4 - Fattore moltiplicativo	100,90%
Sistemi di accesso ed accoglienza – Outsourcing	P14 [€/minuto] - Fattore additivo	€ 0,020
Prezzo Unitario al Minuto (P1g x P2 x (P4^4)*P11) + P14		€ 0,673

Elemento	Quantità	Unità di misura	Prezzo Unitario - (€/Minuto)	Prezzo annuale - IVA Esclusa	Prezzo Complessivo 48 mesi - IVA Esclusa
Servizio operatore Inbound Sincrono	85.000	Minuti/mese	€ 0,673	€ 686.460,000	€ 2.745.840,000

11.2. *Servizio Inbound FTE – Back Office*

Descrizione Parametro Richiesto	Parametro Richiesto	Prezzo Unitario - (€/Ora/Uomo)
Operatore	P1l [€/FTE/ora]	€ 19,811
Incremento per operatore dislocato presso la sede PA	P10 - Fattore moltiplicativo	150%
Prezzo Unitario a Ora - P1l x P10		€ 29,716

Elemento	Quantità	Unità di misura	Prezzo Unitario (€/Ora/Uomo)	Prezzo annuale - IVA Esclusa	Prezzo Complessivo 48 mesi - IVA Esclusa
Servizio Operatore - Attività di Back Office	320	Ore/uomo/mese	€ 29,716	€ 114.109,440	€ 456.437,760

11.3. Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Elemento	Quantità	Unità di misura	Prezzo Unitario (€/Giorno/Uomo)	Prezzo Complessivo 48 mesi - IVA Esclusa
Capo Progetto	96	Numero di Giorni/Uomo complessivi	€ 941,180	€ 90.353,280

12. Riepilogo Offerta

Di seguito si riporta il riepilogo complessivo dei prezzi dei servizi per l'adesione da parte dell'ASL Bari alla convenzione di cui trattasi e la ripartiranno dei fatturati in caso di contrattualizzazione:

Elemento	Distribuzione Fatturato IVA Esclusa		Prezzo Complessivo 12 mesi - IVA Esclusa	Prezzo Complessivo 48 mesi - IVA Esclusa
	Covisian S.p.A.	Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.		

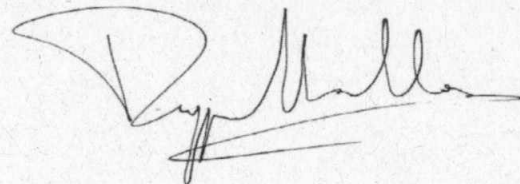
Servizio Operatore Inbound Sincrono	599.454,000 €	87.006,000 €	686.460,000 €	2.745.840,000 €
Servizio Operatore Inbound a FTE	57.054,720 €	57.054,720 €	114.109,440 €	456.437,760 €
Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	0,000 €	90.353,280 €	90.353,280 €	90.353,280 €
Totale	656.508,720 €	234.414,000 €	890.922,720 €	3.292.631,040 €

Milano, 29 Aprile 2020

Per il RTI

Covisian S.p.A.

Il Legale Rappresentante



Parere del Direttore Amministrativo

Gianluca Capochiani
.....
Gianluca Capochiani

Parere del Direttore Sanitario

Silvana Fornelli
.....
Silvana Fornelli

Anna Maria...
Il Segretario

Antonio Sanguedolce
Il Direttore Generale
Antonio Sanguedolce

**Area Gestione Risorse Finanziarie
Esercizio 2020**

La spesa relativa al presente provvedimento è stata registrata sui seguenti conti:

Conto economico n. _____ per € _____

Conto economico n. _____ per € _____

Conto economico n. _____ per € _____

.....
(rigo da utilizzare per indicare finanziamenti a destinazione vincolata)

Il Funzionario

Il Dirigente dell' Area

.....

.....

SERVIZIO ALBO PRETORIO

Pubblicazione n. **0062**.....

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata sul sito Web di questa ASL BA

in data **29 MAG, 2020**

[Signature]
L'Addetto all'Albo Pretorio on line
.....

Bari: **29 MAG, 2020**

Ai sensi della vigente normativa, la presente deliberazione – con nota n.
del è stata/non è stata trasmessa alla Regione Puglia per gli
adempimenti di competenza.