

Al Direttore del Centro  
Ing. Roberto Sanfilippo

N. Prot. : 0000077  
Data Prot. : 09-01-2021 12:25:10  
Tipo Reg. : Entrata  
Cod. Amm. : c\_cl  
Cod. AOO : c\_cl\_aoo

AI RUP  
Dott. Manlio Bruna



**Oggetto: Trasmissione Capitolato Prestazionale Contact Center.**

Si trasmette in allegato alla presente il capitolato prestazionale contenente gli elementi quali-quantitativi del servizio di contact center individuati a seguito delle interlocuzioni intercorse con la società Netith Care s.r.l. (unico operatore economico che ha partecipato all'avviso di indagine di mercato del 2/12/2020 ed ammesso alla selezione).

Cordiali saluti, 9/01/2021

Dott. ssa Daniela Vancheri



## CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

Nelle more dell'attivazione da parte del Cefpas della convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 " lotto 4, si affidano i servizi di Contact Center (CC) alla società Netith Care S.r.l. per l'evasione delle diverse richieste dei cittadini siciliani in merito all'emergenza CoronaVirus. In particolare sarà compito degli operatori della Netith prendere in carico tutte le Service Request (SR) e rispondere alle richieste di informazioni, ordinanze e disposizioni regionali e nazionali, sugli adempimenti per casi specifici e ad altre domande di tipo generico. Si prevede invece che le richieste specifiche di carattere sanitario vengano inoltrate o agli operatori medici già operativi presso la Centrale Operativa (sospetta sintomatologia, vaccini, ecc...) o alle Asp di competenza territoriale di riferimento (es. prenotazione ed esiti del tampone, provvedimenti di inizio e fine isolamento, richieste di attivazione delle USCA ecc.)



I servizi base, a supporto e trasversali alla prestazione richiesta, sono di seguito indicati:

### 1. Servizi Operatore

Il fornitore dovrà gestire le richieste di contatto che pervengono al numero telefonico 800458787, al fine di:

- fornire informazioni su tutte le attività con continuità, rapidità, efficienza ed omogeneità nel trattamento delle esigenze pervenute attraverso mezzo telefonico;
- trasferire verso gli operatori di II° Livello la quota parte di contatti aventi ad oggetto richieste di tipo specialistico/sanitario;
- trasferire specifiche richieste di contatto, verso le aziende sanitarie territorialmente competenti (III° Livello).

Il servizio sarà erogato pertanto su tre livelli e l'interazione con l'utente avverrà tramite telefono. La struttura organizzativa dovrà essere supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica messa a disposizione da Telecom Italia.

Le attività minime che gli operatori devono essere in grado di erogare per ogni Service Request, ossia l'insieme di attività che un operatore deve compiere per soddisfare la richiesta proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto, sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti:

- ricezione del contatto sia da rete fissa che da rete mobile;
- presa in carico della SR;

- analisi della SR con erogazione delle informazioni richieste e risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di sistemi di gestione delle basi dati di conoscenza contenenti informazioni specifiche;
- eventuale inoltro della SR verso altro operatore per consulenza di tipo sanitario (del contact center) ovvero verso le Asp territorialmente competenti;
- analisi e riesame periodico delle SR al fine di migliorare il servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.

Ogni interazione effettuata deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi preposti, mediante apertura apposita di *disposition code*.

## **2. Durata e modalità di erogazione del servizio**

Il servizio dovrà essere prestato per almeno 30 giorni consecutivi, sette giorni su sette (da lun. a dom.), dalle ore 8:00 alle ore 20:00 per un numero complessivo di 2.698 ore, modulabile a seconda della richiesta del servizio.

Qualora nel corso dei 30 giorni il numero di ore effettive prestate dovesse risultare inferiore rispetto a quelle suindicate, verificato dal cruscotto di monitoraggio, il fornitore sarà tenuto a garantire la prosecuzione delle prestazioni richieste per il numero di giornate occorrenti al completamento delle ore contrattualizzate.

## **3. Formazione Operatore**

La formazione al personale del Contact Center per l'utilizzo della piattaforma tecnologica e per quella specifica di contenuto sarà effettuata rispettivamente dalla Telecom (n.q. di gestore dei servizi di Protezione Civile) e dagli operatori sanitari attualmente impegnati nei servizi già operativi. Lo scopo della formazione è di acquisire la piena conoscenza dei processi dei software in uso presso la Centrale Operativa nonché degli aspetti contenutistici, normativi e di interpretazione delle richieste pervenute da parte dei cittadini.

## **4. Infrastruttura di servizio**

Il fornitore dovrà erogare il servizio di Contact Center per mezzo dell'infrastruttura messa a disposizione della CENTRALE OPERATIVA del DPCR Sicilia. Il Fornitore dovrà pertanto mettere a disposizione il personale di servizio e relativa logistica utile all'erogazione del servizio di Contact Center tramite il sistema dedicato.

## **5. Canali di accesso al Servizio**

L'utente dovrà poter accedere al CC sia da rete fissa sia da rete mobile, digitando il numero verde già attivo 800.45.87.87. L'accoglienza automatica è già attiva per il numero verde sopra indicato con un messaggio di benvenuto che identifica il servizio chiamato. Il messaggio informa inoltre l'utente della registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali, oltre che identificare l'operatore che gestirà la chiamata.

## **6. Monitoraggio, verifica e controllo del servizio**

Nell'ambito dei servizi operatore richiesti, il Fornitore è tenuto a dotare il CEFPAS, attraverso la tecnologia fornita da Telecom, di un cruscotto di monitoraggio che consenta di avere un

quadro sinottico accessibile con l'indicazione dell'andamento del servizio sia in termini di domanda che di servizio offerto in modalità near real-time con i parametri di seguito indicati:

- numero totale di linee telefoniche in accesso al servizio con indicazione percentuale di quelle occupate;
- tempo medio di attesa di una richiesta telefonica;
- percentuale di abbandono per accesso telefonico;
- numero di operatori ed indicazione del loro stato (loggati, ready, in conversazione,...);
- numero di richieste nelle code di attesa;
- tempi medi di risoluzione delle richieste;
- numero di SR trasferite agli operatori di II° e III° livello;
- numero delle ore lavorate parziali e complessive.

Il Cefpas, in raccordo con la società Netith Care s.r.l e Telecom, potrà somministrare un breve questionario di gradimento inerente la qualità del servizio erogato.

#### **7. Servizio di telefonia**

Il traffico telefonico in ingresso e in uscita al Contact Center è a carico dell'Amministrazione (del DRPC Sicilia). Il codice di Numero Verde da attestare sulle linee del CC è 800458787.

#### **8. Migrazione dei servizi**

Il Fornitore è tenuto a garantire il supporto alla transizione verso il nuovo fornitore Consip. Al termine del contratto, la Netith Care srl dovrà consentire la migrazione dei servizi e competenze verso il terzo designato da questo Ente, fornendo il dettaglio delle attività svolte a garanzia della migrazione.

Inoltre il Fornitore dovrà consegnare al CEFPAS, attraverso la tecnologia fornita da Telecom, tutti i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante l'esecuzione del contratto (distribuzione temporale delle richieste, picchi di traffico riscontrati, ecc...) e quanto utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo fornitore CONSIP.

#### **9. Privacy**

Il Fornitore si impegna ad adottare le misure minime di sicurezza dei dati personali previste per legge, nonché tutte le misure preventive ed idonee ad assicurare un livello di sicurezza dei dati adeguato; si impegna, altresì, ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, quali incaricati del trattamento dei dati personali.