



**Procedura aperta, in modalità telematica, per l'affidamento dei Servizi di Front Office e back office di primo livello, nonché di Contact Center, per l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (IMSS), con sede a Roma**

**CIG 839437488F**

**R.A. 08/20/PA**

**Capitolato Tecnico e speciale d'appalto**

## Sommario

<b>1. OGGETTO DELLA GARA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>3. IMPORTO DELL'APPALTO E DURATA .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. IMPORTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. DURATA.....</b>	<b>5</b>
<b>4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1. SERVIZI DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2. SERVIZIO DI CONTACT CENTER TELEFONICO.....</b>	<b>7</b>
<b>5. LUOGO DI ESECUZIONE, STRUMENTI E ATTREZZATURE FUNZIONALI AL SERVIZIO</b>	<b>9</b>
<b>6. RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E PERSONALE INCARICATO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO GRUPPO DI LAVORO .....</b>	<b>10</b>
<b>7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>13</b>
<b>8. CLAUSOLA SOCIALE .....</b>	<b>13</b>
<b>9. LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>14</b>
<b>9.1. LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....</b>	<b>14</b>
<b>9.2. LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI PER IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE .....</b>	<b>16</b>
<b>10. PENALI .....</b>	<b>16</b>
<b>11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>	<b>18</b>

## 1. OGGETTO DELLA GARA

Il presente Capitolato ha per oggetto l'esperimento di una gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei seguenti servizi per, e a beneficio del, l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport con sede in Largo P. Gabrielli 1, 00137 Roma:

- A. servizio di Front Office e Back Office;
- B. servizio di Contact Center Telefonico,

per clienti privati e Federazioni Sportive Nazionali, come meglio descritto in dettaglio nei paragrafi seguenti.

L'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport è la struttura sanitaria e scientifica di Sport e Salute che ha il compito istituzionale di tutelare lo stato di salute degli atleti di élite e di fornire alle Federazioni Sportive Nazionali le conoscenze scientifiche per il miglioramento delle prestazioni sportive, in vista di impegni olimpici e di alto livello, e di promuovere cultura sportiva volta al benessere dell'individuo, attraverso ricerche nel campo dell'esercizio fisico e dello sport, in collaborazione con Enti di ricerca nazionali e internazionali. L'Istituto mette a disposizione le sue competenze ed offre servizi e prestazioni medico-sanitarie presso la propria sede alle Federazioni e a clienti privati. Questi ultimi sono il bacino di utenza a cui è rivolto il servizio di Contact Center e Front Office.

## 2. DEFINIZIONI

**Attività Front office:** Insieme delle attività di ricezione degli utenti e gestione dell'accoglienza, prenotazioni, servizi di cassa al desk;

**Attività Back office:** attività di contabilità e cassa; amministrazione gestionale delle prenotazioni e degli incassi;

**Codice:** Codice dei contratti pubblici, D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (successive modifiche e/o integrazioni);

**IMSS** - Istituto di Medicina e Scienza dello Sport di Roma;

**Committente:** Sport e Salute S.p.A., Società per azioni costituita in forza dell'articolo 8 del decreto legge 8 luglio 2002 n. 138, convertito con legge 8 agosto 2002 n. 178 e modificata ai sensi del comma 629 e seguenti, articolo 1 della legge 30 dicembre 2018, n. 145. La Società produce e fornisce servizi di interesse generale a favore dello sport, secondo le direttive e indirizzi dell'Autorità di Governo competente in materia di sport;

**Fornitore:** operatore economico aggiudicatario della fornitura di servizi oggetto della procedura;

**Direttore dell'esecuzione del contratto:** referente del Committente per la fase esecutiva e di verifica del Servizio oggetto del presente Capitolato;

**Responsabile per l'Esecuzione:** incaricato/a del Fornitore responsabile nei confronti di Sport e Salute per il Servizio oggetto di questo capitolato;

**Sistema:** complesso di strumenti informatici hardware + software e necessaria infrastruttura (telefonica, video, audio, web-based, dispositivi, ecc.) per la corretta erogazione a regola d'arte del Servizio; per quanto non espressamente indicato, il Sistema è di proprietà di, e fornito dal Committente;

**Servizio di Contact Center inbound:** attività di risposta a, e gestione di, richieste in arrivo al Contact Center;

**Servizio di Contact Center outbound:** attivazione e gestione di attività di Contact Center in uscita (verso utenti dell'IMSS);

**Modalità multi-canale:** erogazione servizi da parte degli addetti Contact Center mediante vari canali ovvero varie tipologie di ricezione delle richieste e/o di invio di informazioni; ad esempio, ma non limitatamente a, telefono, chat web-based, SMS;

**Orari di picco:** quelli di maggiore affluenza di richieste di contatti al Contact Center in arrivo da parte degli utenti. Per la procedura in oggetto gli orari di picco sono riferibili essenzialmente al servizio inbound. Si potranno verificare circostanze con picchi di lavoro anche per servizi outbound, resta inteso che questi ultimi vengano gestiti preferibilmente in orari diversi da quelli di picco del servizio inbound;

**Call back:** chiamata o gestione offline via altri canali (email, sms, ecc.) fornita dagli addetti Contact Center in risposta a precedente richiesta o accesso cliente;

**Post-processing time:** il tempo necessario per completare un'attività al di fuori della chiamata sia inbound che outbound. Ad esempio per inserire dati nel Sistema, completare una prenotazione, modificare dati in anagrafica, aprire /modificare / chiudere un Ticket;

**Ticket:** insieme di informazioni di riepilogo su richiesta utente non chiusa alla prima chiamata/al primo accesso. Fa parte della documentazione che il Fornitore deve inviare periodicamente al Committente nonché della reportistica;

**Trouble ticket:** insieme di informazioni di riepilogo su problematica relativa a richiesta, accesso o altra necessità degli utenti che hanno contattato il Contact Center, con dettaglio dei tempi di apertura e successiva chiusura della stessa problematica;

**Utenti:** Clienti privati e Federazioni Sportive Nazionali e/o qualsiasi Ente che utilizzi, o abbia intenzione di utilizzare, i servizi dell'IMSS.

### 3. IMPORTO DELL'APPALTO E DURATA

#### 3.1. IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo posto a base di gara per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali è pari ad € 399.120,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, così suddiviso:

n.	Descrizione servizi	CPV	P ( <i>principale</i> ) S ( <i>secondaria</i> )	Importo Canone Mensile	Importo Canone per 12 mesi
1	Front Office e Back Office	75122000-7	P	€ 18.270,00	€ 219.240,00

2	Contact Center	79511000-9	S	€ 14.990,00	€ 179.880,00
<b>Importo totale a base di gara</b>					<b>€ 399.120,00</b>

L'importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Non sono ammesse, pena esclusione, offerte superiori agli importi sopra indicati.

L'importo sopra indicato deve intendersi comprensivo di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento delle condizioni contrattuali secondo quanto specificato nella documentazione di gara.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0.

Nel corso dell'esecuzione del contratto il Committente si riserva la facoltà di chiedere e l'Impresa affidataria ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi, condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016

La rendicontazione dell'attività svolta avverrà su base mensile.

### 3.2. DURATA

La durata dell'appalto è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di avvio del servizio.

## 4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### 4.1. SERVIZI DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE.

I servizi di seguito descritti dovranno essere garantiti:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 08.00 alle 20.00
- Sabato: 09.00 alle 13.00,

esclusi i giorni di festività nazionale e di chiusura ufficiale dell'IMSS (Settimana di ferragosto).

Il servizio di **Front-Office** si articola nelle seguenti attività:

- a) ricezione utenza presso la sede IMSS;
- b) attività di prenotazione anche via email;
- c) disdetta delle prenotazioni;
- d) spostamento di prenotazioni già effettuate;
- e) informazioni all'utenza;
- f) gestione cassa;
- g) stampe di supporto alle funzioni di sportello: tagliando prenotazione, avvertenze (note di prenotazione alla visita);

- h) supporto, anche meramente informativo che non esiti in prenotazione, all'utenza per tutte le informazioni inerenti il servizio quali ad esempio, in forma non esaustiva, tariffe, orari, nominativi del personale medico che ha in listino una determinata prestazione, ecc. ;
- i) gestione agenda medici; data entry prenotazioni;
- j) assistenza all'utente per l'apertura delle pratiche assicurative.

Nelle attività di prenotazione da realizzare al desk sono comprese, pertanto, attività che vanno dalla gestione del contatto con l'utente, all'attribuzione o meno di un appuntamento. Il servizio di prenotazione deve comprendere la cancellazione di un appuntamento, lo spostamento con tracciabilità di tutto l'iter percorso dal primo contatto dell'utente con il servizio in poi, nonché l'erogazione di informazioni correlate alla prenotazione stessa.

Data la particolarità del servizio si richiede che tutti gli operatori oltre che ricevere la normale formazione specifica relativa all'uso del software e dell'hardware necessario per l'erogazione del servizio stesso, ricevano a cura del Fornitore anche formazione specifica in materia di privacy, cortesia e capacità di relazione con l'utenza.

L'operatore dovrà accogliere l'utente al desk, adottando uno stile relazionale improntato alla cortesia e dovrà mantenere un contegno decoroso.

L'attività di Front Office dovrà garantire la ricezione degli utenti nel corso dell'intero orario di apertura dell'IMSS, con organizzazione del servizio idonea a garantire tempi di attesa non superiori a n. 5 minuti per ciascun utente.

Il numero di accessi medi giornalieri rilevati nel corso dell'anno 2019 è pari a 150 ingressi/giorno; il dato ha valore solamente indicativo e si conferma che il Fornitore sarà tenuto a garantire la realizzazione del servizio in conformità a quanto previsto dal presente Capitolato.

Presso ciascuna delle postazioni del front desk di accettazione devono essere effettuate le attività di gestione di cassa, eseguite a seguito della prenotazione delle prestazioni, e quelle di riscossione ed incasso delle prestazioni erogate.

Le funzioni di cassa dovranno svolgersi con l'uso del software del sistema del Committente.

Le predette attività di gestione di cassa/riscossione, comprendono tutte le operazioni necessarie per la gestione dell'incasso e degli obblighi contabili quali, a titolo indicativo:

- a) apertura di cassa;
- b) riscossione ed incasso per attività professionale;
- c) produzione fatture/ricevute fiscali per i vari tipi di pagamento (prestazioni specialistiche ed altri incassi);
- d) gestione amministrativa storni/rimborsi; i rimborsi verranno effettuati dalla Direzione Amministrativa di Sport e Salute;
- e) gestione forme di pagamento (contanti, POS/Carte di credito, ecc.);
- f) funzione di trasferimento dati giornaliera in contabilità generale;
- g) chiusura di cassa e stampa giornale di cassa;
- h) rendicontazione
- i) gestione modulistica e consegna giornaliera dell'incasso a Dipendente del Committente appositamente autorizzato;

Il Fornitore, all'atto dell'avvio del servizio, dovrà individuare, il nominativo del referente coordinatore per tale attività di cassa/riscossione, dandone comunicazione scritta, via PEC al Direttore dell'esecuzione del contratto. Il Fornitore dovrà inoltre comunicare, entro 2 (due) giorni lavorativi e con le medesime modalità anzidette, qualunque variazione degli incaricati e/o referente predetti, dovesse intervenire successivamente all'avvio del servizio.

Eventuali discordanze tra gli incassi previsti (calcolati automaticamente dal programma di gestione) e quelli consegnati saranno imputate al Fornitore che pertanto dovrà stipulare a proprio onere una copertura assicurativa per le responsabilità derivanti da eventuali ammanchi con massimale non inferiore ad € 50.000,00 (cinquantamila).

Il servizio di Back Office si articola nelle seguenti attività:

- a) gestione della documentazione relativa alle pratiche assicurative e di rimborso;
- b) attività di fatturazione delle prestazioni; la fatturazione e l'incasso dei corrispettivi dovranno avvenire contestualmente alla erogazione delle prestazioni;
- c) contabilità e cassa; data entry sistema contabilità; gestione dell'incasso giornaliero con conteggio differenziato incasso Sport e Salute e incasso CONI; Gestione stanze IMSS: assegnazione quotidiana delle stanze ai medici;
- d) gestione pratiche assicurative: allineamento tariffario e nomenclatore;
- e) ricezione e inserimento richieste Federazioni;
- f) inserimento su sistema informatico dei dati relativi alle prestazioni, agli incassi, agli appuntamenti e di tutti dati inerenti alle attività svolte;
- g) realizzazione report mensili sulle attività realizzate;
- h) realizzazione report mensili sulle attività di fisioterapia;
- i) data entry sul sistema informatico delle attività realizzate.

Con cadenza mensile il Fornitore dovrà consegnare al Committente un report complessivo dal quale risultino le prestazioni erogate in Istituto a favore degli utenti, le fatture emesse, le pratiche assicurative di rimborso avviate, gli incassi effettuati. Ove risultassero discrepanze fra le risultanze del report (da una parte) e le prestazioni erogate e gli incassi realizzati e le pratiche assicurative avviate (dall'altra parte) il Fornitore sarà tenuto al pagamento della penale di cui al seguente paragrafo 10, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Il Back-office opera in affiancamento e al Front Office in un locale messo a disposizione da Sport e Salute presso la sede del IMSS in Roma, Via in Largo P. Gabrielli 1, 00137,

In ipotesi di picchi di attività al front office le risorse destinate al back office potranno realizzare attività di supporto al servizio citato.

Il Fornitore deve garantire costantemente i livelli di servizio (SLA) richiesti nel presente Capitolato e, nel contempo, assicurare un elevato standard qualitativo nel servizio offerto all'utenza.

#### **4.2. SERVIZIO DI CONTACT CENTER TELEFONICO**

Il Servizio di Contact Center telefonico ha ad oggetto le seguenti attività:

##### **1) Attività Inbound**

Servizio di prenotazioni delle prestazioni medico-sanitarie degli Utenti dell'IMSS negli orari 08:30-18.30 non stop dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività nazionale e di chiusura ufficiale dell'IMSS (Settimana di ferragosto). Il servizio di prenotazioni delle prestazioni verrà svolto anche tramite whatsapp mediante un'utenza telefonica cellulare fornita dal Committente.

**Per ogni chiamata inbound si prevede un messaggio di cortesia durante l'attesa che indicherà i tempi previsti di attesa**, e che la chiamata sarà registrata e i dati verranno trattati ai sensi del vigente codice della Privacy.

A titolo di elencazione esemplificativa e non esaustiva il servizio comprende:

Identificazione:

- attività di identificazione dell'utente, se esistente in anagrafe di riferimento dell'IMSS, e in attività di acquisizione dati di nuovi utenti; per ogni utente, include l'acquisizione e inserimento di numero di telefono cellulare, e telefono fisso e indirizzo email individuale ove esistenti;
- attività di eventuale modifica/correzione e aggiornamento ove necessario di dati già inseriti nel sistema;
- attività di rilevazione eventuale appartenenza a Fondi, convenzione, casse, assicurazioni, aziende convenzionate con l'IMSS;

Ricerca e selezione delle prestazioni da prenotare:

- ricerca e selezione delle prestazioni richieste sul nomenclatore dell'IMSS;
- ricerca delle disponibilità della struttura (reparti, medici) in grado di erogare le prestazioni richieste;
- espletamento di eventuali procedure / priorità relative a soggetti appartenenti a enti convenzionati con l'IMSS;
- conferma della prenotazione, per via telefonica o mediante messaggio whatsapp;

Verifica, disdette e spostamenti:

- acquisizione e gestione delle disdette;
- gestione delle richieste di spostamento degli appuntamenti;
- gestione di eventuali variazioni nelle prestazioni richieste.

Smistamento e trasferimento chiamate non di diretta pertinenza.

## **2) Attività outbound**

Attività di call-back sugli appuntamenti da fissare a seguito di registrazione messaggio degli utenti su segreteria telefonica e/o su appuntamenti già fissati, ovvero:

- o In tutti i casi in cui non sia possibile completare le attività suddette in fase inbound e invece gli operatori debbano richiamare gli utenti in un secondo momento; l'attività include il preventivo ascolto di messaggi registrati su segreteria telefonica.
- o servizio di sms programmati e inviati in automatico per ricordare agli utenti i loro prossimi appuntamenti (entro 3 gg lavorativi precedenti l'appuntamento).



Il sistema di proprietà dell'IMSS prevede questa opzione; gli addetti di Contact Center inseriranno in anagrafica i dati completi dell'utente e un numero di telefono cellulare.

A titolo solo statistico e per contribuire alla stima dell'entità dell'impegno previsto, il volume delle attività in essere, soggetto a modifica in corso d'opera, è riportato di seguito:

- 130 chiamate medie giornaliere in entrata (inbound); tempo medio 3 minuti; *post-processing time* stimato 5 minuti;
- 60 chiamate medie giornaliere in uscita (outbound); tempo medio 1.5 minuti; *post processing time* stimato 3 minuti;
- Picchi giornalieri previsti nelle suddette attività: 9.30-12.30 e 14-17 lunedì-venerdì.

Si precisa che le quantità sopra riportate sono puramente indicative e non vincolanti e che nell'ambito dello svolgimento delle attività e nel limite del corrispettivo, si potranno verificare variazioni del mix di servizi richiesti. In tal caso il Fornitore e il Direttore dell'esecuzione del Contratto del Committente provvederanno a concordare, secondo le esigenze espresse dallo stesso Committente, il mix delle specifiche attività e/o tipologie dei servizi da erogare.

La distribuzione dell'impegno potrebbe non essere lineare nell'ambito della durata contrattuale, pertanto potranno essere previsti periodi a intensità lavorativa variabile in cui il Fornitore dovrà assicurare il pieno supporto all'IMSS.

Il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla configurazione delle reportistiche (ad esempio Ticket e Trouble Ticket), elaborando le informazioni che vengono estratte dai sistemi del Committente.

I report da elaborare saranno definiti con il Direttore dell'esecuzione del contratto prima dell'avvio del servizio e dovranno essere inviati allo stesso con cadenza mensile.

## **5. LUOGO DI ESECUZIONE, STRUMENTI E ATTREZZATURE FUNZIONALI AL SERVIZIO**

L'operatore economico svolgerà le attività di Front Office e Back Office esclusivamente presso la sede di IMSS in Roma, in Largo P. Gabrielli 1, 00137.

Il Committente metterà a disposizione del Fornitore gratuitamente presso la sede sopra indicata n. 6 postazioni di lavoro dotate di computer e linea telefonica nonché le attrezzature e il materiale necessario al buon funzionamento del servizio.

Le attività di Contact center telefonico dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore che dovrà essere situata in Italia.

Il Committente metterà a disposizione, con costo a proprio carico, gli strumenti informatici hardware + software e la necessaria infrastruttura (telefonica, video, audio, web-based, dispositivi, ecc.) per la corretta erogazione a regola d'arte del Servizio complessivo.

Le postazioni di lavoro sono in ambiente operativo Windows 10 e inserite in un dominio aziendale, dotate di tutti gli strumenti necessari per garantire l'operatività.

Su dette postazioni è installato il software Carestream.

Gli accessi sono nominativi.

La sede dove opera il Contact Center verrà inserita nella MPLS Aziendale e dotata quindi di connettività internet/intranet per garantire la raggiungibilità di tutti i sistemi aziendali.

Verrà messo a disposizione un ambiente virtualizzato dal sistema centralizzato Kalliope PBX già in uso al Committente e relative dotazioni (softphone, cuffia call center, reportistica).

Alla scadenza del contratto, i locali e le attrezzature messi a disposizione dal Committente dovranno essere riconsegnati al Committente. Della riconsegna verrà redatto verbale in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto al corrispondente verbale di consegna formano oggetto di valutazione economica e i relativi importi saranno addebitati al Fornitore, fatta salva l'ordinaria usura d'utilizzo.

L'affidamento in uso dei locali e delle attrezzature conferite è meramente strumentale all'esercizio delle attività oggetto del presente Capitolato e, pertanto, non si pongono le basi per l'instaurazione di un rapporto giuridico che si espliciti in un contratto avente ad oggetto l'uso di parte dell'immobile o l'utilizzo delle attrezzature.

Il Fornitore è direttamente responsabile dei danni, di qualunque natura, che possano essere arrecati al proprio personale, alle strutture, alle apparecchiature utilizzate, al personale di Sport e Salute, all'utenza. A tal fine, prima della stipula del Contratto, il Fornitore dovrà stipulare a propria cura e spese con primaria Società assicurativa una polizza assicurativa a copertura della responsabilità sopra indicata con massimale non inferiore ad € 2.500.000,00.

I locali per l'espletamento del servizio di Contact Center sono a carico esclusivo del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire l'accesso del personale del Committente alla sua sede operativa dedicata per Contact Center in ogni momento e anche senza preavviso negli orari indicati per l'erogazione del Servizio, per monitoraggio e controlli del Sistema e degli impianti di sua proprietà e per opportune verifiche di conformità rispetto alle specifiche di servizio e prestazionali e ai livelli di servizio descritti al successivo paragrafo 9.

## **6. RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E PERSONALE INCARICATO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO GRUPPO DI LAVORO**

Il Fornitore dovrà indicare prima della stipula del contratto il nominativo del "Responsabile per l'Esecuzione del contratto" che assumerà il ruolo di responsabile del contratto del Fornitore nei confronti del Committente e monitorerà tutte le attività previste dal presente Capitolato.

Il Responsabile per l'Esecuzione del contratto assicurerà il raggiungimento degli obiettivi di progetto tramite l'utilizzo del team di risorse messe a disposizione e rappresenterà il referente del Direttore dell'esecuzione del contratto di Sport e Salute.

Resta inteso che la responsabilità della corretta organizzazione delle attività resta in capo al Responsabile per l'Esecuzione del contratto.

Il Responsabile per l'Esecuzione del contratto dovrà possedere i seguenti requisiti: incaricato con anzianità lavorativa di almeno 10 anni e di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi, che evidenzino anche esperienza consolidata nella direzione di progetti similari a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Le attività contrattuali dovranno essere svolte da un Gruppo di lavoro dedicato.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro dovrà essere tale da consentire la costante copertura del Front Office negli orari di apertura dell'IMSS e la realizzazione ottimale delle attività di Back Office e Call Center.

Di seguito si riporta la consistenza del personale attualmente addetto alla realizzazione dei servizi di Call Center, Front Office e Back Office.

- **1 Team Leader:**

Si occupa delle attività di supervisione, valutazione rendimento e monitoraggio operativo degli addetti del Contact Center, del Front Office e del Back office, assicurando il coordinamento, l'efficienza e la tempestività di tutte le attività richieste per la fase di esecuzione del contratto.

- **N. 4 Addetti al Contact Center Telefonico** su turni a ottimale copertura degli orari di servizio;
- **N. 4 addetti al Front Office** su turni a ottimale copertura degli orari di servizio;
- **N. 3 addetti al Back Office** su turni a ottimale copertura degli orari di servizio.

I dati sopra riportati devono considerarsi come mere indicazioni fornite in funzione della valutazione del dimensionamento degli adempimenti che il Fornitore sarà chiamato ad espletare (e che permettono la gestione ottimale del servizio).

Rimane fermo che ciascun concorrente è libero di formulare offerta secondo le proprie strategie organizzative, nel rispetto degli obblighi derivanti dalla legge di gara e dal CCNL.

Tutte le risorse dovranno comunque fare parte dell'organico della Società che presenta offerta.

Le risorse componenti il Gruppo di lavoro devono essere legate al Fornitore da vincolo di lavoro dipendente.

La struttura dedicata all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato costituirà obbligo contrattuale vincolante per il Fornitore.

Eventuali avvicendamenti riguardanti il Responsabile per l'Esecuzione e il Team Leader dovranno essere comunicati al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Tutti gli addetti al servizio dovranno essere di madre lingua italiana; presso il Contact Center e il front office dovrà essere costantemente presente almeno un addetto con conoscenza della lingua inglese.

Il Fornitore dovrà provvedere alla Formazione di tutti gli addetti coinvolti nell'espletamento del Servizio.

Il Fornitore dovrà altresì provvedere alle seguenti attività:

- Mappatura delle procedure dell'IMSS;
- Redazione del manuale delle procedure IMSS per la corretta esecuzione del servizio e per l'uso completo e corretto degli applicativi richiesti per l'espletamento di tutte le attività.

Il numero delle unità previste deve tener conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore dovrà impegnarsi a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali.

Il personale dovrà in particolare essere adeguatamente assicurato contro i pericoli di morte, infortunio e danni a terzi, e dovrà essere reso edotto sia dei rischi specifici che delle misure di prevenzione e di emergenza connessi con l'esecuzione del servizio.

Il Committente potrà chiedere in visione al Fornitore, in qualsiasi momento nel corso del contratto, la certificazione comprovante l'iscrizione del proprio personale a tutte le forme di assistenza e previdenza obbligatorie per legge, nonché verificare il rispetto delle norme poste a presidio della sicurezza dei lavoratori.

Le Ditte aggiudicatrici devono designare, senza costi aggiuntivi, una persona con funzioni di "Responsabile Unico" della Ditta, con relativo numero telefonico di immediata reperibilità, al momento della presentazione dell'elenco del personale addetto. La funzione del Referente è quella di controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti previsti nel servizio nonché garantire il corretto svolgimento dello stesso.

Il Fornitore e tutto il suo personale dovranno tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti, l'organizzazione e l'andamento del Committente dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

In particolare, il Fornitore dovrà assicurare che gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio rispettino le seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy che sarà compito del Fornitore impartire;
- garantire la riservatezza dei dati personali sensibili degli utenti;
- attenersi alle direttive impartite dal Committente per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio anche attraverso incontri formativi e informativi ritenuti necessari.

Gli addetti al Front office e Back office dovranno esporre un cartellino di identificazione che sarà dato in dotazione dal Fornitore.

Il Committente è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale del Fornitore nell'esecuzione del contratto. Il Fornitore è altresì ritenuto responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno a persone e/o cose possa derivare e/all'espletamento delle prestazioni contrattuali e sia imputabile ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali siano chiamata a rispondere il Committente che fin d'ora si intende sollevata e indenni da ogni pretesa.

Il Fornitore è obbligato ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria ed alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia d'assicurazioni sociali, assistenziali, previdenziali, antinfortunistiche.

Saranno a carico del Fornitore:

- le assicurazioni sociali, le assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro e tutti indistintamente gli obblighi inerenti ai contratti di lavoro;
- l'adozione nell'esecuzione dei lavori, dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operatori, delle persone addette e di terzi.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto si riserva l'insindacabile facoltà di esprimere il mancato gradimento delle risorse componenti il gruppo di lavoro e potrà richiedere la sostituzione di una o più risorse nei casi di prolungati e non motivati periodi di assenza, non raggiungimento dei requisiti minimi di conoscenza/competenza richiesti, basso livello di produttività, mancato rispetto delle norme etico professionali o disciplinari, nonché altre legittime motivazioni che possano implicare un non gradimento della risorsa.

Il Fornitore è tenuto alla sostituzione delle risorse non gradite entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla richiesta.

La sostituzione dovrà avvenire con una risorsa analoga per livello, profilo ed esperienze.

In caso di inadempienza il Fornitore sarà assoggettato alle penali di cui al successivo paragrafo 10.

Nel caso di sostituzione delle risorse, il Fornitore dovrà prevedere, a sue spese, all'affiancamento tra la risorsa uscente e quella entrante per un periodo necessario a garantire il trasferimento completo delle competenze acquisite.

## **7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Il Fornitore dovrà garantire, a sue spese ed ove previsto, la presenza costante del Gruppo preposto alle attività, organizzando opportunamente i periodi di ferie dei singoli componenti e provvedendo alle opportune sostituzioni temporanee con risorse analoghe per livello, profilo, esperienze.

In caso di assenza, malattia, ferie, infortunio del lavoratore o per qualsiasi motivo che comunque comporti l'assenza dell'operatore, la società aggiudicataria dovrà provvedere di norma a sostituire l'operatore assente senza alcun onere aggiuntivo a carico del Committente.

Ferie, sospensioni, scioperi non debbono creare nessun disagio al servizio.

## **8. CLAUSOLA SOCIALE**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'operatore economico uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nell'Allegato 2.

Qualora il Fornitore non ottemperi a tale obbligo, è facoltà del Committente procedere alla risoluzione del contratto.

Come stabilito all'articolo 3.2 delle Linee guida ANAC n. 13 recanti "La disciplina delle clausole sociale", e dalla più recente giurisprudenza in materia (Consiglio di Stato, sez. III, n. 3471/2018; Consiglio di Stato, Sezione III, sentenza n. 726/2019), l'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall'impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale è imponente nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo assunto. Tale principio è applicabile a prescindere dalla fonte che regola l'obbligo di inserimento della clausola sociale (contratto collettivo, Codice dei contratti pubblici).

La clausola sociale non comporta altresì l'obbligo di utilizzare il medesimo personale dipendente dal precedente gestore esattamente nello stesso servizio svolto in precedenza in quanto un siffatto obbligo risulterebbe eccessivamente gravoso per l'organizzazione di impresa, dal momento che limita irragionevolmente la riallocazione del fattore lavoro senza un corrispondente beneficio effettivo per i lavoratori (Cons. St., comm. spec., 21 novembre 2018, n. 2703; T.A.R. Piemonte, I, 18 marzo 2019, n. 293).

Il concorrente all'atto della presentazione dell'offerta tecnica dovrà presentare, con le modalità indicate nel Disciplinare di gara, il Progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

È comunque fatta salva l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'operatore economico subentrante.

La clausola sociale, salvo diversa previsione della contrattazione collettiva, non si applica al personale utilizzato, nel contratto cessato, da parte delle imprese subappaltatrici.

Per quanto non espressamente previsto nel presente paragrafo si rimanda alle Linee Guida Anac n. 13 del 13.2.2019.

## 9. LIVELLI DI SERVIZIO

### 9.1. LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Si fa presente che l'IMSS adotta un proprio sistema e relative procedure di rilevazione, analisi e controllo della Qualità e della soddisfazione dell'utente, che include compilazione di questionari a cura della clientela e controlli casuali/a campione con chiamate e accessi a canali di comunicazione di pertinenza del Contact Center (telefono, email, sms) effettuati, senza preavviso e senza identificazione ("mystery call"), da parte di personale Sport e Salute.

Per riferimento, gli standard generali di qualità di servizio per il settore dei Contact Center Telefonici sono i seguenti:

Indicatore	Standard di Qualità
------------	---------------------

Tempo medio di attesa (TMA) inbound	TMA ≤ 240 secondi – <b>standard risposta entro 30 sec.</b>
Tasso di abbandono chiamate (inbound)	Tasso abbandono ≤ 3%, tempo medio abbandono a 48 sec.
Risoluzione prestazioni con esito positivo inbound (FCR)	Esito positivo ≥ 60%
Risoluzione prestazioni con esito positivo outbound (FCR)	Esito positivo ≥ 60%

- 1) Per la procedura in oggetto, si richiedono i seguenti livelli di servizio:

**First call resolution (FCR)** o esito positivo e risoluzione alla prima chiamata per servizio **inbound** nei giorni e orari già indicati di espletamento delle attività:

Canale accesso inbound	Standard di Qualità	Livello di Priorità
Telefono	≤ 120 secondi	Priorità 1
Email, SMS	≤ 2 gg lavorativi	Priorità 2

- 2) **First call resolution (FCR)** o esito positivo e risoluzione alla prima chiamata per servizio **outbound**, nei giorni e orari già indicati di espletamento delle attività:

Canale outbound	Standard di Qualità	Livello di Priorità
Telefono (call-back su registrazioni messaggi, prime chiamate di comunicazioni a utenti)	≤ 2 gg lavorativi	Priorità 1
Email e SMS	≤ 3 gg lavorativi	Priorità 2

Se non è possibile risolvere positivamente alla prima chiamata, gli addetti devono motivare la necessità di ulteriore chiamata. Adeguata giustificazione scritta (Ticket) sarà parte della documentazione e reportistica che dovrà essere inviata al Committente su base mensile.

- 3) **Tasso di abbandono delle chiamate in arrivo medio mensile ≤5 (cinque)%**, come desumibile da reportistica generata dal Sistema.

Tale livello di servizio può essere supportato dall'utilizzo di segreteria telefonica con messaggio registrato che richieda dettagli utente da richiamare durante picchi con tempi di attesa ≥ 1 (un) minuto.

- 4) **Tempi di ripristino del servizio Inbound** (numero di ore dall'inizio del disservizio), declinati in base alla gravità dell'evento e relativo impatto negativo sugli utenti.

Si precisa che **il disservizio soggetto a verifica dei livelli di qualità e rendimento è quello imputabile a infrastruttura del Fornitore e/o al proprio Personale durante gli orari stabiliti per l'erogazione del servizio** come indicato al paragrafo 4.2).

Legenda:

- Se il servizio è completamente mancante, livello di gravità **1 = elevato**

- Se il servizio è parzialmente erogato (dal 30% al 60%), livello di gravità **2 = medio**
- Se il servizio è intermittente (erogato dal 61% all'80%), livello di gravità **3 = moderato**

Telefono	Tempi di ripristino	Livello di gravità
Totale disservizio	≤ 4 ore lavorative	1
Parziale disservizio	≤ 8 ore lavorative	2
Servizio intermittente	≤ 16 ore lavorative	3

Email/SMS	Tempi di ripristino	Livello di gravità
Totale disservizio	≤ 8 ore lavorative	1
Parziale disservizio	≤ 12 ore lavorative	2
Servizio intermittente	≤ 16 ore lavorative	3

## 9.2. LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI PER IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE.

Il numero di risorse professionali che il Fornitore dovrà prevedere per l'erogazione dei servizi oggetto d'appalto dovrà essere tale da assicurare l'organizzazione e le performance su descritte.

In ogni caso il Fornitore assicura la presenza del numero di operatori necessari a mantenere aperto il Front Office negli orari stabiliti, a svolgere le attività di back office, mediante la sostituzione del personale assente per ferie, malattie o per altri motivi.

Inoltre, dovrà garantire eventuali incrementi d'attività, fino al 10% del livello di servizio atteso.

Il fornitore dovrà garantire livelli di attesa dell'utenza al front office inferiori ai cinque minuti come desumibile da reportistica generata dal Sistema.

Ritardi rispetto ai tempi sopra indicati sono consentiti, su base mensile, entro il limite del 5% del totale degli utenti che hanno effettuato l'accesso al Front end.

## 10. PENALI

Il Committente ha la facoltà di applicare in caso di violazione degli obblighi contrattuali le seguenti penali:

- [Per tutti i servizi oggetto di gara] Mancata attivazione del servizio: in caso di mancata attivazione del servizio totale o parziale rispetto alle condizioni e livelli di servizio previsti dal precedente paragrafo 9 il Fornitore incorrerà in una penale giornaliera (giorno lavorativo) pari allo 0,5% del corrispettivo previsto per la procedura di gara;
- [Per tutti i servizi oggetto di gara] Penale per ritardo nel completamento della singola attività: per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al tempo previsto dal precedente paragrafo 9 il Fornitore incorrerà in una penale pari allo 0,5% del corrispettivo mensile previsto per la procedura di gara;



- Penale dello 0,5% del corrispettivo mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della reportistica generata dal Fornitore come richiesta e parte integrante del Servizio;
- In caso di assenze di risorse chiave (Team Leader e Responsabile per l'Esecuzione) non disponibili per il Committente: per ogni giorno lavorativo di assenza, non concordato con il Direttore dell'Esecuzione del contratto il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 500,00;
- Mancata sostituzione di una risorsa non gradita: per ogni giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione di una risorsa non gradita rispetto al tempo previsto nel paragrafo 6 il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 150,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- Penale una tantum dell'1% del compenso mensile in caso di turnover (avvicendamento personale complessivo) superiore al 30% per singolo mese 'n', desumibile dalla reportistica; per successivi mesi di superamento dei limiti di turnover, penale una tantum del 2% su due mesi consecutivi. Tre mesi anche non consecutivi di superamento del turnover potranno comportare la risoluzione del contratto.

Penali specifiche relative ai livelli di servizio:

- [Per il servizio di Contact center] Per ogni ora di **mancata – totale, parziale, intermittente – risposta al telefono** da parte del Call Center per motivi legati all'infrastruttura del Fornitore (ad esempio inagibilità dei locali e/o relativo al Personale del Fornitore) **in base al livello di gravità**, verrà applicata una penale variabile dallo 0,5% al 2% del compenso mensile contrattuale;
- [Per il servizio di Contact center] Per ritardi successivi di blocchi di 4 ore nel ripristino del servizio inbound **di priorità 1** rispetto a livelli di servizio declinati e per gli stessi motivi in carico al Fornitore, verrà applicata una penale dell'1% del compenso mensile; la penale potrà essere maggiorata per gli ulteriori blocchi di 4 ore di eventuali successivi ritardi;
- [Per il servizio di Contact center] Per ogni giornata lavorativa di ritardo nel ripristino del servizio di **priorità 2 inbound e livello 1 outbound** rispetto ai livelli di servizio declinati verrà applicata una penale dello 0.5% del compenso mensile;
- [Per il servizio di Contact center] Per numero di **chiamate perse/abbandonate** superiori al 5% su un singolo mese desumibili da statistiche del Sistema per motivi in capo al Fornitore verrà applicata una penale dell'1% del corrispettivo mensile.
- [Per i servizi di Front end e Back office] In caso di chiusura di una delle postazioni del Front Desk o del Back Office, per assenza o ritardo dell'operatore, in caso di mancata sostituzione dell'operatore, entro un'ora (1 ora) dall'interruzione del servizio, il Fornitore sarà obbligato a pagare, per ogni ora di ritardo, successiva alla prima, e per ciascun operatore, una penale di € 100,00;
- [Per il servizio di Contact center] Per ritardi nei tempi di numero di **chiamate perse/abbandonate** superiori al 5% su un singolo mese desumibili da statistiche del Sistema per motivi in capo al Fornitore verrà applicata una penale dell'1% del corrispettivo mensile.
- [Per il servizio di Front end] Per ritardi rispetto ai tempi di attesa previsti per il Front office, su un singolo mese, superiori del 5% del totale degli utenti che hanno effettuato l'accesso al Front office, desumibili da statistiche del Sistema per motivi in capo al Fornitore verrà applicata una penale del 2% del corrispettivo mensile.

- In caso di mancata o ritardata consegna dei report mensile di cui al precedente paragrafo 4.1 o nell'ipotesi in cui il predetto report riportasse dati errati e/o incongruenti con le prestazioni effettivamente erogate, il fornitore sarà tenuto al pagamento di una penale pari al 2% del valore delle prestazioni erogate in Istituto agli utenti nel mese di riferimento oltre al risarcimento del maggior danno.

Per ogni altra inadempienza riconducibile a singole prestazioni non effettuate, effettuate in ritardo, e/o non conformi a quanto stabilito nel presente Capitolato e negli altri documenti di gara, il Committente applicherà una penale il cui importo singolo potrà variare da € 200,00 (duecento/00) fino al 2% del valore complessivo dell'appalto.

Rimane in ogni caso riservato al Committente il diritto di pretendere il risarcimento del maggior danno subito.

## **11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Tutti i servizi a carattere continuativo saranno remunerati tramite corrispettivo mensile.

**[FINE DOCUMENTO]**