

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

# STRALCIO



#### 9.1.1.2 Attivazione, implementazione e Gestione del Sistema Informativo

All'attivazione del Servizio, il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente, e su richiesta a Consip, una *username* ed una *password* per l'accesso al Sistema.

Sarà cura del Fornitore illustrare al personale dell'Amministrazione Contraente le funzionalità principali del Sistema Informativo.

L'aggiornamento dei dati sul Data Base deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti) ad eccezione dell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica per cui si rimanda al par. 9.3.1.3.

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti Attuativi, il Fornitore è tenuto alla risoluzione di ogni eventuale guasto o malfunzionamento del sistema informativo, sia a livello hardware che software, nonché all'aggiornamento tecnologico del software di base, laddove una intervenuta evoluzione dello stesso possa inficiare la fruibilità del Sistema Informativo stesso.

#### 9.2 Gestione di Richieste e Segnalazioni - Centrale Operativa

Il Fornitore deve garantire la disponibilità e l'operatività entro 30 giorni dalla data di Attivazione della Convenzione, e comunque precedentemente alla stipula del primo Contratto Attuativo, di una Centrale Operativa che assolvere alle seguenti funzioni:

- coordinamento e supporto al personale operativo per le attività sugli impianti;
- gestione delle richieste e le segnalazioni che, a vario titolo, possono essere inoltrate da Consip S.p.A. o dalle Amministrazioni Contraenti (funzione di Contact Center).

Il Contact Center deve garantire:

- la gestione delle richieste/segnalazioni pervenute via telefono/mail/fax/web alle quali viene attribuito un numero progressivo/codice alfanumerico univoco;
- il tracking delle richieste;
- la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza.

L'accesso al Contact Center deve essere consentito mediante:

- numero di telefono dedicato;
- numero fax dedicato;



- e-mail dedicata;
- accesso a portale dedicato.

Le tipologie di contatti che devono essere gestite dal Contact Center sono di seguito elencate:

- a. richieste di informazioni inerenti la Convenzione e i Contratti Attuativi;
- b. segnalazioni di guasto/richieste di intervento, solleciti di interventi;
- c. ricezione degli Ordini di Intervento (rif. par. 9.2);
- d. segnalazioni di guasto o richieste di supporto inerenti l'utilizzo del Sistema Informativo.

Il Fornitore è tenuto a rendere disponibili 24h X 365gg anno i seguenti canali di comunicazione, salvo le normali interruzioni legate ad attività di aggiornamento o manutenzione del software/hardware del medesimo Contact Center:

- numero di telefono con instradamento automatico al personale in reperibilità, per le sole chiamate di emergenza; il servizio di pronto intervento del personale in reperibilità deve essere sempre attivo 24h x 365 gg/anno;
- segreteria telefonica, per tutte le altre tipologie di segnalazioni;
- Fax;
- mail;
- portale web.

Inoltre, il Fornitore è tenuto a garantire un servizio di Call Center in cui tutti i giorni, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 16:00 sono presenti degli operatori che:

- ricevono le richieste/segnalazioni telefonicamente;
- analizzano e processano le richieste/segnalazioni pervenute negli orari in cui non sono presenti attraverso gli altri canali (segreteria telefonica, fax, mail).

Il bacino di utenza del Contact Center deve essere il più ampio possibile, a discrezione dell'Amministrazione, fino ad arrivare al singolo cittadino come utente base.

Nel caso di richiesta di intervento pervenuta durante la presenza degli operatori di Call Center, ovvero nei casi in cui la richiesta è avvenuta mediante gli altri canali messi a disposizione dal Contact Center, ad eccezione delle chiamate in emergenza per le quali



sarà già intervenuto il personale in reperibilità, sono gli operatori del Call Center a definire il livello di urgenza; in relazione a questo, il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e la presenza sul posto della squadra di intervento del Fornitore).

Per le chiamate che vengono instradate al personale in reperibilità è quest'ultimo che valuta, dalla segnalazione dell'utente, il livello di priorità; il personale reperibile è tenuto ad intervenire esclusivamente per gli interventi considerati "Codice Rosso - Emergenza", secondo la classificazione riportata di seguito.

Livello di urgenza	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Codice Rosso- Emergenza	Situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone; si attribuisce alle richieste di intervento per le situazioni di imminente pericolo che richiedono l'attivazione del Pronto Intervento, di cui al paragrafo 4.3.2.2 .	Entro 3 ore dalla ricezione della segnalazione.
Codice Giallo- Urgenza	Situazioni che comportano gravi interruzioni del servizio (tre o più lampade contigue non funzionanti) ma non comportano rischio di incolumità per le persone.	Entro 24 ore dalla ricezione della segnalazione
Codice Verde	Situazioni non ascrivibili a urgenza od emergenza.	Entro 48 ore dalla ricezione della segnalazione

L'Amministrazione Contraente ha facoltà di applicare le penali previste al par. 16.1 nel caso in cui il Fornitore non intervenga nei tempi previsti.

In aggiunta al verificarsi di situazioni di Emergenza, il Fornitore è tenuto a darne pronta segnalazione all'Amministrazione e a seguire comunque le procedure di segnalazione agli enti competenti in materia (VV.FF., Forze dell'Ordine, etc.), laddove previsto, qualora l'Amministrazione sia impossibilitata ad intervenire tempestivamente (es. ore notturne), e comunque a dare alla stessa Amministrazione tutto il supporto necessario per adempiere alle procedure.

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di urgenza ed al tempo stimato per l'esecuzione delle attività, l'intervento che è necessario effettuare è classificato dal Fornitore come:

Programmabilità dell'intervento	Tempi di inizio esecuzione interventi
---------------------------------	---------------------------------------



Programmabilità dell'intervento	Tempi di inizio esecuzione interventi
Indifferibile	Le attività di messa in sicurezza (soluzioni anche provvisorie atte a mettere in sicurezza e a tamponare il guasto riscontrato) devono essere svolte contestualmente al sopralluogo.  Gli interventi di ripristino devono essere effettuati entro 24 ore dalla data di sopralluogo
Programmabile a breve termine (le lampade spente o guaste rientrano sempre in questa categoria di intervento)	Gli interventi di ripristino devono essere effettuati entro 5 giorni dalla data di sopralluogo
Programmabile a medio termine	Gli interventi di ripristino devono essere effettuati entro 15 giorni dalla data di sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Gli interventi possono essere effettuati oltre i 15 giorni dalla data di sopralluogo e comunque non superiore a 30 gg dalla data di sopralluogo.

L'Amministrazione Contraente ha facoltà di applicare le penali previste al par. 16.1, nel caso in cui il Fornitore non intervenga con il ripristino nei tempi previsti per i diversi casi.

#### 9.2.1.1 Tracking richieste/segnalazioni

Tutte le interazioni tra Amministrazione e Contact Center devono essere registrate sul Sistema Informativo.

La registrazione dovrà avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta.

Le diverse tipologie di chiamata andranno gestite conformemente a quanto indicato nella seguente tabella:

Tipologia di Chiamata	Campi relativi alle informazioni minime da registrare
a) richieste di informazioni inerenti la Convenzione e i Contratti Attuativi	- data e ora della richiesta - nome, cognome, recapiti ed Amministrazione di appartenenza del richiedente



Tipologia di Chiamata	Campi relativi alle informazioni minime da registrare
	<ul style="list-style-type: none"><li>- breve descrizione della richiesta</li><li>- codice richiesta</li></ul>
b) segnalazioni di guasto/richieste di intervento, solleciti di interventi	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della richiesta</li><li>- motivo della richiesta</li><li>- nome, cognome, recapiti ed Amministrazione di appartenenza del richiedente</li><li>- n° dell'Ordinativo Principale di Fornitura di riferimento</li><li>- impianto ed elemento/i di impianto per il quale è stato richiesto l'intervento (identificativo e localizzazione da anagrafica tecnica);</li><li>- stato della richiesta (aperta, chiusa, sospesa, etc.)</li><li>- tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi</li><li>- livello di urgenze</li><li>- codice richiesta</li></ul>
c) ricezione degli Ordini di Intervento	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della ricezione dell'Ordine di Intervento</li><li>- codice identificativo della richiesta di intervento a cui è associato l'ordine pervenuto</li><li>- nome, cognome, recapiti ed Amministrazione di appartenenza del richiedente</li></ul>
d) segnalazioni di guasto o richieste di supporto inerenti l'utilizzo del Sistema Informativo	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della chiamata</li><li>- nome, cognome, recapiti ed Amministrazione di appartenenza del richiedente</li><li>- breve descrizione della richiesta</li></ul>