

ALLEGATO A – SERVIZI

1. ASSISTENZA E SUPPORTO PER L'UTILIZZO DEL TOUCH POINT DIGITALE DIME
2. INFORMAZIONI DI PRIMO LIVELLO SUI SERVIZI COMUNALI
3. REGISTRAZIONE DELLA RICHIESTA/SEGNALAZIONE DEL CITTADINO ED INVIO, PER LA PRESA IN CARICO ED EVASIONE, AL DESTINATARIO DI COMPETENZA:
 - a) Anagrafe e Stato Civile
 - b) Ambiente
 - c) Commercio
 - d) Cultura
 - e) Edilizia
 - f) Lavori Pubblici
 - g) Mobilità e Trasporti
 - h) Polizia Locale
 - i) Scuola
 - j) Servizi Educativi
 - k) Sociale
 - l) Sport
 - m) Tributi
 - n) Turismo
4. PRESA APPUNTAMENTI PER ACCESSO AGLI SPORTELLI COMUNALI (es. carta d'identità, cambio di residenza)
5. SERVIZI INFORMATIVI GENERALI RICORRENTI, a titolo esemplificativo:
 - a) ELETTORALE (in occasione di votazioni)
 - b) ORDINANZE TRAFFICO (acquatico e terrestre)
 - c) EVENTI LEGATI ALLA TRADIZIONE DEL TERRITORIO (es. Redentore, Salute, Carnevale, Regata Storica)
6. GESTIONE EVENTI STRAORDINARI, a titolo esemplificativo:
 - a) ERP (bando casa)
 - b) ACQUA ALTA (risarcimenti)
 - c) COVID-19
 - d) "BOMBA DAY"
 - e) BANDI SPECIFICI (es. Concorso Artefici del nostro tempo)

ALLEGATO B – VOLUMI E TMC CHIAMATE

Coda	Media chiamate offerte giorno	Media chiamate offerte mese	TMC mese (secondi)
DiMe Servizi	650	17.000	255

Nota: dati ricavati da indicatori registrati nel corso del 2019/2020; il dato delle chiamate offerte/giorno considera la media dal lunedì al venerdì, con esclusione di sabati e festivi.

ALLEGATO C – KPI E PENALI

KPI	Descrizione	Indicatore	Fasce di livello non garantite	Penale
LS	Percentuale chiamate risposte su totale chiamate offerte al netto delle short calls Base mensile	90%	Dall'80 all'89%	Nessuna penale
			Dal 70 al 79%	50,00 € ogni punto percentuale
			Dal 60 al 69%	100,00 € ogni punto percentuale
			< 60 %	200,00 € ogni punto percentuale
SLA	Percentuale chiamate risposte in 60 secondi Base mensile	70%	np	np
TMC	Durata media conversazione Base mensile	255 secondi	np	np

ALLEGATO D – PARTE TECNICA

TAVOLO DI LAVORO:

Al fine di ottimizzare le attività del Contact Center Unico che interagiscono con tutti gli strumenti RTI e mantenere sempre aggiornate le interazioni tra i soggetti coinvolti nel disegno DiMe, anche in previsione di adeguamenti e miglioramenti delle tecnologie esistenti, ai fini della cooperazione, del monitoraggio e della costante condivisione dei processi, è istituito un Tavolo di Lavoro Permanente composto da un rappresentante designato dal Comune di Venezia, un rappresentante designato di Veritas S.p.A. ed un rappresentante designato dalla società in house del Comune di Venezia Venis S.p.A.

Gli incontri saranno calendarizzati a cadenza semestrale o saranno convocati, al bisogno, da uno dei componenti.

Potranno partecipare agli incontri anche altri soggetti, convocati dai titolari del Tavolo di Lavoro, di cui si ritenga necessario l'apporto tecnico/professionale.

MODALITA' CREAZIONE DI UN NUOVO SERVIZIO:

Sarà facoltà del Titolare del Servizio richiedere in qualsiasi momento dell'anno la creazione di un nuovo servizio inbound/outbound sulla base delle necessità dello stesso; essa sarà preceduta da un coinvolgimento del personale Veritas nelle fasi di progettazione e comprenderà necessariamente una fase di test e una di rilascio affinché possa essere garantita la migliore operatività.

Le fasi seguiranno l'ordine cronologico stabilito, secondo il seguente processo:

Fase 1 – Progettazione esecutiva

- Incontro di startup con i referenti designati dal Titolare del Servizio e Veritas al fine di definire necessità e obiettivi;
- Modalità di creazione del servizio, con definizione degli SLA;
- Definizione eventuali vincoli di implementazione (ad es. problematiche tecniche o di risorse umane);
- Definizione delle configurazioni di dettaglio (Messaggi e Flow chart);
- Definizione delle necessità HW e SW (verifica licenze, verifica PC, verifiche compatibilità SW);
- Definizione delle modalità d'interoperabilità verso i servizi ICT già in uso da parte del Titolare, qualora sia di interesse per quest'ultimo;
- Definizione delle tempistiche di implementazione.

Fase 2 – Programmazione Piattaforma e Formazione

- Configurazione del Sistema Telefonico;
- Formazione del Personale Veritas.

Fase 3 – Roll-Out del Servizio

- Test funzionali su chiamate di test;
- Inserimento del nuovo servizio in produzione;
- Verifiche di funzionamento su chiamate reali;

Fase 4 – Collaudo

SISTEMI INFORMATICI, INFORMATIVI E TELEFONICI

Il Titolare del Servizio si impegna a:

- Tenere aggiornate tutte le architetture informatiche (CRM, interfacce applicative web) in uso al Contact Center DIME, mantenendone le compatibilità con gli aggiornamenti delle versioni Browser più diffuse (Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox);
- Rendere disponibili le evolutive atte a garantire le funzionalità delle piattaforme informatiche sulla base degli aggiornamenti periodici di release e di sicurezza pubblicati;
- Garantire l'efficienza della connettività verso il Data Center Pleiadi.

Veritas procederà a:

- Tenere aggiornati e mantenuti i sistemi telefonici e di connettività in dotazione al Contact Center DIME che gestiscono i servizi;
- Rinnovare le dotazioni delle postazioni di lavoro degli operatori Contact Center DIME (PC, Monitor e Periferiche) e fornire manutenzione alle stesse secondo gli SLA indicati nel paragrafo 12.1.2;
- Subentrare in qualità di titolare del Contratto nei confronti dei carrier che oggi forniscono le numerazioni e le linee telefoniche per il servizio DiMe, effettuando pertanto le operazioni di gestione delle anomalie e loro escalation, assumendosi i costi relativi. E' facoltà di Veritas procedere a sua discrezione ad eventuali cambi gestore al fine di ottimizzare soluzioni tecnologiche e relativi costi.

SERVIZIO DI BUSINESS CONTINUITY E PERCENTUALE DI DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO SU BASE ANNUA

Veritas predisporrà un'infrastruttura di servizio che garantisca la "Business Continuity" relativamente ai propri servizi in caso di:

- Guasti bloccanti alle linee telefoniche PRI/ISDN o altra tecnologia scelta a discrezione di Veritas;
- Guasti bloccanti alla linea Internet di Veritas;
- Guasti bloccanti alla linea Dati di Veritas;
- Guasti bloccanti alla piattaforma di Contact Center;
- Garanzia di disponibilità di servizio su base annua di almeno il 98,5%.
- Adeguata modalità di salvataggio dei dati relativi alle chiamate, necessari per la creazione dei report previsti.

Rimangono esclusi dalle responsabilità di Veritas i disservizi derivati dalle seguenti causali:

1. Mancanza di alimentazione elettrica della sede Contact Center DiMe presso Padiglione Lybra;
2. Anomalie o mancato funzionamento dei servizi CRM Salesforce e di tutti gli applicativi, anche via WEB, messi a disposizione dal Titolare del Servizio;
3. Anomalie o mancato funzionamento dei collegamenti Dati verso il Titolare del Servizio;
4. Anomalie e mancato funzionamento del collegamento in Fibra Ottica dal Data Center Venis.

ATTIVITA' DI REPORTING

È richiesto a Veritas di prevedere, tramite attività di reporting, la raccolta, l'analisi e la presentazione dei parametri di performance peculiari dei servizi e le funzionalità specifiche dedicate alla verifica dei KPI richiesti dal Titolare del Servizio.

I dati statistici generati dai sistemi CTI/ACD/IVR dovranno essere esportati periodicamente ed essere resi disponibili al Titolare del Servizio.

I reports dovranno essere generati almeno in formato MS Excel.

Di seguito vengono definite le tipologie di reportistiche che Veritas invierà, a richiesta, al Titolare del Servizio. In tutti i report telefonici la "durata delle chiamate" e di conseguenza anche i minuti di conversazione devono tener conto solamente del tempo di conversazione telefonico effettivo degli operatori con l'utente, al netto dunque di tutte le code di attesa e dell'eventuale tempo necessario a completare l'attività di immissione dati post-chiamata.

Ai fini di alimentare il sistema di Business Intelligence sulla complessiva Piattaforma DiMe prevista dal Titolare e attuata da Venis S.p.A., a Veritas è altresì richiesto di mettere a disposizione in modalità automatica i dati generati dai sistemi CTI/ACD/IVR attraverso meccanismi di interoperabilità prefissati.

DISPONIBILITA' BASI DATI DEI SISTEMI A SUPPORTO

Al fine di integrare i dati derivanti dai sistemi a supporto del CCU e della piattaforma DIME nel più ampio complesso degli strumenti di Business Intelligence del Titolare del Servizio.

Veritas rende disponibili i dati grezzi generati dai sistemi CTI/ACD/IVR. Tali dati dovranno essere adeguatamente documentati per consentirne l'intelligibilità e l'accesso controllato attraverso sistemi e servizi di interoperabilità. Su apposito tavolo tecnico si valuterà l'eventuale possibilità di rendere disponibili i dati grezzi generati dai sistemi CTI/ACD/IVR di Veritas.

Veritas S.p.A., a fronte di modifiche dei propri sistemi che si interfacciano con il CRM Salesforce del Comune di Venezia (DiMe), si impegna a garantire il corretto funzionamento mantenere le medesime interfacce applicative, rendendo trasparente le modifiche verso la piattaforma CRM DiMe.

LIVELLI DI PERFORMANCE E FUNZIONAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Veritas predisporrà un'infrastruttura totalmente ridondata sia a livello di Piattaforma telefonica, linea dati propria, linea internet propria, linee telefoniche di propria gestione.

Sulla base dell'architettura tecnologica che Veritas predisporrà si definiscono i seguenti SLA di servizio:

1. Infrastruttura di telecomunicazioni:
 - Piattaforma di Contact Center;

- Linee telefoniche cedute a Veritas;
- Hardware a supporto (Gateway, interfacce, altro).

Severity Level e Descrizione	Ticket Impact	SLA di Intervento
Priorità 1 – Critical Failure: <ul style="list-style-type: none"> - Malfunzionamento, Failure o indisponibilità di uno o più componenti Software/Hardware che coinvolgono il 50% o più delle risorse (esempio indisponibilità del sistema telefonico). - Linea Internet assente su tutte le postazioni operatore. - Tutte le linee telefoniche sono indisponibili. 	Servizio non è disponibile	Entro 30 minuti
Priorità 2 – Major Failure <ul style="list-style-type: none"> - Malfunzionamento, Failure o indisponibilità di una o più componenti Software/Hardware che comprendano dal 20% al 49% delle risorse. - Più del 50% delle linee telefoniche sono indisponibili. 	Una funzionalità completa (recording, reporting, Marquee, etc.) non è disponibile. Un Gateway ISDN non è disponibile. Servizi WSDL e plug-in Salesforce non funzionanti.	Entro 4 ore
Priorità 3 – Minor Failure: <ul style="list-style-type: none"> - Malfunzionamento, Failure o indisponibilità di una parte Software o Hardware che coinvolge delle componenti senza impatti sul normale servizio. - Linee telefoniche soggette a disturbo fonico; 	Report storici non disponibili, funzionalità non essenziali non disponibili. Backup non disponibile. Problemi Marquee. Problemi Business Manager.	1 giorno (NBD)
Priorità 4 – Info and Move/Add/Change Request: <ul style="list-style-type: none"> - Informazioni tecniche o Modifiche non legate a malfunzionamenti Software/Hardware. 	Richieste da concordare con i Tecnici Veritas	2 giorni (NBD)

2. Postazioni di lavoro

- PC, Monitor, telefono e periferiche cedute a Veritas;
- Sistema Operativo ed applicativi installati da Veritas.

Severity Level e Descrizione	Ticket Impact	SLA di Intervento
Priorità 1 – Major Failure - Malfunzionamento, Failure o indisponibilità di postazioni di lavoro al 50% o più delle risorse.	Più del 50% delle postazioni lavoro in sede non sono operative.	Entro 1 ora
Priorità 2 – Minor Failure - Malfunzionamento, Failure o indisponibilità di una postazione di lavoro.	Da 1 a 5 postazioni lavoro in sede non sono operative.	1 giorno (NBD)
Priorità 3 – Info and Move/Add/Change Request: - Informazioni tecniche o Modifiche non legate a malfunzionamenti Software/Hardware.	Richieste da concordare con i Tecnici Veritas	2 giorni (NBD)

3. Linea dati e Internet

- Linea Dati Intranet Veritas;
- Linea Internet;
- Linea Dati verso Sistemi Comune di Venezia/Partecipate.

Severity Level e Descrizione	Ticket Impact	SLA di Intervento
Priorità 1 – Major Failure - Linea Internet totalmente indisponibile - Linea Dati verso Comune di Venezia totalmente indisponibile	Accesso impossibile a CRM e strumenti WEB	Entro 30 minuti
Priorità 2 – Minor Failure - Malfunzionamento linee Internet e dati non bloccante	Collegamenti che presentano eccessiva latenza	1 giorno (NBD)
Priorità 3 – Info and Move/Add/Change Request: - Informazioni tecniche o Modifiche	Richieste da concordare con i Tecnici Veritas	2 giorni (NBD)

Si precisa che Veritas garantirà l'intervento nei tempi previsti con relativa risoluzione della problematica nel più breve tempo possibile.

Nel caso in cui venga diagnosticato un problema su piattaforme/applicativi messe a disposizione dal Titolare del Servizio, esso sarà contattato ai riferimenti concordati dal Responsabile Tecnico Veritas o comunque dal supporto Veritas specifico interessato, fornendo diagnosi della problematica per le successive fasi di escalation da effettuarsi a carico del Titolare del Servizio.

Si riassumono in maniera esemplificativa ma non esaustiva le seguenti situazioni:

- Indisponibilità o eccessiva latenza su applicativo CRM Salesforce;
- Indisponibilità o eccessiva latenza su applicativi WEB messi a disposizione dal Titolare del Servizio o suo incaricato (Sito Web del Comune di Venezia, Portale DiMe, KM, altro.);

Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it  [gruppoveritas](#)  [@gruppoveritas](#)  [gruppoveritas](#)

- Disservizi di varia natura causati da attività o failure nel Datacenter Venis;
- Disservizi causati da mancato aggiornamento degli applicativi WEB sulla base degli aggiornamenti di sicurezza dei browser (Google Chrome, MS Internet Explorer, MS Edge, Mozilla Firefox).