



**CAPITOLATO TECNICO**  
**GARA CON PROCEDURA APERTA**

per l'affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e  
la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

**Cat.7**

**CPV 72262000-9**

**RIF. CIG 7150308CD0**

**ALLEGATO TECNICO III**

**Servizio di registrazione delle richieste di assistenza**

## **SOMMARIO**

1. Modello organizzativo che si intende adottare.....	3
2. Requisiti .....	3

## 1. Modello organizzativo che si intende adottare

Forma.Temp intende adottare un modello organizzativo di gestione delle richieste di assistenza e di consulenza da parte dell’utenza esterna sfruttando diversi canali di comunicazione, ovvero:

- assistenza on-line
- email su indirizzi specifici
- telefono
- corrispondenza cartacea e/o fax

In linea generale, tutte le attività di comunicazione dovranno essere tracciate all’interno del sistema di registrazione e tracciabilità delle richieste che dovrà essere fornito dall’aggiudicatario.

Da un punto di vista organizzativo il modello generale di funzionamento della gestione delle richieste di assistenza è diverso per le varie tipologie di canale di comunicazione ed in particolare prevede:

- per il form on-line, le richieste di comunicazione saranno registrate in maniera automatica sul sistema con le relative risposte;
- per le richieste via mail, telefono e corrispondenza il ricevente inserirà la richiesta al sistema il quale instraderà la richiesta all’area funzionale di competenza; la risposta alla richiesta verrà inserita dall’utente responsabile in fase di invio della risposta al richiedente.

## 2. Requisiti

Al fine di garantire una scelta del software di ticketing che risponda ai bisogni di Forma.Temp, si illustra di seguito il processo di massima con cui s’intende gestire il contact center.

Il servizio verrà attivato da una richiesta di assistenza secondo quanto illustrato precedentemente. In fase di inserimento verrà definito anche la funzione di Forma.Temp responsabile della risposta. A quest’ultima dovrà poter essere data la possibilità di dichiarare il quesito non di sua competenza e girarlo ad altra funzionale attraverso il sistema.

Un servizio di notifiche, che dovrà essere integrato sul sistema permetterà di inviare segnalazioni su richieste ricevute da evadere ai vari utenti corrispondenti alle aree funzionali di Forma.Temp.

Successivamente alla notifica all’area funzionale competente sarà possibile rispondere e chiudere il ticket.

In ogni caso, le dichiarazioni e la formalizzazione della eventuale decisione di non procedere nella erogazione della assistenza per la specifica richiesta dovranno essere datate.

Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- data e ora di ricezione della richiesta e modalità di ricezione,
- soggetto che ha richiesto l'intervento,
- descrizione del problema, gravità e priorità di intervento assegnata,
- intervento attivato,
- struttura che ha avuto la responsabilità della risoluzione,
- data e ora di chiusura della richiesta,

**CAPITOLATO TECNICO** – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp. – Allegato Tecnico III – - Servizio di registrazione delle richieste di assistenza

Dovrà essere inoltre possibile ottenere, attraverso un mini cruscotto, una serie di report di analisi sull’attività svolta così da poter permettere a Forma.Temp di monitorare l’andamento della gestione delle richieste. Tra le tipologie di report possibili dovranno essere realizzate almeno le seguenti:

- numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione,
- distribuzione delle richieste per modalità di accesso al servizio,
- distribuzione delle modalità di intervento,
- distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento,
- durata media degli interventi,
- durata massima e minima degli interventi,
- impegno complessivamente speso, eventualmente con riferimento alle tipologie di intervento, (solo per gli interventi effettuati da strutture dell’Aggiudicatario),
- trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.

Il sistema dovrà esporre una serie di servizi in una logica di cooperazione applicativa che permetta l’integrazione con il SII.

Di seguito si riportano i principali requisiti del servizio e gli eventuali sistemi con cui dovrà interagire e/o cooperare e gli eventuali attori di riferimenti.

Requisiti

Attività	Requisiti	Moduli applicativi orizzontali	Cooperazione applicativa	Attore
<b>Inserimento della richiesta</b>	Ricezione della richiesta dal sistema di assistenza on line	Modulo assistenza on-line SII		Stakeholder
	Inserimento manuale della richiesta ricevuta da canali non informatizzabili			Aree funzionali Forma.Temp
<b>Inserimento della risposta e chiusura del relativo ticket</b>	Compilazione della risposta, messa a disposizione al modulo di assistenza on-line e chiusura ticket	Modulo assistenza on-line SII		Aree funzionali Forma.Temp
	Compilazione della risposta, trasmissione al richiedente e chiusura ticket	Modulo assistenza on-line SII		Aree funzionali Forma.Temp
<b>Report e analisi dei dati</b>	Cruscotto per l’esecuzione di report di analisi sia aggregati che di dettaglio sulle attività			Aree funzionali Forma.Temp

**CAPITOLATO TECNICO** – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp. – Allegato Tecnico III – - Servizio di registrazione delle richieste di assistenza

---

	tracciate dal sistema			
<b>Accesso al sistema</b>	Accesso al sistema direttamente dal SII	Sito web istituzionale		Aree funzionali Forma.Temp