

FORMEZ PA

FORMEZPA

Protocollo N. RM-I-0002632/15

Data di Protocollo 02/04/2015



Appunto per il prof. Marco Villani
Dott. Sergio Talamo
Ing. Alberto Truffi

Prof. Carlo Conte
Avv. Marilena De Vincentis
Dott. Franco Mennonna
Dott. Arturo Siniscalchi
Dott.ssa Valeria Spagnuolo

Si trasmette, per il seguito di competenza, la convenzione firmata il 1° aprile 2015 tra AGID – Agenzia per l'Italia digitale ed il Formez PA per la implementazione e gestione dell'assistenza all'utente per la piattaforma "Italia Login".

Segreteria del Commissario Straordinario

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mareschini'.



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Formez^{PA}

**CONVENZIONE
PER LA IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DELL'ASSISTENZA ALL'UTENTE
PER LA PIATTAFORMA "ITALIA LOGIN"**

TRA

AgID - C.F. 97735020584, con sede in Viale Liszt 21 - 00144 Roma – nella persona del Direttore Generale Dott.ssa Alessandra Poggiani, domiciliato per la carica ove sopra

E

FORMEZ PA – Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A., - C.F. 80048080636 - (di seguito denominato "Formez PA"), con sede in Viale Marx, n. 15 – 00137 – nella persona del Commissario Straordinario - Avv. Harald Bonura, domiciliato per la carica ove sopra

di seguito indicate come "le Parti"

PREMESSO CHE

- il Decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, entrato in vigore in data 26 giugno 2012 e convertito, con modificazioni, con legge 134/2012 ha istituito l'AgID, ha soppresso DigitPA e trasferito alla Agenzia stessa le risorse finanziarie e strumentali di DigitPA, compresi i connessi rapporti giuridici attivi e passivi, subentrandone nelle relative funzioni;
- nel quadro degli obiettivi di digitalizzazione della macchina amministrativa e in attuazione dei compiti ad essa attribuiti, l'AgID coordina a livello nazionale le azioni in materia di innovazione per promuovere le tecnologie ICT a supporto della pubblica amministrazione, garantendo la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea;
- in particolare, l'AgID promuove le politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale, nel cui ambito ricadono specificatamente le azioni volte a rendere disponibili e fruibili i dati e i servizi delle pubbliche amministrazioni;
- per la suddetta finalità, l'AgID predispone, con cadenza annuale, un'Agenda nazionale in cui definisce contenuti e obiettivi delle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e un Rapporto annuale sullo stato del processo di valorizzazione in Italia, trasmettendolo per l'approvazione al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro delegato per l'innovazione tecnologica;
- l'AgID inoltre definisce e aggiorna annualmente le linee guida nazionali che individuano gli standard tecnici, compresa la determinazione delle ontologie dei servizi e dei dati, le procedure e le modalità di attuazione delle disposizioni previste dal Codice dell'amministrazione digitale (CAD),

con l'obiettivo di rendere il processo omogeneo a livello nazionale, efficiente ed efficace; le pubbliche amministrazioni sono chiamate ad uniformarsi a dette linee guida

- in relazione a tali compiti la migrazione evolutiva del portale www.lineaamica.gov.it, dedicato alla comunicazione e all'assistenza a cittadini, PA e imprese relativamente ai servizi delle PA, rappresenta un necessario strumento di raccordo tra le politiche di modernizzazione della macchina digitale e le azioni messe concretamente in campo dalle singole amministrazioni in materia di servizi digitalizzati e online;
- il Formez PA, associazione riconosciuta con personalità giuridica di diritto privato ai sensi del D.Lgs. n. 6/2010, è organismo "in house" al Dipartimento della Funzione Pubblica del Ministro della pubblica amministrazione e della semplificazione, che ne detiene la quota associativa maggioritaria ed è partecipato esclusivamente, oltretutto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, da altri associati pubblici;
- il Formez PA gestisce dal 29 gennaio 2009, su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica con convenzione sottoscritta in data 10 dicembre 2008, il servizio di ascolto e assistenza multicanale per i cittadini "Linea Amica" e il relativo portale web www.lineaamica.gov.it, denominato anche "Portale del cittadino" a partire dalla revisione del sito del 2011;
- il Formez PA ha già collaborato con AgID (allora DigitPA) nell'aggiornamento dell'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) in base all'accordo di collaborazione sottoscritto tra le parti in data 8.11.2010;
- il Formez PA ha già collaborato con AgID (allora DigitPA) nella realizzazione del portale www.lineaamica.gov.it in precedenza citato, in base all'accordo di collaborazione sottoscritto tra le parti in data 15.12.2011;
- attraverso la migrazione dei contenuti e dei servizi coerenti del portale www.lineaamica.gov.it, verso la piattaforma Italia Login, AgID e Formez PA condividono il comune interesse di promuovere la diffusione della conoscenza e l'efficace e ampio utilizzo dei servizi online messi a disposizione di cittadini e imprese in modo sempre più esteso dalle PA, secondo modalità coerenti con le indicazioni strategiche definite dalla richiamata Agenda e con le relative linee guida di attuazione;
- l'AgID e Formez PA condividono il comune interesse istituzionale a realizzare tutte le attività necessarie all'attuazione del piano Crescita Digitale 2014-2020;
- tale azione risulta coerente con la nuova missione istituzionale del Formez PA, così come individuata nella seduta assembleare del 14 novembre 2014;
- tale azione è altresì coerente con gli indirizzi strategici assunti dall'Italia nell'Accordo di partenariato per l'impiego dei fondi strutturali e di investimento europei 2014-2020 e con gli obiettivi del PON Governance e Capacità Istituzionale adottato il 23 febbraio 2015, che punta a contribuire al piano per la crescita digitale con interventi mirati alla semplicità e l'usabilità dei servizi e della comunicazione online.

TUTTO CIÒ PREMESSO, VISTO E CONSIDERATO LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE

ART. 1 – Premesse

1. Le premesse e ogni documento allegato sono parti integrante e sostanziale della presente Convenzione.

ART. 2 – Oggetto e obiettivi della Convenzione

1. La presente Convenzione disciplina le modalità di collaborazione tra AgID e Formez PA per la implementazione e gestione dei servizi di informazione e assistenza online multicanale e su web per gli utenti della piattaforma “Italia Login” nonché per i servizi online messi a disposizione da parte delle PA ed accessibili tramite la registrazione e l’accesso a tale sistema;
2. Con la presente Convenzione le parti si accordano sul trasferimento alla piattaforma Italia Login dei contenuti presenti sul portale www.lineaamica.gov.it;
3. Altresì Formez PA si impegna a mantenere tali contenuti costantemente aggiornati, a pianificare le modalità di trasferimento in modo da garantire la continuità della visibilità attuale su web, nonché di mettere a disposizione, per tutta la durata della presente Convenzione, gli strumenti di comunicazione ai cittadini delle risorse messe a loro disposizione ed accessibili via web;
4. Le modalità di collaborazione sono analiticamente descritte nell’Allegato Tecnico incluso e parte integrante della presente Convenzione.

ART. 3 – Durata e decorrenza

1. La presente Convenzione ha la durata di quindici (15) mesi a decorrere dalla data della sottoscrizione ed è prorogabile tramite accordo scritto tra le Parti.

ART. 4 - Progettazione Esecutiva

1. Formez PA si impegna a redigere un Progetto esecutivo sviluppando i temi e le modalità indicate nell’Allegato Tecnico. Il progetto esecutivo dovrà essere trasmesso ad AgID entro 30 gg. dalla stipula della presente Convenzione per la verifica di coerenza con il programma complessivo, al fine di pervenire ad una condivisione dei contenuti ed in particolare della pianificazione definitiva.
2. Nelle fasi di elaborazione e verifica della progettazione esecutiva le attività possono avere inizio secondo quanto definito in Allegato Tecnico e comunque previo accordo tra i Referenti-responsabili di progetto (vedi Art.6).

ART. 5 – Obblighi delle parti

1. Le Parti s’impegnano a mettere a disposizione le risorse umane, strumentali ed economiche, secondo le modalità e le quantità descritte in dettaglio nella tabella di previsione dei costi di cui all’Allegato Tecnico incluso, nonché a condividere le informazioni e le tecnologie che seguiranno all’attuazione del presente atto; in particolare:
 - a) AgID mette a disposizione le proprie competenze per la predisposizione della base di conoscenza e dei contenuti formativi necessari per le attività di formazione e di ripresa formativa;
 - b) Formez PA mette a disposizione, oltre al servizio di assistenza e ai contenuti web aggiornati come descritto in Allegato Tecnico, la piattaforma informatica e logistica per la realizzazione dei servizi di ascolto e risposta, nonché i contenuti già sviluppati per il portale “Linea Amica” che risultano di interesse per l’avvio operativo e la diffusione dell’utilizzo della piattaforma “Italia Login”.
2. Ciascuna delle Parti svolge le attività oggetto del presente atto in costante e reciproco raccordo.

ART. 6 – Referenti

1. Le Parti individuano un Referente-responsabile di progetto, cui riportano le attività svolte in attuazione dalla presente Convenzione.

2. I Referenti-responsabili di progetto sono comunicati per iscritto dalle Parti entro 30 giorni dalla stipula del presente atto
1. Ciascuna Parte si riserva il diritto di sostituire il proprio Referente dandone tempestiva comunicazione scritta all'altra Parte.

ART. 7 – Contributo

1. A fronte delle maggiori spese sostenute da Formez PA per le attività di assistenza e aggiornamento dei contenuti web come descritte in Allegato Tecnico, AgID parteciperà ai costi sostenuti da Formez PA, appositamente documentati, rendicontati ed approvati dall'Agenzia, nella misura complessiva massima pari ad € 2.200.000,00 (duemilioniduecentomila/00) sulla base dell'articolazione finanziaria contenuta nell'Allegato Tecnico, non soggetta ad IVA in quanto attività istituzionale.
2. Il rimborso delle spese sostenute – da effettuare da parte dell'AgID sul conto corrente di Formez PA intrattenuto presso l'Istituto Bancario INTESA SANPAOLO SPA AG.55 IBAN IT24A0306903286100000300001 – compatibilmente con la disponibilità della relativa provvista finanziaria, avverrà nel modo seguente:
 - a. una prima tranche di pagamento, pari al 25% dell'ammontare complessivo, entro 4 mesi dalla sottoscrizione della presente Convenzione, contenente una relazione dettagliata delle attività svolte, delle spese sostenute e degli obiettivi conseguiti (compresi gli eventuali scostamenti dal programma definito), approvata dal Referente-responsabile di progetto dell'AgID;
 - b. una seconda tranche, fino all'ammontare complessivo di € 1.100.000,00, entro 9 mesi dalla sottoscrizione della presente Convenzione, a seguito di formale richiesta di pagamento contenente una relazione dettagliata delle attività svolte, delle spese sostenute e degli obiettivi conseguiti (compresi gli eventuali scostamenti dal programma definito), approvata dal Referente-responsabile di progetto dell'AgID;
 - c. il saldo, fino all'ammontare complessivo di €. 2.200.000,00, a conclusione di tutte le attività previste dall'Allegato Tecnico, a seguito di formale richiesta di pagamento contenente una relazione dettagliata delle attività svolte, delle spese sostenute e degli obiettivi conseguiti (compresi gli eventuali scostamenti dal programma definito), approvata dal Referente-responsabile di progetto dell'AgID.

ART. 8 – Assicurazione contro gli infortuni

1. Formez PA provvederà ad assicurare tutte le persone impegnate nelle attività realizzate in applicazione del presente Accordo, ad esclusione dei dipendenti e collaboratori di AgID, contro gli infortuni sul lavoro secondo le norme vigenti.

ART. 9 – Gruppo di lavoro

1. Per l'espletamento delle attività previste dall'art. 2 del presente Accordo è costituito da Formez PA un gruppo di lavoro, come specificato in Allegato Tecnico. Per la selezione dei componenti del gruppo di lavoro che non siano dipendenti Formez PA, quest'ultimo si atterrà a principi di trasparenza e pari opportunità di trattamento, sulla base delle procedure vigenti presso Formez PA e procederà di concerto con AgID.

ART. 10 – Elaborati e prodotti

1. I risultati delle attività svolte saranno di proprietà di AgID.
2. Formez PA potrà utilizzare detti risultati nell'ambito dei propri compiti istituzionali a seguito di specifica approvazione da parte di AgID.
3. Le Parti si impegnano reciprocamente a dare atto, in occasione di presentazioni pubbliche, attinenti le materie oggetto del presente Accordo, dei risultati conseguiti o in caso di redazione e pubblicazione di documenti di qualsiasi tipo, attinenti le citate materie, che quanto realizzato consegue alla collaborazione instaurata con La presente Convenzione.

ART. 11 – Recesso

Ciascuna Parte potrà recedere dagli impegni assunti con il presente atto qualora, a proprio giudizio, nel corso di svolgimento delle attività intervengano fatti o provvedimenti che modifichino la situazione esistente all'atto della stipula dello stesso e ne rendano impossibile o inopportuna la conduzione a termine.

In tali casi saranno comunque riconosciuti a Formez PA le spese eventualmente sostenute e gli impegni vincolanti assunti a fronte di attività già svolte alla data di comunicazione del recesso.

ART. 12 – Osservanza della normativa nazionale e comunitaria

In tutti gli affidamenti a soggetti esterni il Formez PA resta impegnato all'osservanza delle norme nazionali e comunitarie in materia di appalti di servizi e procedure di evidenza pubblica.

ART. 13 – Informazioni riservate - Trattamento dei dati personali

1. Formez PA si impegna a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati, documenti e notizie, riguardanti sia i dipendenti e collaboratori di AgID che AgID, di cui fosse venuto a conoscenza in forza del presente Accordo, senza formale autorizzazione da parte di, rispettivamente, AgID medesimo e dei singoli dipendenti interessati, assicurando, in ogni caso, la riservatezza in ordine a tutti i dati di cui entrerà in possesso, anche ai sensi del D. Lgs. n. 196/03.

ART. 14 – Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Il Formez PA assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 2 della l. r. 20 novembre 2008, n. 15, e ss.mm.ii nonché all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n.136 e ss.mm.ii. Il Formez PA dovrà, pertanto, far confluire tutte le somme relative al presente atto sul numero di conto corrente unico, a tal scopo dedicato, anche se in modo non esclusivo, presso l'Istituto Bancario INTESA SANPAOLO SPA AG.55 Iban IT24A0306903286100000300001 cui sono delegati ad operare l'avv. Harald Bonura, nato ad Ali Terme (ME) il 27/09/1968, codice fiscale: BNRHLD68P27A201H nella qualità di Commissario straordinario e il dott. Carlo Conte, nato a Benevento il 1/7/1954, codice fiscale: CNTCRL54L01A783.
2. Il Formez PA si dovrà avvalere del succitato conto corrente per tutte le operazioni relative al presente accordo, compresi i pagamenti delle retribuzioni al personale, da effettuarsi esclusivamente a mezzo di bonifico bancario, postale o assegno bancario circolare non trasferibile, indicando il CUP.
Il mancato rispetto dell'obbligo di cui sopra comporterà la risoluzione di diritto del presente atto.
3. Il Formez PA s'impegna a comunicare al Responsabile del procedimento ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

ART. 15 – Foro competente

1. Ogni eventuale controversia relativa all'interpretazione o all'esecuzione del presente Accordo che non si sia potuta definire in via stragiudiziale sarà demandata in via esclusiva al Foro di Roma.

ART. 16 – Registrazione e bollo

1. La presente Convenzione, redatto in triplice copia, è soggetto a registrazione in caso d'uso ai sensi degli artt. 5, 6 e 39 del D.P.R. n. 131 del 26.4.86 ed è esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 16, all. b del D.P.R. 642/72. Le spese per l'eventuale registrazione sono a carico della Parte richiedente.

Per AgID

Il Direttore Generale

Firmato digitalmente da
Alessandra Poggiani

Per Formez PA

Il Commissario Straordinario

BONURA/HARALD
MASSIMO/
BNRHLD68P27A201H/35
29112

Firmato digitalmente da BONURA/HARALD
MASSIMO/BNRHLD68P27A201H/35/29112
ID: c=IT, o=FORMEZ PA/06/15011092,
cn=BONURA/HARALD MASSIMO/
BNRHLD68P27A201H/35/29112
givenName=HARALD MASSIMO, sn=BONURA
DN: c=IT, o=FORMEZ PA/06/15011092,
cn=BONURA/HARALD MASSIMO/
BNRHLD68P27A201H/35/29112

CONVENZIONE

Per la implementazione e gestione dell'assistenza all'utente per la piattaforma "Italia Login"

ALLEGATO TECNICO

1 Premessa

Il processo di migrazione delle PA dalla tradizionale erogazione di servizi ai cittadini mediante sportello fisico o assistenza telefonica, verso un utilizzo sempre più esteso dei servizi di rete, anche per capitalizzare la sempre più ampia disponibilità di terminali mobili ad alte prestazioni in possesso dei cittadini stessi, richiede di essere accompagnato nella diffusione da un centro di assistenza – help desk -multicanale in grado di fornire risposte immediate o in tempo prestabilito, per i casi particolari o gli imprevisti incontrati durante l'applicazione pratica.

Il centro di contatto nazionale Linea Amica, realizzato da Formez PA su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica, che già ha fornito e fornisce, in network con tutti i livelli amministrativi della PA, assistenza ai cittadini nella diffusione delle azioni di semplificazione amministrativa e digitalizzazione dei processi attuati dal Dipartimento e dal sistema delle PA, può coprire anche questa esigenza, con le opportune integrazioni formative e infrastrutturali. Attraverso l'approccio sinergico si ottiene quindi una razionalizzazione ed ottimizzazione degli interventi necessari e quindi una riduzione dei costi necessari al conseguimento dell'obiettivo strategico sopra citato.

Nel documento viene descritta la soluzione architetture ed organizzativa per la costituzione il centro di assistenza e supporto.

2 Il processo di digitalizzazione dei servizi

L'Agenda digitale prevede, come noto, una road map specifica per la estensione progressiva dei servizi pubblici online, la loro aggregazione e razionalizzazione, incentrata sul cittadino, al quale l'amministrazione stessa fornirà le chiavi di accesso (con l'identità digitale unica) e il portafoglio di servizi di sua attinenza (con il profilo civico online fornito da Italia Login) (Rif. documento Crescita Digitale 2020).

In parallelo, le amministrazioni centrali e locali e gli enti pubblici erogatori di servizio stanno proseguendo nella estensione dei servizi, sia nel senso della possibilità di accesso online, sia nel senso del completamento del processo di digitalizzazione, passando dai servizi web puramente informativi o ad una-due vie, ai servizi transattivi, nei quali il cittadino può ottenere il servizio in rete end-to-end, anche da terminali mobili di fascia alta e/o con app dedicate, una estensione facilitata anche dalla disponibilità di un portale pagamenti unificato.

E' stato avviato quindi un processo di switch-over verso i servizi online, con una progressiva estensione del loro utilizzo attraverso opportune azioni normative, di comunicazione, di riduzione dei tempi e quindi dei costi ed in particolare con l'avvio operativo della piattaforma Italia Login.

3 L'assistenza nelle varie fasi del processo

I vantaggi del passaggio alla digitalizzazione e ai servizi online per l'amministrazione (come per qualsiasi organizzazione) sono evidenti sia in termini di costi sia di tracciamento e razionalizzazione interna; è di fondamentale importanza per la efficacia e il rispetto dei tempi di switch-over che questi vantaggi non comportino un abbassamento della qualità di servizio ricevuta e/o percepita dal cittadino.

A tale scopo, anche sull'esempio dei più noti servizi online privati a livello mondiale che hanno basato il loro successo sulla continua estensione del web (Amazon, PayPal, eBay, Expedia, ecc.) e di iniziative analoghe attuate in altri paesi europei (Allo Service Public, Francia), il cittadino / utente deve poter ricevere assistenza specializzata nei casi in cui:

- Non riesce a comprendere i benefici e/o il funzionamento del servizio (insufficiente competenza e/o insufficiente comunicazione);
- Il servizio ha avuto evoluzioni o modifiche che devono essere comprese o assimilate;
- Il cittadino ha necessità di una risposta immediata su un problema bloccante;
- Il cittadino ha esigenze particolari che non sono previste dal servizio standard;
- Il cittadino vuole essere rassicurato, almeno nelle prime interazioni, della correttezza della operazione che sta intraprendendo, soprattutto se essa è complessa o delicata (pagamenti ingenti ecc.).

Durante il processo di switch-over sia la struttura dei servizi e la loro interazione con gli utenti sia la competenza degli utenti stessi si incrementerà, come è avvenuto e avviene per tutte le attività su Internet, e quindi diventeranno meno frequenti le esigenze dei primi due tipi, mentre le esperienze e le analisi svolte in altri ambiti hanno mostrato che resteranno presenti le restanti, anche se in percentuale sempre più ridotta, man mano che i servizi online diventeranno lo standard.

L'innovazione ha un impatto significativo anche sulla PA a vari livelli e in varie fasi del processo, e anche al personale della PA coinvolto nel processo è necessario fornire una assistenza a livello nazionale e sempre disponibile per superare eventuali difficoltà di applicazione o chiarire le modalità di integrazione con il servizio nazionale, che si affianchi alle attività di formazione degli addetti e di integrazione applicativa e di processo.

4 Obiettivi del progetto e risultati attesi

Il progetto si pone l'obiettivo di dare risposta alle esigenze sopra elencate mediante la realizzazione e conduzione da parte di Formez PA di un servizio di assistenza (o help desk) nazionale, accessibile a tutti i cittadini e alle amministrazioni coinvolte nel processo di digitalizzazione, su più canali di contatto (telefono su numero verde, chat, web con form e risposta via e-mail) per fornire loro informazioni ed assistenza nella sottoscrizione ed utilizzo del proprio profilo civico online fornito dalla piattaforma "Italia Login", nonché dei servizi online messi a disposizione da parte delle PA ed accessibili tramite tale sistema.

L'assistenza è articolata su un primo livello di assistenza ed informazione con risposta immediata ed un secondo livello con risposta differita, per i casi che richiedono un maggiore approfondimento o una interazione con le amministrazioni interessate o con AgID.

Le risorse su web di cui si avvale il servizio di assistenza attuale, per la anticipazione delle richieste dei cittadini e la comunicazione delle risorse e dei servizi delle PA (in particolare sezioni "domande & risposte", "accedo ai servizi", "rubrica della PA" del sito web di Linea Amica www.lineaamica.gov.it) dovranno mantenere costante il livello di aggiornamento, sia per garantire la efficacia dei servizi di assistenza forniti, sia per poter consentire la migrazione dei contenuti coerenti e funzionali allo sviluppo della piattaforma Italia Login, in accordo ai piani di diffusione della piattaforma stessa.

Anche dopo il completamento della migrazione e l'avvenuto switch-off, per tutta la durata della Convenzione il dominio lineaamica.gov.it rimarrà attivo al fine di garantire i redirect verso la piattaforma Italia Login e fornirà nell'home page un appropriato messaggio di cortesia.

I risultati attesi dalla attivazione del servizio rivolto ai cittadini sono costituiti principalmente da:

- 1) incremento dell'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi online accessibili tramite la piattaforma Italia Login;
- 2) utilizzo efficace di Italia Login grazie all'accompagnamento ai cittadini che possono avere necessità di supporto, in particolare nelle fasi iniziali del servizio o dell'utilizzo;
- 3) monitoraggio delle richieste e possibilità di individuare e intervenire sui punti critici del processo di registrazione e di utilizzo di Italia Login;

- 4) monitoraggio delle richieste e possibilità di individuare punti critici evidenziati dai cittadini e di condividerli con le amministrazioni interessate;
- 5) comunicazione ai cittadini dei benefici da loro ottenibili grazie alla dematerializzazione dei servizi e delle evoluzioni previste e attuate in tale direzione.

I risultati attesi dalla attivazione del servizio rivolto agli amministratori sono costituiti principalmente da:

- 1) assistenza informativa alle PA sulle modalità, regole e benefici di integrazione dei servizi online esistenti;
- 2) assistenza alle PA durante il processo di integrazione dei servizi online esistenti;
- 3) monitoraggio dello stato di avanzamento dell'integrazione e sollecitazione alle amministrazioni;
- 4) assistenza nelle attività formative avviate per le PA nell'ambito della iniziativa.

5 Modalità di erogazione del servizio di assistenza

Elemento fondamentale di un efficace servizio di assistenza ai servizi web è la possibilità di interazione con un operatore competente che fornisce una risposta immediata (1° livello - front office) e la possibilità aggiuntiva di una gestione personalizzata per i casi più complessi (2° livello - back office). Il canale di contatto può essere il tradizionale canale telefonico, il più efficiente canale chat o la risposta asincrona via form / email, per i casi che non richiedono una assistenza immediata.

Il dimensionamento e quindi la possibilità di ottenere effettivamente il contatto in tempi brevi è fortemente dipendente dalla efficacia della interfaccia e dalla comunicazione dei servizi online su cui si fornisce assistenza, oltre che dalla loro obbligatorietà.

I parametri di dimensionamento concordati e le modalità di estensione sono dettagliati nel seguito.

5.1 Assistenza di 1° livello

Il servizio di assistenza di primo livello, o front office, fornisce al cittadino, qualunque sia il canale di contatto da lui scelto, informazioni su come accreditarsi al sistema pubblico di identificazione e ai sistemi di pagamento, sui servizi online che può utilizzare in base alla sua residenza e altre caratteristiche personali, e assistenza nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi forniti tramite la piattaforma Italia Login. L'assistenza di primo livello viene fornita facendo riferimento alle modalità di utilizzo pubblicate dalle amministrazioni per i servizi erogati o agli approfondimenti disponibili nella knowledge base del servizio di assistenza (vedi nel seguito). Qualora il problema posto richieda una interazione con la amministrazione centrale o locale che eroga il servizio, sarà coinvolta l'assistenza di secondo livello.

5.2 Assistenza di 2° livello

L'assistenza di 2° livello, o back office, interviene in tutti i casi in cui le informazioni disponibili di tipo generale non sono sufficienti a fornire la risposta al cittadino e sono necessarie una interazione più approfondita con il cittadino stesso, che esula dal tempo standard per un contatto, ovvero una interazione con l'amministrazione che gestisce il servizio di interesse del cittadino. Ricadranno quindi nella competenza del back office i casi particolari non previsti dal flusso standard dei servizi, le eventuali anomalie di processo nei servizi stessi e le situazioni di informazioni carenti o non aggiornate sul funzionamento dei servizi.

Per poter coprire questi compiti il back office è costituito da esperti nei processi di più frequente utilizzo nelle PA e nella normativa a supporto della semplificazione e dell'Agenda digitale, ed utilizza nella prima fase i contatti già esistenti del network di Linea Amica, più altri che verranno creati durante il servizio.

Per i servizi di competenza diretta o coordinati da AgID (sistema pubblico di identificazione, sistema dei pagamenti a favore delle PA) la interazione sarà diretta con i relativi settori di competenza in AgID, con un protocollo di comunicazione che sarà definito tra le parti nella fase 1 del progetto (vedi nel seguito). La interazione con AgID potrà comprendere anche il trasferimento completo della richiesta di assistenza del

cittadino ad AgID, che quindi opererà in questo caso la funzione di back office, rimanendo sempre al centro di assistenza il compito di chiudere la richiesta con il cittadino.

In tutti i due i casi le soluzioni individuate per le richieste se di carattere generale, andranno ad alimentare ed estendere la knowledge base a disposizione degli operatori.

5.3 Formazione degli operatori

L'attività formativa per il personale dei settori di front office e back office sarà gestita da Formez PA in collaborazione con AGID, che metterà a disposizione, in base ad esigenze ed intese specifiche, docenti e materiale informativo, mentre Formez PA si occuperà degli aspetti organizzativi e logistici oltre che della formazione specifica sulle infrastrutture informatiche e sulle più efficaci tecniche di ascolto.

La formazione sarà incentrata sulle innovazioni previste dal piano Crescita Digitale 2020, con particolare riferimento al sistema SPID, all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), al Sistema dei pagamenti elettronici a favore delle PA (Pago la PA). Saranno inoltre trattate in modo approfondito le innovazioni legislative orientate a rendere possibili e agevolare la interazione tra cittadini e PA introdotte in più riprese in parallelo all'Agenda Digitale.

Il piano di formazione prevede una prima fase in avvio di servizio, più almeno una ripresa formativa a cadenza trimestrale, oltre agli aggiornamenti legati ad interventi legislativi successivi.

5.4 Knowledge Base

La knowledge base (o KB) a disposizione degli operatori di front e back office sarà realizzata a partire dalla KB già esistente per il servizio Linea Amica, e che già comprende una parte molto estesa relativa alla cittadinanza digitale, ai servizi online esistenti e alle semplificazioni amministrative introdotte negli ultimi anni. Sarà estesa con i contenuti della formazione in precedenza menzionati ed ulteriormente estesa durante l'esercizio del servizio.

5.5 Registrazione dei dati relativi ai contatti

Tutti i contatti, qualsiasi sia il canale scelto dal cittadino, saranno registrati sul sistema CRM (Citizen Relationship Management) che fornisce la infrastruttura tecnologica e informatica per il servizio. In particolare saranno tracciati a cura dell'operatore, o in modo assistito quando il sistema lo prevede, il contenuto della richiesta, la classificazione della richiesta (area tematica, oggetto, amministrazione coinvolta), la risposta fornita per la chiusura del contatto e lo storico degli interventi effettuati nel caso di chiamate gestite a back office, più altre informazioni rilevate automaticamente (tempi e durata delle chiamate, valutazione del cittadino, ecc.) che completano la scheda contatto (o ticket) che accompagna ogni contatto gestito dal servizio.

5.6 Profilazione del cittadino

A fini statistici e di monitoraggio risulta di fondamentale importanza collegare le richieste alle categorie di cittadini che le sottopongono al servizio. Per motivi di privacy non possono essere registrati dati personali, se non quando siano necessari e indispensabili per fornire il servizio, quindi tipicamente per le richieste inoltrate a back office. Di conseguenza i dati che saranno rilevati a cura degli operatori durante il contatto di front office saranno costituiti da: fascia di età, sesso, provincia di residenza, dati minimi ma sufficienti per analisi statistiche, in base alla esperienza di Linea Amica. Per le chiamate gestite da back office è possibile registrare ulteriori informazioni utili a fini statistici, quindi il comune di residenza e di nascita, la email e il telefono. Le informazioni al cittadino relative alla privacy sono comunicate automaticamente e quindi sistematicamente ad ogni inizio chiamata o contatto via web.

La profilazione sarà applicata in forma ridotta (rilevamento ente) per l'assistenza fornita al personale delle PA.

5.7 Valutazione della qualità del servizio – Customer Satisfaction

Per garantire la verifica continua della efficacia e del gradimento del servizio sono utilizzati sia il sistema della valutazione a fine chiamata sia la sottomissione periodica di questionari (customer survey) ad un campione statistico dei cittadini che hanno usufruito del servizio.

La valutazione a fine chiamata è realizzata direttamente per mezzo del sistema CRM, per tutte le chiamate vocali, in modalità trasparente: il cittadino viene avvisato automaticamente con messaggio vocale ad inizio chiamata della possibilità di fornire una sua valutazione sul servizio che ha ricevuto; il passaggio a tale valutazione, effettuabile semplicemente con la tastiera telefonica, avviene poi automaticamente e senza intervento dell'operatore (tranne che, ovviamente, per gli operatori di back office, essendo in questo caso la chiamata verso il cittadino). La valutazione potrà essere positiva, negativa o neutra e, nel caso sia negativa, sarà richiesta la motivazione con una scelta tra 5 opzioni.

Le customer survey saranno effettuate a cadenza semestrale e con modalità specifiche per i tre canali di contatto. Al fine di poter contattare a distanza di tempo anche i cittadini che hanno chiuso la chiamata a front office (e che quindi rimangono anonimi per il servizio), sarà richiesto preventivamente, per i contatti telefonici, l'assenso ad una chiamata entro 9 mesi alla utenza telefonica utilizzata dal cittadino stesso.

5.8 Registrazione vocale delle chiamate e ascolto in parallelo

Ai fini del controllo della qualità del servizio e in particolare per la verifica dell'osservanza delle modalità di gestione del contatto da parte degli operatori, sono previsti periodi delimitati temporalmente di registrazione vocale bidirezionale (chiamante-operatore) delle chiamate. Per rispettare la normativa vigente relativa alla privacy e ai diritti dei lavoratori il cittadino è opportunamente avvertito ad inizio chiamata, come prassi comune in tutti i contact center, e gli operatori sono informati preventivamente dell'avvio, dei tempi e del termine della campagna di registrazione vocale, nonché delle sue finalità. Il sistema CRM consente inoltre l'ascolto in parallelo ("doppia cuffia") essenzialmente per assistenza da parte dei team leader in caso di conversazioni complesse.

5.9 Casella vocale

Al fine di gestire i picchi e le non linearità nel traffico entrante sarà attivo per tutto il periodo di esercizio un servizio di casella vocale con richiamata al numero registrato da sistema entro il giorno lavorativo successivo.

5.10 Menu vocale

Il sistema CTI/CRM consente la gestione di un menu vocale a due livelli, i cui testi possono essere predisposti direttamente da Formez PA nell'ambito della Convenzione cui il presente Allegato fa riferimento. E' possibile quindi utilizzare la funzionalità di menu vocale per anticipare risposte in caso di richieste ripetitive, o per fornire guide d'uso su più argomenti ascoltabili anche a servizio chiuso.

5.11 Infrastruttura informatica e TLC

Formez PA mette a disposizione per l'erogazione del servizio la infrastruttura informatica, costituita dal sistema CTI (Computer Telephony Integration) e CRM (Citizen Relationship Management), e i relativi archivi di funzionamento con le connesse azioni a salvaguardia della sicurezza e dell'integrità dei dati, le postazioni di lavoro dotate attrezzatura multimediale, l'accesso ai servizi telefonici mediante numero verde per chiamate da rete fissa e mediante numero urbano del distretto telefonico di Roma per le chiamate da

telefono cellulare, e l'accesso ai servizi interattivi via web tramite accesso Internet di banda adeguata al traffico previsto (vedi in seguito i parametri di dimensionamento).

5.12 Monitoraggio e analisi della domanda

La registrazione di una scheda per ogni contatto e (con le limitazioni citate) per ogni cittadino chiamante consentirà la elaborazione dei dati a fini di monitoraggio continuo dell'andamento delle richieste (concentrazione su alcune tipologie di servizio, criticità più evidenti, picchi di richieste, distribuzione per aree geografiche o tipologia di amministrazione, ecc.) e la produzione di analisi statistiche a più ampio raggio.

I dati registrati sono disponibili online sul database e consolidati al giorno precedente, e sono sempre accessibili al committente su richiesta, mediante estrazione dal DB, per qualsiasi esigenza di analisi statistica e monitoraggio. Le attività di analisi e monitoraggio della domanda possono essere effettuate direttamente da AgID sui dati estratti dal sistema; il gruppo di lavoro del progetto, sulla scorta della esperienza già acquisita in tale area, fornirà il supporto per tali attività di elaborazione e di analisi sino, qualora richiesto, alla produzione di report di monitoraggio specifici.

5.13 Reportistica

Durante l'esercizio saranno forniti a cadenza mensile report sul funzionamento del servizio stesso in termini di numero e tipologia di contatti gestiti con riferimento ai livelli di servizio previsti, nonché di livello di soddisfazione sul servizio da parte degli utilizzatori, rilevato tramite questionario automatico proposto all'utente a fine conversazione.

5.14 Risorse web per il servizio di assistenza

L'accesso ai canali form/webmail e chat richiede una presenza identificabile su web del servizio di assistenza. In attesa della revisione e rilancio dei portali nazionali, e dell'avvio completo della piattaforma Italia Login, per tale esigenza potrà essere utilizzato, anche allo scopo di ridurre al minimo i costi, il portale di Linea Amica (www.lineaamica.gov.it) già dotato di queste funzionalità e con una visibilità molto efficace su web.

Nell'ambito della Convenzione di cui il presente documento costituisce l'Allegato Tecnico sono incluse le attività di aggiornamento continuo delle sezioni "Domande e risposte", "Indirizzi delle PA", "Mappe delle PA" e "Accedo ai servizi" del portale www.lineaamica.gov.it, per mantenerle aggiornate alla evoluzione normativa ed allineate allo sviluppo della iniziativa Italia Login. E' inoltre inclusa l'analisi e redazione di schede informative nel formato "come fare per" e del corredo di domande e risposte e link di approfondimento ad esse, secondo la pianificazione di argomenti comunicata progressivamente da AgID e concordata. E' inclusa infine la veicolazione di news sulla iniziativa stessa nella apposita sezione del portale www.lineaamica.gov.it.

In tal modo potrà essere attuata la migrazione dei contenuti, mantenuti aggiornati ed indicizzati su web, nel contesto e secondo i piani della iniziativa Italia Login.

La gestione tecnica del portale (servizi di hosting, banda trasmissiva, gestione sicurezza, web master, ecc.) non è invece oggetto della Convenzione di cui il presente documento costituisce l'Allegato Tecnico.

5.15 La comunicazione del servizio

L'utilizzo effettivo del servizio, similmente a tutti i servizi di assistenza, in particolar modo se di interesse generale, sarà fortemente dipendente dalla strategia di comunicazione, dalla sua attuazione e dalla

estensione temporale della comunicazione stessa. Formez PA, in coordinamento con AgID, fornirà la massima copertura alla comunicazione delle caratteristiche e della utilità del servizio di help desk mediante il sito istituzionale ed il sito del servizio Linea Amica, nonché in occasione di altre iniziative che prevedano una copertura sulla rete. Sarà inoltre fornito il supporto, inclusa la produzione dei contenuti, ad altre azioni di comunicazione multimediale mirate alla promozione del servizio su altri media (es. video web, radio, social networks).

6 Copertura e dimensionamento del servizio

L'orario previsto per il servizio con operatore è dalle 9 alle 18 di tutti i giorni feriali, incluso il 29 giugno¹ con orario continuato, per 9 ore giornaliere complessive. Pur trattandosi di servizi online e quindi accessibili 24 ore su 24, la esperienza di Linea Amica ed in particolare l'analisi delle modalità di accesso al portale, hanno mostrato negli anni un andamento costante corrispondente ai tradizionali orari lavorativi, con forte riduzione negli orari serali, nei pre-festivi e nei festivi. Trattandosi infatti non di servizi di intrattenimento ma di adempimenti, la tendenza consolidata è sbrigarli negli orari tradizionalmente collegati al lavoro. Con la scelta di orario sopra indicata si ottiene una considerevole riduzione dei costi del servizio, non essendo necessario articolarlo su più turni.

Fuori orario sono comunque sempre presenti la possibilità di sottoporre una richiesta (vocale su casella o su form) con risposta dal primo giorno lavorativo successivo.

In base agli elementi di dimensionamento prevedibili la capacità di risposta sarà dimensionata su un massimo iniziale di 1000 contatti telefonici/chat / giorno con durata media di 6', più 100 richieste da form web, con crescita progressiva sino a 1500 contatti telefonici/chat e 200 form web a metà periodo di esercizio del centro di ascolto, e rimanere a questo livello per la restante durata del servizio.

6.1 Gruppo di lavoro

Per garantire la capacità di risposta richiesta, mantenendo gli standard di qualità e i livelli di servizio conseguiti da Linea Amica saranno utilizzati, per il centro di risposta e per le altre attività di monitoraggio, di comunicazione e di aggiornamento e implementazione dei contenuti web:

- N.42 operatori di front office (a regime, secondo semestre di esercizio), su due turni;
- N.5 team leader front office²;
- N.10 operatori back office;
- N.5 team leader back office³.

7 Standard e livelli di servizio

I livelli di servizio che saranno garantiti sono gli stessi già previsti per il servizio Linea Amica (vedi la carta dei servizi pubblicata sul sito Formez PA). Lo standard di servizio sarà quello già raggiunto e consolidato dal servizio Linea Amica, sintetizzato nella formula "5 minuti, 5 ore, 5 giorni" (rispettivamente per risposta immediata, risposta con richiamata in giornata, presa in carico e risposta personalizzata da back office) e caratterizzato da una particolare attenzione all'ascolto del cittadino e delle sue esigenze, confermata dagli elevati livelli di gradimento sempre ottenuti dal servizio.

¹ Giorno festivo per la città di Roma

² I team leader front office hanno anche in carico le attività di customer satisfaction e reportistica;

³ Gli operatori e i TL back office hanno anche in carico le attività di aggiornamento contenuti web, supporto monitoraggio e canali di comunicazione.

8 Attività di competenza delle parti nell'ambito della Convenzione

Per il raggiungimento degli obiettivi comuni ciascuna parte svolge le attività di competenza in costante rapporto con l'altra parte, mettendo a disposizione le competenze tecniche, professionali e strumentali in proprio possesso. In particolare:

- AgID mette a disposizione le proprie competenze per la predisposizione della base di conoscenza e dei contenuti formativi necessari per le attività di formazione e di ripresa formativa, partecipando anche in caso di esigenze specifiche alle attività di docenza, secondo una pianificazione di dettaglio che sarà definita tra le parti nel corso del progetto;
- AgID coordinerà l'integrazione dei contenuti rielaborati nel nuovo portale Italia Login, per l'ottimizzazione delle diverse tipologie di contenuto a livello di architettura delle informazioni, per la fruizione ottimale dei contenuti importati in Italia Login;
- Formez PA mette a disposizione, oltre al servizio di assistenza e ai contenuti web aggiornati come descritto nelle sezioni precedenti, la piattaforma informatica e logistica per la realizzazione dei servizi di ascolto e risposta, nonché i contenuti già sviluppati per il portale "Linea Amica" che risultano di interesse per l'avvio operativo e la diffusione dell'utilizzo della piattaforma "Italia Login".

9 Piano di lavoro

La preparazione e realizzazione del centro di assistenza nazionale sarà articolata in tre fasi, in accordo con il programma generale di Crescita Digitale 2020.

9.1 Prima fase

La prima fase, sarà dedicata a: 1) formazione degli operatori, 2) definizione e messa a punto dei processi di risoluzione delle richieste che coinvolgono AgID al 2° livello, 3) aggiornamento e implementazione dei contenuti web, estensione della KB, 4) definizione delle procedure di supporto in accordo al programma Italia Login. Nella stessa fase, a cura unicamente di Formez PA, ma secondo le modalità concordate nella Convenzione, sarà costituito il gruppo di lavoro.

9.2 Seconda fase

Nella seconda fase, il servizio sarà erogato con le modalità messe a punto nella fase precedente per fornire l'assistenza con le modalità e i livelli di servizio definiti. Durante tale fase di esercizio saranno calendarizzati a cadenza trimestrale gli interventi di ripresa formativa e a cadenza semestrale le campagne di customer survey (la seconda delle quali da completare come raccolta e strutturazione dati entro la data prevista di conclusione della seconda fase).

9.3 Terza fase

Nella terza fase, in parallelo al previsto avvio progressivo a regime di Italia Login con la effettiva e progressiva disponibilità per tutti i cittadini del sistema SPID, il servizio sarà strutturato per la massima capacità di risposta prevista e per la erogazione piena delle attività di supporto in precedenza riportate, per l'ottenimento pieno dei risultati attesi.

9.4 Cronoprogramma

Attività	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12	Mese 13	Mese 14	Mese 15

Sommario

1	Premessa	1
2	Il processo di digitalizzazione dei servizi	1
3	L'assistenza nelle varie fasi del processo.....	1
4	Obiettivi del progetto e risultati attesi	2
5	Modalità di erogazione del servizio di assistenza	3
5.1	Assistenza di 1° livello.....	3
5.2	Assistenza di 2° livello.....	3
5.3	Formazione degli operatori	4
5.4	Knowledge Base.....	4
5.5	Registrazione dei dati relativi ai contatti.....	4
5.6	Profilazione del cittadino.....	4
5.7	Valutazione della qualità del servizio – Customer Satisfaction	5
5.8	Registrazione vocale delle chiamate e ascolto in parallelo	5
5.9	Casella vocale	5
5.10	Menu vocale	5
5.11	Infrastruttura informatica e TLC.....	5
5.12	Monitoraggio e analisi della domanda	6
5.13	Reportistica.....	6
5.14	Risorse web per il servizio di assistenza	6
5.15	La comunicazione del servizio	6
6	Copertura e dimensionamento del servizio	7
6.1	Gruppo di lavoro.....	7
7	Standard e livelli di servizio	7
8	Attività di competenza delle parti nell'ambito della Convenzione	8
9	Piano di lavoro	8
9.1	Prima fase	8
9.2	Seconda fase.....	8
9.3	Terza fase.....	8
9.4	Cronoprogramma	8
10	Progetto esecutivo.....	9
11	Piano finanziario	9