

CONVENZIONE
PER LA PROSECUZIONE E IL CONSOLIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RISPOSTA
"EASY ITALIA"

TRA

il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito denominato il "Dipartimento"), C.F. 80188230587 con sede in Roma, via della Ferratella in Laterano, n. 51, rappresentato dal Capo del Dipartimento Cons. Caterina Cittadino, nata a Reggio Calabria il 9 ottobre del 1955, domiciliato per la carica presso la sede del Dipartimento

E

il FORMEZ PA – Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A. - C.F. 80048080636 - (di seguito denominato "Formez PA") P.I. 06416011002, con sede in Roma a Viale Marx, n. 15, nella persona del Presidente - Dott. Carlo Flamment, nato a Roma il 21 gennaio 1955, domiciliato per la carica presso la sede sociale.

PREMESSO CHE

- il decreto legislativo del 25 gennaio 2010, n. 6, in materia di riorganizzazione del Centro formazione studi (Formez) prevede che le Amministrazioni dello Stato possano avvalersi del Formez PA per le finalità di cui all'art. 2, comma 1;
- il citato decreto legislativo n. 6/2010 all'art. 2, commi 2 e 3, prevede che il Formez PA possa svolgere attività attribuite dalle Amministrazioni centrali mediante apposito accordo e che dette attività, affidate direttamente dalle Amministrazioni centrali e associate a Formez PA, sono considerate attività istituzionali;
- la Commissione Europea con nota del 29 novembre 2008, n. 21184, ha comunicato che Formez PA può essere considerato organismo "in house" del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- con Convenzione, sottoscritta in data 13 aprile 2010 e approvata con D.D. del 14 aprile 2010, registrato dalla Corte dei Conti, il Dipartimento ha affidato a Formez PA la realizzazione del servizio di risposta "Easy Italia", un servizio di assistenza telefonica per i cittadini stranieri ed italiani presenti nel nostro paese per turismo, orientato sia alla risoluzione di eventuali problemi sia per l'ottenimento del massimo beneficio nel corso della permanenza;
- il 15 maggio 2010 Formez PA ha dato avvio alle attività previste dall'Allegato tecnico alla suddetta Convenzione;
- nei mesi successivi il servizio è stato erogato nei termini previsti dalla suddetta Convenzione, risultando di efficace ausilio ai cittadini italiani e stranieri in viaggio per turismo nel nostro paese;
- con atto del 9 dicembre 2010, DSCT 0023242, il Dipartimento, al fine di proseguire e completare le azioni dirette al consolidamento del servizio "Easy Italia", ha concordato con Formez PA sulla necessità di estendere, senza oneri aggiuntivi, le attività oggetto della Convenzione del 13 aprile 2010 fino al 28 febbraio 2011, termine di scadenza della citata

Convenzione;

- con Convenzione sottoscritta in data 20 gennaio 2011 e approvata con D.D. del 28 gennaio 2011, registrato dalla Corte dei Conti, il Dipartimento ha affidato al Formez PA la prosecuzione e il rafforzamento del servizio di risposta "Easy Italia";
- con successivo atto integrativo del 1 giugno 2011, approvato con D.D. del 7 luglio 2011 e regolarmente registrato dalla Corte dei Conti, è stato ampliato l'ambito di operatività del servizio offerto, anche alla lingua giapponese;
- con atto del 22 febbraio 2012, DSCT 1910, il Dipartimento, al fine di proseguire le azioni stabilite nel Piano di comunicazione e quelle dirette al consolidamento del servizio "Easy Italia", ha concordato con Formez PA sulla necessità di estendere, senza oneri aggiuntivi, le attività oggetto della Convenzione del 20 gennaio 2011 fino al 30 aprile 2012, rispetto alla data termine originariamente prevista il 29 febbraio 2012, ;
- il Dipartimento, con nota n. DSCT 2634 dell'8 marzo 2012, ha richiesto al Formez PA di proseguire e rafforzare il servizio "Easy Italia" anche per l'anno 2012 in considerazione dell'alto valore dell'iniziativa che è riuscita, tra l'altro, a produrre un beneficio complessivo in termini di immagine percepita e di qualità della ricettività dell'intero sistema turistico italiano, capitalizzando l'esperienza acquisita nelle varie fasi del progetto;
- Formez PA, con nota n. RM 3135 del 12 marzo 2012, ha formulato una offerta tecnico-economica, sotto forma di "Allegato tecnico" contenente la descrizione di dettaglio dei servizi, il piano temporale delle attività e il piano finanziario, garantendo la propria disponibilità alla prosecuzione del servizio "Easy Italia" come richiesto dal Dipartimento;
- l'offerta tecnico-economica di Formez PA è da ritenersi congrua in quanto, a fronte di una razionalizzazione e focalizzazione del servizio di risposta e un minimo ridimensionamento dell'orario di servizio, evidenzia un contenimento dei costi mensili di circa 57.000 euro rispetto a quelli previsti nella Convenzione del 20 gennaio 2011;
- le risorse economiche necessarie per la realizzazione delle attività previste dalla presente Convenzione graveranno sul capitolo 805, recante "Spese per la realizzazione e la gestione del contact center", iscritto nel centro di responsabilità n. 17 "Sviluppo e competitività del Turismo" dello stato di previsione della spesa della Presidenza del Consiglio dei Ministri - esercizio finanziario 2012.

TUTTO CIO' PREMESSO

Le Parti, come sopra rappresentate, concordemente convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1

Premesse

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale della presente Convenzione. Le modalità di attuazione, operative ed esecutive, della presente Convenzione sono determinate in considerazione della natura giuridica di Formez PA e del rapporto intercorrente tra lo stesso e le Amministrazioni centrali dello Stato, così come specificato nei punti delle premesse.

Art. 2
Oggetto della Convenzione

1. Il Dipartimento affida a Formez PA l'attuazione delle attività dirette a proseguire e rafforzare il servizio "Easy Italia" secondo le modalità specificate nell'"Allegato Tecnico" che costituisce parte integrante e sostanziale della presente Convenzione. Il Servizio sarà realizzato in conformità al quadro finanziario contenuto nel predetto "Allegato Tecnico".
2. La realizzazione di ulteriori fasi di attività, eventualmente concordate tra le parti, sarà oggetto di specifici successivi atti.

Art. 3
Durata

1. Le attività della presente Convenzione decorreranno dal 9 maggio 2012 e avranno termine il 28 febbraio 2013, ai soli fini della presentazione della rendicontazione finale. Le attività di esercizio previste nell'Allegato Tecnico dovranno essere realizzate entro il 31 gennaio 2013, salvo eventuali proroghe concordate per iscritto dalle parti.
2. Secondo quanto previsto dalle norme in materia di Contabilità di Stato, la presente Convenzione diventa efficace solo dopo la registrazione da parte degli organi di controllo del relativo decreto di approvazione.

Art. 4
Finanziamento e rendicontazione

1. Per la realizzazione delle attività oggetto della presente Convenzione, di cui al precedente articolo 2, costituenti attività istituzionali fuori campo applicazione IVA, il Dipartimento corrisponderà a Formez PA un importo complessivo di euro 1.200.000,00 (unmilione duecentomila/00).
2. I costi generali e i costi indiretti sono forfettariamente fissati in misura pari al 10% del valore complessivo del servizio. Le erogazioni saranno disposte, con rendicontazione al 30 giugno 2012, 30 settembre 2012, 31 dicembre 2012, con riferimento al valore degli impegni assunti per le attività realizzate nel periodo di riferimento e previa presentazione della seguente documentazione, siglata e timbrata in ogni pagina e firmata per esteso all'ultima pagina dal legale rappresentante di Formez PA:
 - formale richiesta di pagamento;
 - relazione tecnica sulle attività svolte, articolata sulla base delle attività previste nell'Allegato Tecnico, che dia conto dello stato di avanzamento del progetto;
 - dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) relativa agli impegni assunti per realizzare le attività nel periodo di riferimento;
 - rendiconto analitico degli impegni assunti e, per ciascuno di essi, quota effettivamente corrispondente alle attività realizzate nel periodo di riferimento, articolato in coerenza con il piano finanziario contenuto nell'allegato tecnico;
 - dichiarazione attestante l'adempimento di tutte le prescrizioni fiscali e previdenziali.
3. Il totale cumulato dei pagamenti al 31 dicembre 2012 non potrà superare l'80% del costo

complessivo. Il pagamento del saldo sarà disposto previa presentazione della seguente documentazione, siglata e timbrata in ogni pagina e firmata per esteso all'ultima pagina dal legale rappresentante:

- formale comunicazione della data di conclusione delle attività;
- formale richiesta di erogazione del saldo;
- relazione tecnica conclusiva sulle attività svolte, articolata sulla base delle attività previste nell'Allegato Tecnico;
- dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) relativa alle spese effettivamente sostenute per la realizzazione del servizio, così come descritte nella relazione tecnica di cui al punto precedente, che devono corrispondere a pagamenti effettuati e giustificati da fatture quietanzate o da documenti contabili di valore probatorio;
- rendiconto dettagliato delle spese effettivamente sostenute di cui al punto precedente articolato in coerenza con il piano finanziario contenuto nell'Allegato Tecnico;
- dichiarazione attestante l'adempimento di tutte le prescrizioni fiscali e previdenziali.

La richiesta di saldo dovrà essere presentata completa della documentazione citata entro 60 giorni dalla data di conclusione delle attività. La nota di debito relativa al saldo sarà emessa da Formez PA previa positiva valutazione della documentazione descritta da parte del Dipartimento che si esprime nei 30 giorni successivi alla ricezione della stessa. Secondo quanto previsto dall'art. 4 del D.Lgs n. 231 del 9 ottobre 2002, l'emissione dei mandati di pagamento relativi alle note di debito avverrà nei 30 giorni successivi alla data di ricevimento delle stesse da parte del Dipartimento.

4. I pagamenti verranno effettuati sul conto IBAN IT 24 A 030 6903 2861 0000 0300 001, intestato a FORMEZ, acceso presso INTESA SANPAOLO S.p.A. Agenzia 55 (ROMA) sita in Roma, Via Tagliamento n. 47, CAP 00198.

Art. 5 Elaborati e prodotti

1. Tutto il materiale prodotto nell'ambito della presente Convenzione, previa indicazione di quanti ne hanno curato la produzione, potrà essere utilizzato dal Dipartimento secondo i propri fini istituzionali, nonché dal Formez PA a seguito di approvazione del Dipartimento stesso.

Art. 6 Assicurazioni contro gli infortuni

1. Formez PA provvederà ad assicurare contro gli infortuni sul lavoro secondo le norme vigenti, tutte le persone impegnate nelle attività realizzate in applicazione della presente Convenzione.

Art. 7 Revoca del finanziamento

1. Il Dipartimento si riserva la facoltà di revocare il finanziamento delle attività oggetto della presente Convenzione, qualora il Formez PA non dovesse rispettare i termini, le condizioni e le modalità di attuazione previsti dalla presente Convenzione.

2. In tale ipotesi, saranno comunque riconosciute a Formez PA le spese eventualmente sostenute e

gli impegni vincolanti assunti a fronte di attività già svolte alla data di comunicazione della revoca.

Art. 8

Osservanza della normativa nazionale e comunitaria.

1. 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. 9

Trattamento dei dati personali

1. Il Formez PA si impegna a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati, documenti e notizie riguardanti sia i dipendenti che l'Amministrazione di cui fosse venuto a conoscenza in forza della presente Convenzione, senza formale autorizzazione dell'Amministrazione medesima e dei singoli dipendenti interessati, assicurando, in ogni caso, la riservatezza in ordine a tutti i dati di cui entrerà in possesso, ai sensi del D.lgs 196/2003 e successive modificazioni.

Art. 10

Foro competente

1. Qualsiasi controversia in ordine all'esecuzione e/o interpretazione della presente Convenzione sarà demandata in via esclusiva al Foro di Roma.

Art. 11

Norme di rinvio

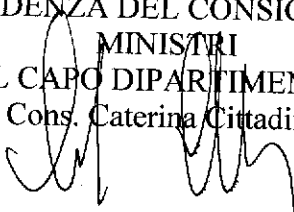
1. Per quanto non espressamente previsto dalla presente Convenzione, si fa rinvio alle norme legislative e regolamentari, nonché alle altre disposizioni vigenti in materia.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, li 7 MAG. 2012

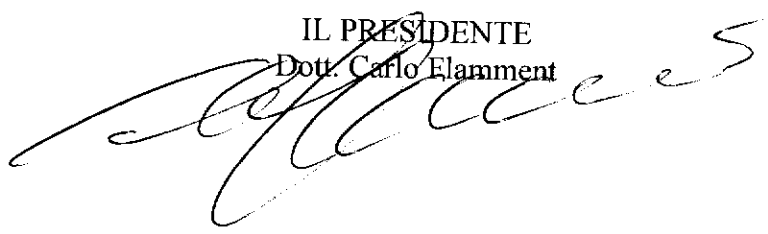
PER IL DIPARTIMENTO PER LO
SVILUPPO E LA COMPETITIVITA'
DEL TURISMO
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI
MINISTRI

IL CAPO DIPARTIMENTO
Cons. Caterina Cittadino



PER FORMEZ PA - CENTRO SERVIZI,
ASSISTENZA, STUDI E
FORMAZIONE PER
L'AMMODERNAMENTO DELLE P.A.

IL PRESIDENTE
Dott. Carlo Flammet



ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO "PROSECUZIONE DEL SERVIZIO DI RISPOSTA EASY ITALIA"

1. Premesse

Nel corso del 2011 si è consolidato, in base alla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo (di seguito Dipartimento) il servizio di risposta Easy Italia, orientato a fornire informazioni e supporto ai turisti stranieri e italiani in visita nel nostro paese,

Le prime due annualità di esercizio hanno mostrato un elevato gradimento da parte dei soggetti interessati da questo nuovo servizio, che non trova omologhi in altri paesi a vocazione turistica, e quindi, con la presente Convenzione, si punta ad una ulteriore stabilizzazione del servizio stesso.

Come dimostrato durante l'esercizio, il contatto telefonico rimane il mezzo più efficace, più rapido e diretto per ascoltare le esigenze dei "utenti", rappresentati, nel caso della presente convenzione, dai cittadini italiani e stranieri che visitano il nostro Paese e i suoi luoghi per turismo.

L'avvio delle attività della redazione del Portale nazionale del turismo costituisce l'occasione con cui integrare e promuovere ulteriormente il servizio, qualificandolo come servizio esclusivo di risposta telefonica e on-line di Italia.it, nel cui ambito si andranno a collocare il marchio e i servizi di "Easy Italia".

2. Contesto

L'azione di ascolto delle esigenze dei turisti è attualmente gestita in maggior parte dai privati e per il resto dalle strutture regionali e centrali, con una offerta sicuramente ampia, ma variegata e frammentata. Esiste quindi ampio spazio per una razionalizzazione, estensione e stabilizzazione del servizio e per una standardizzazione delle funzionalità fornite.

Nel periodo precedente di esercizio è stato inoltre progressivamente costituito e poi consolidato un "network" degli enti pubblici e delle associazioni che forniscono informazioni ed assistenza ai turisti, che sviluppano l'offerta turistica o che possono essere coinvolti nelle problematiche di chi viaggia in Italia.

3. Contenuti del servizio

Nel seguito sono descritte in dettaglio le funzionalità che saranno sviluppate e stabilizzate con la presente convenzione, in riferimento a quanto già realizzato nelle prime due annualità del servizio.

Numero unico nazionale

Continuerà ad essere garantito il servizio informativo e di assistenza sul numero unico nazionale 039039039, affiancato ora da un numero verde nazionale 800.000.039. Parallelamente al contatto telefonico via numero unico e/o numero verde, il contact center continuerà ad essere raggiungibile in voce anche via servizio Skype.

Il tipo di assistenza fornita sarà lo stesso già erogato e riconducibile a:

- ▲ informazioni sull'offerta turistica;
- ▲ chiarimenti sui diritti del turista e del viaggiatore;
- ▲ assistenza fino alla risoluzione in caso di incidenti, imprevisti ed inconvenienti;
- ▲ supporto di 8 lingue: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, cinese, russo, giapponese.

Le informazioni sull'offerta turistica continueranno ad essere assolutamente neutrali rispetto agli operatori privati, quindi primariamente indirizzate all'offerta pubblica, equanimi nel caso di offerta privata e non includeranno alcuna forma di booking e/o ticketing.

Altro elemento centrale continuerà ad essere la mediazione linguistica (e ove occorra culturale) per tutte le lingue gestite, e per tutte le tipologie di assistenza previste dalle attività.

Il servizio di contatto diretto sarà fornito con orario 10:00 – 18:00 tutti i giorni (festivi compresi) e nelle lingue già operative. Il servizio sarà esteso sino alle ore 22.00 nel periodo di alta stagione turistica, per un massimo di complessivi 3 mesi dalla data di sottoscrizione della Convenzione fino al suo termine. Il calendario concordato per tale periodo di alta stagione, e riportato anche in sez. 9 (Piano delle attività) è il seguente:

- (1) dal 23.6.2012 al 31.8.2012
- (2) dal 17 dicembre 2012 all'8 gennaio 2013

Nel caso sia concordata una proroga della Convenzione, ai suddetti periodi di alta stagione turistica sarà aggiunto anche il periodo a cavallo delle festività pasquali, per complessive tre settimane, dalla settimana precedente la festività e sino alle due successive.

Fuori orario sarà fornito un servizio di risposta automatica multilingue.

Funzionalità disponibili per chi chiama

Il punto di contatto e di ascolto unificato consente di far conoscere e di utilizzare al meglio i molti servizi, e le molte attrattive, non sempre conosciute, del paese, fornisce la opportunità di richiedere un pronto intervento per qualunque problema che coinvolga il turista e possa essere preso in carico da soggetti istituzionali.

In sintesi il centro di contatto consentirà ai turisti di:

- ▲ conoscere i propri diritti;
- ▲ acquisire informazioni sempre aggiornate;
- ▲ gestire emergenze ed imprevisti.

Mediante:

- ▲ l'accesso a informazioni sulle risorse e sui servizi per il turismo;
- ▲ la tutela diretta dei clienti turisti;
- ▲ l'assistenza nelle difficoltà di relazione;
- ▲ le risposte già pronte per i quesiti più diffusi.

Accesso multicanale

Oltre al canale telefonico, continuerà ad essere operativo l'accesso via web (con risposta via e-mail) mediante il portale, con form multilingua accessibile tramite Internet, da ambiente di social networking Facebook / Twitter e mediante App per smartphone.

In dettaglio:

- 1) tramite il canale web in H24, mediante form online multilingua presente su:
 - a. homepage del sito www.easy-italia.com fino ad integrazione con il portale "Italia.It"
 - b. pagina dedicata al servizio Easy Italia del portale www.italia.it
 - c. gestione delle richieste mail dei turisti che pervengono a www.italia.it tramite contatto costante con la redazione del portale stesso.
- 2) mediante web-app per iPhone in H24 con risposta via e-mail nell'orario di servizio di Easy Italia;
- 3) mediante social network Facebook e/o Twitter in H24 con risposta diretta sull'ambiente Facebook e/o Twitter nell'orario di servizio di Easy Italia;
- 4) tramite tecnologia VoIP con utenza Skype negli orari del servizio di Easy Italia;
- 5) tramite voice mail (anch'essa multilingue) e registrazione vocale delle richieste provenienti fuori orario o non gestibili a causa di traffico telefonico elevato, con contatto di recall telefonico entro il giorno successivo;
- 6) per le chiamate fuori orario sarà inoltre disponibile:
 - a. risposta automatica multilingua con informazioni utili ad indirizzare il turista verso i diversi e opportuni numeri di supporto o emergenza;
 - b. menù multilingua strutturato ad albero per ascolto di messaggi informativi preregistrati su tutte le tematiche utili al turista (estratte dalle FAQ), disponibili durante l'orario di chiusura del servizio.
 - c. nei sei mesi in cui il servizio osserva l'orario breve, dalle 18:00 alle 22:00 sarà attivo un servizio di casella vocale in tutte le lingue gestite dal servizio e con recall di approfondimento e prima assistenza entro 30 minuti dalla ricezione della chiamata per i messaggi in lingua inglese e italiana.

Integrazione con le altre iniziative di comunicazione

Le attività di assistenza ai turisti saranno erogate in modo coordinato ed integrato con le altre iniziative portate avanti dal Dipartimento e in particolare con la promozione dell'immagine del paese e della sua offerta

turistica realizzata per mezzo del portale nazionale Italia.It.

In particolare rispetto alle attività in essere per il portale Italia.It nell'ambito del servizio Easy Italia sarà garantito nell'ambito della Convenzione:

- la unificazione delle modalità di accesso ai servizi forniti da Easy Italia ai turisti mediante una form per inserimento di richieste con modalità di risposta via e-mail (già presente su Italia.It);
- il supporto alla struttura di gestione del portale Italia.It nell'analisi e risposta dei quesiti diretti al portale dai visitatori, anche al di fuori della form specifica sopra citata;
- il supporto on-line ai visitatori del portale Italia.It, sia per esigenze di navigazione (es. individuazione di contenuti nel portale) sia per esigenze propriamente turistiche, mediante chiamata gratuita a mezzo Skype, negli orari di apertura del servizio Easy Italia;
- la possibilità di affiancare alla suddetta modalità di comunicazione ed assistenza, qualora richiesto nell'ambito delle evoluzioni del portale Italia.It, anche della comunicazione tramite chat online;
- il supporto alla redazione del portale "Italia.It" nella traduzione di contenuti in lingua straniera, con particolare riferimento a punti d'interesse e focus tematici, o, altri contenuti analoghi da concordare durante la convenzione, e limitatamente alle lingue russo, cinese e giapponese;
- l'interscambio e l'aggiornamento costante delle FAQ elaborate e generalizzate partendo dalla esperienza di risposta di Easy Italia;
- il coordinamento e la integrazione complementare tra i contenuti veicolati dal portale Italia.It e quelli veicolati dal sito, con l'obiettivo di pervenire ad una integrazione dei contenuti di questo secondo sito Easy-Italia.com. di promozione e supporto del servizio Easy Italia nel portale Italia.It entro un mese dalla firma della Convenzione.

L'APP telefonica e le presenze su Facebook e Twitter concentreranno la loro attività nel dare risposta alle domande ricevute esauendo l'attività editoriale per non sovrapporsi al portale Italia.it.

4. Benefici per i turisti

Nel seguito sono riassunti i principali benefici per i turisti che si otterranno grazie alla prosecuzione del servizio.

Conoscere i propri diritti

Preso in carico di eventuali problemi di relazione con i soggetti del sistema turistico: il turista non in possesso di una padronanza della lingua italiana, per mezzo del back-office di Easy Italia potrà avere assistenza da tutti gli uffici coinvolti nella risoluzione del suo problema. Se necessario potranno essere attivate conversazioni a 3 per risolvere in tempo reale i problemi.

Preso in carico di eventuali problemi con soggetti privati: laddove il problema derivi da soggetti privati (conti dei ristoranti, servizi degli alberghi non conformi, ritardi e cancellazioni, ecc.) tramite Easy Italia il turista potrà avere un accesso facilitato ai vari sistemi di tutela previsti.

Informazioni

Informazioni sui numeri e sui servizi già disponibili: in base alla specifica esigenza prospettata saranno indicate e spiegate al turista le risorse già disponibili (es. sistemi di prenotazione viaggi).

Informazioni sull'offerta turistica del territorio (mostre, eventi, campagne delle regioni): grazie ad un sistema proattivo di acquisizione tempestiva e aggiornata dagli enti nazionali e/o locali dei programmi e delle nuove iniziative il contact center potrà essere un efficace punto informativo per i turisti che chiedono spunti per il loro programma di visite e/o per i turisti che conoscono già l'iniziativa e chiedono maggiori dettagli.

Informazioni mirate ai servizi già "senza barriere": una particolare attenzione sarà riservata ai turisti diversamente abili, per comunicare loro percorsi o luoghi accessibili anche per persone con deficit motorio o visivo o di altro genere e in generale per assisterli in ogni loro esigenza durante la visita nel nostro paese.

Assistenza

L'accesso al contact center potrà sopperire anche alle difficoltà di relazione derivanti dalla lingua o dalla diversa cultura; anche laddove non siano presenti disservizi, altre difficoltà derivanti dalla barriera della lingua o delle diverse abitudini, possono aver bisogno di un'assistenza mirata.

Domande & Risposte

Elemento fondamentale per il contact center, ma anche per l'efficacia del servizio stesso, è il repertorio di FAQ in continua implementazione in tutte le lingue, ricavate dalla conoscenza del settore e dall'esperienza maturata nei precedenti anni di esercizio in base ai quesiti posti dai turisti, ed ai casi di eccellenza già risolti. Le FAQ, già disponibili per i turisti via internet e via App per smartphone, in tutte le lingue gestite, saranno

progressivamente ampliate e aggiornate sul portale www.Italia.it.

5. Livelli di servizio

Il contact center garantirà i seguenti livelli di servizio:

- ▲ orario: tutti i giorni inclusi festivi 10.00 – 18.00 (il servizio sarà esteso sino alle ore 22.00 nel periodo di alta stagione turistica indicato in sez. 9);
- ▲ supporto multilingua: inglese, francese, spagnolo, cinese, tedesco, russo, italiano e giapponese;
- ▲ casella vocale multilingua (voice-mail) attiva h24 e nel caso di picchi di traffico, con presa in carico al più tardi entro la giornata successiva;
- ▲ risposta automatica fuori orario con informazioni essenziali tramite menu vocale e servizio di casella vocale, con presa in carico entro la giornata successiva;
- ▲ servizio e-mail disponibile h24, con prima risposta entro il giorno successivo;
- ▲ risposta automatica multilingua con informazioni utili per il turista per le chiamate fuori orario,
- ▲ recall in lingua inglese e italiana entro 30' per chiamate fuori orario tra le 18.00 e le 22.00 nei sei mesi di orario 10:00 - 18:00;
- ▲ supporto per visitatori con disabilità;
- ▲ dimensionamento in termini di capacità di risposta: max 100 chiamate/ora (incluse chiamate voice-mail);
- ▲ per chiamate passate a back-office: risposta entro 48 ore lavorative nell'80% dei casi.

6. Comunicazione

Le prime fasi del servizio hanno confermato l'importanza prioritaria della comunicazione agli interessati per la conoscenza del servizio, in un settore (quello dell'assistenza telefonica) molto affollato e in presenza di una platea di potenziali soggetti interessati molto ampia, mutevole nel tempo, volatile e multilingue, oltre che geograficamente distribuita a livello mondiale.

La strategia di comunicazione, elaborata in base alle esperienze già maturate, sarà oggetto di uno specifico "Piano di Comunicazione 2012" che Formez PA si impegna a presentare entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione della convenzione a cui questo allegato tecnico è riferito, e a rivedere e ripresentare al Dipartimento, in base ai risultati rilevati nel corso della sua applicazione, entro 5 mesi dalla prima presentazione e approvazione.

Ai fini di migliorare l'integrazione del servizio con il portale nazionale del turismo e per armonizzarsi con un eventuale futuro piano di comunicazione del portale Italia.it, l'informazione evidenzierà che il contatto con il turista è un servizio qualificante ed esclusivo del portale nazionale del turismo (e non un servizio indipendente).

Detto piano consisterà in un puntale e dettagliato progetto relativo alle attività, alle modalità, ai contenuti specifici dell'azione di comunicazione e ogni altro aspetto (logo, colori, ecc) e la sua esecuzione, una volta dallo stesso approvato, sarà curata dal Dipartimento.

Nel corso dell'esecuzione della presente convenzione, il Dipartimento potrà provvedere all'affidamento a Formez PA di attività specifiche di comunicazione, con apposito successivo atto aggiuntivo.

7. Risultati attesi

Grazie a questo sistema di ascolto e di risposta orientato alle esigenze turistiche, le persone in visita nel nostro paese potranno beneficiare di un servizio a 360°, orientato ad assisterli sia per occasionali problemi ed inconvenienti, sia soprattutto per sfruttare al meglio e nel modo più efficace il loro periodo di soggiorno, anche rispetto alla valorizzazione di tutte le risorse turistiche offerte dalle singole regioni.

L'amministrazione complessiva del sistema-turismo (pubblica e privata) oltre che i benefici in termine di soddisfazione dei "clienti" derivanti dalla disponibilità di uno strumento innovativo e semplice, potranno beneficiare di un sistema di monitoraggio in tempo "quasi - reale" dell'andamento della domanda di contenuti e delle criticità e dei colli di bottiglia presenti nel sistema.

Il servizio, che continua ad avere carattere di unicità rispetto a quanto realizzato o pianificato in altri paesi, può contribuire a migliorare l'immagine complessiva dell'accoglienza in Italia.

Benefici per il Dipartimento e per le amministrazioni

Ogni contatto da parte dei turisti viene tracciato e registrato su un sistema CRM (Customer Relationship Management) utilizzato da tutti gli operatori del servizio. In tal modo si viene a costituire nel tempo, una banca dati dei contatti dei turisti, di fondamentale importanza per consentire:

- il monitoraggio della domanda di servizi distribuita per: Provenienza/Tipologia di assistenza richiesta/Destinazione/Classificazione statistica del visitatore (sesso / età);
- il miglioramento delle informazioni fornite dai diversi siti;
- il rilevamento in tempo reale del gradimento del servizio;
- la costituzione progressiva di una base di conoscenza con le domande, le esigenze e le problematiche sollevate dai visitatori, che consentirà di indirizzare l'offerta di prodotti e servizi nel settore.

8. Modalità operative di attuazione

Il contact center continuerà ad utilizzare in modo sinergico l'infrastruttura tecnologica e l'articolazione organizzativa già realizzate e messe a punto nelle fasi precedenti.

Nello specifico la capacità di risposta richiesta e garantita, sarà erogata per mezzo di una organizzazione del contact center articolata in:

- 1 capo progetto
- 4 team leader
- Minimo 35 dipendenti part-time per attività front-office (FO), su due turni
- 2-4 unità per attività di back-office (BO)

La struttura di front-office si avvarrà della infrastruttura tecnologica già in uso, costituita da:

- postazioni operatore con tecnologia multimediale di ultima generazione (inclusi sistemi cuffia / microfono a soppressione rumore esterno);
- sistema di risposta telefonica integrata (CTI);
- sistema di registrazione, classificazione e tracciamento delle chiamate (CRM);
- sistema di consolidamento e consultazione della base di conoscenza (Knowledge Base o KB);
- sistema di condivisione delle informazioni tra operatori, supervisori e staff (social network aziendale).

La struttura di back-office si avvarrà del sistema di knowledge-base (KB) e del patrimonio di contatti e guide già sviluppato da Formez PA, oltre che di un Network di soggetti pubblici e associazioni del settore che hanno condiviso le finalità dell'iniziativa Easy Italia mettendosi a disposizione per fornire informazioni o partecipare alla risoluzione delle istanze proposte dai turisti.

Parte integrante dell'organizzazione del progetto, è, come sempre, il valore delle risorse umane coinvolte, con adeguato livello di padronanza delle lingue da gestire, supportato da team leader in possesso delle necessarie competenze di mediazione culturale, e un piano di formazione specifico e che prevede continui aggiornamenti sulle problematiche del settore.

9. Piano delle attività

Le attività descritte e da conseguire con la presente convenzione, saranno realizzate sino al 28 febbraio 2013 per le attività di rendicontazione e al 31 gennaio 2013 per le attività di fornitura del servizio, come definito all'art. 2 della Convenzione.

Il piano temporale di massima è descritto nel diagramma sotto riportato.

Attività	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb
Piano Comunicazione										
Esercizio										
Rendicontazione										

Periodo standard e alta stagione

Tipologia servizio	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb
Servizio 10-18 + VM ¹ 18-22										
Servizio 10 -22										

10. Piano finanziario

Per la realizzazione delle attività in precedenza dettagliate, il piano finanziario, per un importo complessivo di € 1.200.000,00, è articolato come riportato nella seguente tabella:

Realizzazione	€ 1.080.000,00
1. Attività di contact center (costi del personale FO - BO, direzione, assistenza tecnico-informatica)	€ 980.000,00
2. Acquisizione servizi e/o beni (interventi infrastrutturali ICT e TLC, costi TLC, attrezzature e servizi per formazione specialistica e comunicazione del servizio)	€ 100.000,00
Spese generali (forfait 10%)	€ 120.000,00
Spese generali (affitto locali, arredo, pulizia, energia, interessi passivi, apertura sede sabato - domenica ed estensione orario oltre le ore 20)	€ 120.000,00
TOTALE COMPLESSIVO	€ 1.200.000,00

¹ Voice Mail