

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

***PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO
DI SERVIZIO DI CONTACT CENTER***

INDICE

| | | |
|-----------------|---|-----------|
| Art. 1. | Premessa..... | 3 |
| Art. 2. | Definizioni | 3 |
| Art. 3. | Oggetto dell'appalto | 5 |
| Art. 4. | Durata | 6 |
| Art. 5. | Quadro normativo di riferimento | 6 |
| Art. 6. | Caratteristiche del servizio e volumi | 6 |
| Art. 7. | Attività incluse nel tempo di conversazione telefonica | 9 |
| Art. 8. | Agenda interattiva e webchat | 10 |
| Art. 9. | Corrispettivo del servizio | 12 |
| Art. 10. | Aggiornamento su gestionale della Committente del database anagrafico | 12 |
| Art. 11. | Infrastruttura tecnologica | 13 |
| Art. 12. | Localizzazione del contact center e infrastruttura logistica | 13 |
| Art. 13. | Requisiti e caratteristiche del personale da impiegare | 14 |
| Art. 14. | Attività previste in fase di start-up | 15 |
| Art. 15. | Formazione del personale | 15 |
| Art. 16. | Collaudo | 16 |
| Art. 17. | Piano di lavoro | 17 |
| Art. 18. | Monitoraggi | 18 |
| Art. 19. | Reportistica | 19 |
| Art. 20. | Altri parametri di qualità | 22 |
| Art. 21. | Cessione del contratto e subappalto | 22 |
| Art. 22. | Pagamenti | 23 |
| Art. 23. | Garanzia definitiva | 24 |
| Art. 24. | Penali | 25 |
| Art. 25. | Risoluzione contrattuale | 28 |
| Art. 26. | Interpretazione delle norme contrattuali, controversie e foro competente | 29 |
| Art. 27. | Domicilio contrattuale | 30 |
| Art. 28. | Allegati | 30 |

Art. 1. Premessa

Alea Ambiente S.p.A. è la società con unico socio, costituita il 6 giugno 2017, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Livia Tellus Romagna Holding SpA da questa interamente detenuta e affidataria *in house providing* del servizio di raccolta (anche differenziata) e gestione integrata dei rifiuti urbani in 13 comuni della Provincia di Forlì-Cesena, ovvero: Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano, Tredozio. Il territorio servito ha una popolazione totale di circa 181.000 unità. La società può svolgere anche attività di gestione di rifiuti speciali e in generale la produzione e fornitura di servizi nel settore ambientale, nonché la gestione in tutte le sue articolazioni del servizio di tariffazione e riscossione diretta della tariffa corrispettiva puntuale dagli utenti.

A tal fine viene effettuata la ricerca di un prestatore di servizi di contact center che non solo rispetti le prerogative della presente procedura di gara ma che supporti la Committente nelle sue attività, le quali richiederanno continui aggiornamenti e riadeguamenti della comunicazione all'utenza. Il suddetto prestatore deve altresì essere in grado di proporre sistemi sempre più efficaci e plurali di comunicazione verso l'utenza servita, in un'ottica generale di contenimento dei costi e di flessibilità sui flussi di chiamata in entrata che dipenderanno dalle diverse attività svolte dalla committente in corso d'anno.

Il presente documento contiene le norme tecnico-operative dei servizi oggetto di gara.

Art. 2. Definizioni

Nelle tabelle successive sono riportati rispettivamente i termini e gli acronimi utilizzati nel presente Capitolato:

| TERMINE | DEFINIZIONE |
|-------------------------------------|---|
| <i>Committente</i> | <i>Alea Ambiente SpA</i> |
| <i>Operatore</i> | <i>Risorsa preposta alla gestione del generico contatto e/o alla lavorazione delle pratiche pervenute in modalità off-line</i> |
| <i>Utente o Chiamante</i> | <i>Privati, Aziende, Enti Pubblici e tutti quei soggetti, pubblici e privati, che a qualunque titolo abbiano necessità di interagire con la Committente</i> |
| <i>Contact Center di I Livello</i> | <i>Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione del primo contatto con l'Utente e alla risoluzione delle richieste pervenute</i> |
| <i>Contact Center di II Livello</i> | <i>Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione della richiesta dell'Utente, nel caso di impossibilità della sua risoluzione al I Livello, messe a disposizione dalla Committente</i> |
| <i>Contatto</i> | <i>Chiamata telefonica e webchat da parte dell'Utente presa in carico dall'Operatore del I Livello ed eventualmente trasferita al II Livello in caso di indisponibilità delle informazioni necessarie per la risoluzione</i> |
| <i>Risoluzione</i> | <i>Soddisfacimento della richiesta dell'Utente, con chiusura del ciclo di vita del contatto</i> |
| <i>Recall</i> | <i>Insieme di informazioni di riepilogo sul contatto e sulla richiesta dell'Utente, inviate con mail con formattazione standardizzata o file allegato di mail importabile ed elaborabile su apposito software della Committente</i> |
| <i>Report</i> | <i>Insieme di informazioni sui servizi erogati riepilogati in files, inviati a mezzo mail, importabili ed elaborabili su software della Committente</i> |
| <i>Concorrente</i> | <i>Operatore economico che partecipa alla gara</i> |
| <i>Appaltatore</i> | <i>Operatore economico aggiudicatario dell'appalto</i> |

| ACRONIMO | DEFINIZIONE |
|-----------------|---|
| <i>ACD</i> | <i>Automatic Call Distribution</i> |
| <i>CRM</i> | <i>Customer Relationship Management</i> |
| <i>CTI</i> | <i>Computer Telephony Integration</i> |
| <i>CV</i> | <i>Curriculum Vitae</i> |
| <i>FAQ</i> | <i>Frequently Asked Questions</i> |
| <i>FIFO</i> | <i>First In First Out</i> |
| <i>IQ</i> | <i>Indicatore di qualità</i> |
| <i>IVR</i> | <i>Interactive Voice Response</i> |
| <i>NNG</i> | <i>Numero Non Geografico</i> |
| <i>PBX</i> | <i>Private Branch Exchange</i> |
| <i>SLA</i> | <i>Service Level Agreement</i> |

Art. 3. Oggetto dell'appalto

L'oggetto dell'appalto sono i servizi di Contact Center in Outsourcing per consentire alla Committente di fornire alla propria utenza – persone fisiche e giuridiche pubbliche e private - supporto quotidiano in relazione ai servizi erogati. In particolare i servizi in oggetto sono richiesti e devono essere resi tramite operatività inbound.

L'Appaltatore dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su:

- mantenimento di alti livelli di servizio anche durante i picchi di chiamata;
- continuità del servizio;
- contenimento del turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know-how acquisito;
- capacità di gestire picchi di chiamata diversificati nel tempo

A tal fine utilizzerà risorse opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Contact Center di analoga complessità, preferibilmente erogati a favore di Pubbliche Amministrazioni, Enti Pubblici, Multiutilities e Imprese erogatrici di servizi di igiene ambientale.

Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato senza soluzione di continuità rispetto all'attuale.

Art. 4. Durata

Il servizio avrà la durata di 12 mesi dalla data di inizio attività stabilita secondo quanto riportato all'ultimo periodo dell'art. 16. È riservata alla Committente l'opzione di proroga per complessivi 12 (dodici) mesi.

La Committente dichiara sin d'ora che la durata del presente appalto risulta condizionata dal mantenimento in capo alla stessa della gestione dei rifiuti nel territorio attualmente servito. In caso di subentro di altro soggetto, l'Appaltatore sarà tenuto a proseguire l'esecuzione delle prestazioni in oggetto alle medesime condizioni stabilite nel presente CSA. Il venir meno in capo alla Committente della titolarità della gestione dei rifiuti per *factum principis* (es.: provvedimenti inibitori di Enti competenti ecc.), ovvero in esecuzione di norme di legge, determinerà la risoluzione del contratto di appalto ai sensi degli articoli 1353 e 1360, comma 2, del Codice Civile; in tale ipotesi all'Appaltatore non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Art. 5. Quadro normativo di riferimento

Ogni prestazione oggetto del presente appalto, ivi inclusa ogni attività propedeutica e/o accessoria, dovrà essere eseguita dall'Appaltatore nel rispetto della normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Appaltatore dovrà agire nel rispetto della normativa in materia:

- di lavoro e dell'occupazione nelle attività svolte da contact center;
- di sicurezza sul luogo di lavoro di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 come modificato ed integrato dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106;
- di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. e al Regolamento Europeo n. 2016/679;
- di sicurezza nazionale e della concorrenza.

Particolare attenzione deve essere prestata agli obblighi derivanti dall'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012, come modificato dalla Legge n. 232/2016, rubricato "Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center".

Art. 6. Caratteristiche del servizio e volumi

CANALI E ORARI DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'Appaltatore erogherà il servizio di Contact Center di I livello in modalità telefonica.

Tale servizio sarà raggiungibile attraverso un numero non geografico e alcuni altri numeri di rete fissa messi a disposizione dalla Committente e l'Appaltatore dovrà garantire il rispetto del seguente service time (con Operatore):

- dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 8.30 alle ore 18.00;
- il sabato mattina non festivo dalle ore 08.30 alle 13.00.

La Committente si riserva, previo accordo con l'Appaltatore, di estendere tale service time.

La Committente potrà attivare i servizi aggiuntivi proposti dall'Appaltatore in sede di offerta.

CONTENUTI

Il servizio di Contact Center è rivolto a persone fisiche e giuridiche pubbliche e private che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con la Committente.

Tale servizio accoglie le richieste di I livello da parte dell'utenza, con l'obiettivo che l'Appaltatore riesca a gestirle senza necessità di passaggio al II livello, utilizzando allo scopo software gestionale, prontuari e schede tecniche messi a disposizione e forniti dalla Committente. Il software gestionale in uso della Committente è DbwRsu 3.2 di I&S Informatica e Servizi. Per maggiori informazioni: <http://www.ies.it/cld/115/ct/gestionale-tariffa/idM/1429/prodotti.aspx>.

Attraverso l'erogazione dei servizi di Contact Center Inbound di I livello l'Appaltatore dovrà garantire:

- gestione della messaggistica di benvenuto durante il service time e di cortesia negli orari di chiusura con indicazione dei giorni/orari di erogazione del servizio;
- presa in carico del contatto telefonico dal sistema ACD e instradamento verso il primo Operatore disponibile tramite IVR multi selezione;
- la risoluzione contestuale delle richieste da parte dell'utente, con cortesia, puntualità, chiarezza, esaustività, correttezza;
- in presenza di code, ovvero qualora non ci siano Operatori disponibili, gestione della fase di attesa con messaggistica relativa al tempo di attesa previsto e/o posizione di coda e musica di cortesia;
- la gestione di procedure operative a supporto di processi abilitati e concordati con la Committente nell'ambito del servizio, che possono comportare anche l'interazione con il II Livello della Committente.
- trascorsi 30 secondi di attesa, la possibilità per l'utente di chiedere di essere ricontattato entro le ore 13.00 del primo giorno di servizio successivo. Si precisa sin d'ora che ai fini della determinazione degli SLA di cui all'allegato Sub. B, la richiamata non sarà intesa tra le chiamate risposte entro 30 secondi.

Le modifiche all'albero di navigazione IVR, ovvero alla relativa messaggistica che si rendessero necessarie e pertanto richieste dalla Committente, dovranno essere apportate entro 5 (cinque) giorni solari dall'inoltro della richiesta. Tutti i costi relativi all'esecuzione di tali modifiche sono a carico dell'Appaltatore e sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui al successivo art. 9.

Gli Operatori saranno tenuti alla tracciatura all'interno del proprio software gestionale CRM, secondo le indicazioni procedurali fornite, di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di Contact Center.

Saranno analizzati e concordati, congiuntamente con la Committente, i dati necessari da tracciare nella logica di pertinenza e non eccedenza, anche ai fini della reportistica prevista.

Nel caso in cui gli Operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere e consultare temporaneamente il software gestionale messo a disposizione dalla Committente, dovranno comunque essere in grado di raccogliere tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema.

Solo se necessario, il Contact Center di I livello scala al servizio di II Livello le richieste con particolari criticità o che rivestono particolare carattere d'urgenza, attraverso passaggio diretto della chiamata a numerazioni fisse o mobili della Committente, come concordato nell'ambito della formazione in fase di start-up somministrata dalla Committente di cui al successivo art. 15. Tutti i costi relativi all'esecuzione di passaggio diretto delle chiamate al II livello sono a carico dell'Appaltatore e sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui al successivo art. 9.

VOLUMI DEL SERVIZIO

I volumi di chiamate in entrata, ipotizzabili sulla base delle attività in programma di cui all'art. 1, possono essere così rappresentati:

| | |
|---|-------------|
| Media chiamate in entrata al mese | 7.000 |
| Media chiamate in entrata al mese eventuale anno di proroga | 7.000 |
| Durata media mensile delle chiamate risposte dall'operatore | 4,00 minuti |

Tali stime sono puramente indicative e non sono vincolanti per la Committente. Per la dinamica delle proprie attività, alle quali i contatti sono strettamente correlati, la Committente non può assicurare un numero minimo di contatti. Tuttavia si stima una possibile oscillazione dei contatti mensili pari a un +/- 35% rispetto ai valori indicati. L'Appaltatore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricompresi in tale *range* di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali

in termini di qualità e Livelli di Servizio di cui all'Allegato **Sub B** ovvero quelli indicati nell'offerta migliorativa in sede di gara.

E' possibile che si verifichino dei flussi di chiamate imprevisti di significativa entità. In questi casi si potranno verificare dei fenomeni di overflow, ovvero dei flussi di chiamate superiori al dimensionamento previsto.

In caso di aumento mensile superiore al 35% l'Appaltatore può derogare nello stesso mese al rispetto dei Livelli di Servizio contrattuali. Tuttavia sia in questo caso sia in caso di overflow lo stesso deve comunque porre in essere tutti gli accorgimenti tecnico/operativi possibili per minimizzare i disservizi per gli Utenti.

Nel caso di impossibilità a gestire la richiesta posta dal chiamante o in caso sia richiesto di poter conversare con determinate figure della Committente, le procedure dovranno prevedere un trasferimento di chiamata verso strutture di II livello della Committente, ovvero un meccanismo di raccolta dati del chiamante e successivo invio degli stessi alla Committente, per un successivo recall. I casi rientranti nelle chiamate per le figure della Committente saranno opportunamente definiti attraverso la formazione di cui al successivo articolo 15.

La struttura organizzativa definita dall'Appaltatore, sulla base delle specifiche fornite dalla Committente, dovrà essere comunque supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica (in termini di configurazione del database di routing ACD, IVR multi selezione, etc).

Art. 7. Attività incluse nel tempo di conversazione telefonica

In caso di chiamate in entrata effettuate dall'utenza per:

- segnalazione di disservizi e forniture;
- richieste di fornitura a domicilio di servizi e/o materiali;
- prenotazione per la consegna a domicilio di prima fornitura del materiale necessario alla raccolta differenziata, in caso di mancata reperibilità;
- prenotazione appuntamento presso sportelli della Committente;
- segnalazione di rifiuti abbandonati o cestini pubblici pieni;
- solleciti di varia natura;
- richieste estranee a quanto somministrato nella formazione o presente nei prontuari o desumibile dal gestionale della Committente oppure che richiedano interventi operativi da parte della Committente;
- supporto telefonico per navigazione guidata su interfaccia web a uso dell'utenza;
- richieste di invio a mezzo mail di documenti o moduli digitali,

per la natura delle stesse sarà cura dell'Appaltatore gestire le richieste da parte dell'utenza attraverso le seguenti attività da svolgersi in simultanea alla conversazione telefonica. Brevemente, le attività comprenderanno:

- segnalazione disservizi, richieste di fornitura a domicilio di servizi e/o materiali: registrazione su apposita sezione di software dedicato;
- prenotazione per la consegna a domicilio di prima fornitura del materiale necessario alla raccolta differenziata, in caso di mancata reperibilità o prenotazione appuntamento presso sportelli della Committente: registrazione richiesta su apposita agenda fornita dall'Appaltatore e condivisa con la Committente;
- segnalazione di rifiuti abbandonati e cestini pubblici pieni: registrazione su apposito software ed invio di tracciato o di file allegato a mail;
- solleciti di varia natura e richieste estranee a quanto somministrato nella formazione o presente nei prontuari o desumibile dal gestionale della Committente oppure che richiedano interventi operativi da parte della Committente: invio di recall. Tale casistica sarà oggetto di apposita specifica nei prontuari forniti dalla Committente;
- supporto telefonico per navigazione guidata su interfaccia web a uso dell'utenza: tramite simultanea navigazione su analoghe pagine web;
- invio all'utenza di mail con allegati moduli o documenti digitali: modulistica e documentazione saranno messe a disposizione dalla Committente. L'Appaltatore dovrà fornire apposita reportistica con le specifiche minime quali informazioni sul destinatario, tipologia allegato inviato e cronologia;

Per le sopra elencate attività potranno essere richiesti invii di appositi report con dati singoli o aggregati in determinate fasce d'orario concordate con la Committente.

La Committente si impegna, nella fase iniziale di start-up, a curare la formazione iniziale relativamente alle attività di cui sopra.

Tali attività dovranno essere garantite dall'Appaltatore e i relativi costi sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui al successivo art. 9.

Art. 8. Agenda interattiva e webchat

AGENDA INTERATTIVA

Al fine della registrazione di prenotazioni di cui al precedente art. 7, l'Appaltatore deve predisporre una agenda dinamica ed interattiva quale interfaccia real time, della quale anche gli addetti della Committente potranno condividere l'uso in lettura e in scrittura ed in grado di calendarizzare

appuntamenti anche per più agenti contemporaneamente. Dovrà essere consultabile anche via web browser nonché consentire l'esportazione dei dati sotto forma di tracciato elettronico importabile ed elaborabile su software della Committente.

L'agenda, quindi, dovrà essere flessibile e riprogrammabile in base alle necessità operative.

A titolo di chiarimento si precisa che l'agenda dovrà consentire almeno la registrazione dei seguenti dati per ogni appuntamento, salvo diverse necessità che dovessero emergere nel corso della vigenza contrattuale:

- Codice contratto;
- Cognome, Nome, Ragione Sociale intestatario contratto;
- Via e civico utenza;
- Comune;
- Numero di telefono principale ed eventuale secondario.

Anche la fornitura e l'utilizzo del software si intendono a totale carico dell'Appaltatore, come previsto al successivo art. 9.

WEBCHAT

L'Appaltatore dovrà poter fornire, se e richiesto, un servizio di webchat da integrare nel sito web della Committente a disposizione dell'utenza per dialogare con operatori di I livello dell'Appaltatore e ricevere informazioni relative ai servizi offerti.

Le caratteristiche minime richieste sono:

- webchat attiva durante l'orario di servizio di cui all'art. 6;
- sistema di chatbot per richieste ricorrenti attivo durante l'orario di servizio di cui all'art. 6;
- invio documenti digitali;
- invio link;
- produzione giornaliera e mensile di un'adeguata reportistica in ordine al numero di contatti e relativa data e ora, tempi di risposta, durata conversazione, percentuali abbandoni, anagrafica utente, tipo utenza chiamante (domestica o non domestica), riferimenti contratto, motivo contatto.
- registrazione, archiviazione e ricerca interazioni, nei limiti stabiliti dalle norme.

Si precisa che la fornitura e lo sviluppo futuro del software nonché le interazioni con l'utenza tramite webchat si intendono a totale carico dell'Appaltatore, come previsto al successivo art. 9.

Art. 9. Corrispettivo del servizio

Sarà riconosciuto mensilmente all'Appaltatore un corrispettivo pari al prodotto tra il numero di chiamate telefoniche effettivamente risposte nel mese solare, o nella frazione di esso in cui il servizio è stato effettivamente svolto, per il Tempo Medio mensile di Conversazione delle chiamate telefoniche risposte, fino al tetto massimo di 4 minuti e 20 secondi, per il prezzo offerto in fase di gara dall'Appaltatore per minuto di conversazione telefonica.

Tale corrispettivo mensile sarà calcolato sulla base della reportistica fornita dall'Appaltatore di cui al successivo art. 19.

Il suddetto corrispettivo si intende onnicomprensivo di tutte le attività, nessuna esclusa od eccettuata, previste dal presente Capitolato e di quelle offerte in sede di gara dall'Appaltatore.

Art. 10. Aggiornamento su gestionale della Committente del database anagrafico

La Committente si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore di eseguire, l'attività di rilevazione di customer satisfaction:

- si svolge gestendo al massimo 1000 interviste telefoniche della durata di 5-10 minuti, oppure trasmettendo mail specifiche se presenti nel data base aziendale;
- il tempo di svolgimento dell'attività telefonica è di 1 mese. L'attività potrebbe anche essere spezzata in due o tre fasi temporali (da valutare di volta in volta) per comodità di gestione dei risultati;
- le interviste saranno indirizzate ad un campione di utenze selezionate ed individuate dall'ufficio rete clienti;
- le domande da somministrare saranno a cura dell'ufficio comunicazione;
- il team di operatori del call center che si occuperà delle telefonate, sarà opportunamente formato dagli uffici di Alea sulle domande da porre;
- le risposte saranno inserite nel campo note del data base aziendale o in altro sistema adeguato. Sarebbe opportuno che il software fosse messo a disposizione dell'azienda partecipante al bando;
- si chiede elaborazione ed analisi statistica dei risultati;

La Committente si riserva comunque di eseguire in proprio detti servizi oppure di affidarli ad un diverso operatore economico individuato a seguito dell'espletamento delle normali procedure di affidamento previste dalla normativa vigente.

Art. 11. Infrastruttura tecnologica

L'Appaltatore al fine dell'erogazione del servizio all'utenza dovrà dotarsi di una piattaforma multicanale nonché degli strumenti necessari per garantire la perfetta e sicura integrazione fra la propria infrastruttura e quella della Committente. Dovrà, inoltre, assicurare il buon funzionamento e la messa in sicurezza (antivirus aggiornato, livello patching, ecc.) delle postazioni di lavoro degli operatori collegati all'infrastruttura della Committente applicando ai sistemi di rete i più moderni standard relativi al controllo degli accessi e al tracciamento degli stessi.

A supporto del servizio, la Committente fornisce l'accesso a proprio software gestionale, utilizzabile attraverso un browser Internet. Al fine di utilizzare i servizi destinati all'espletamento delle attività degli operatori il collegamento tra la sede della Committente e del contact center deve essere realizzato con l'utilizzo di adeguati protocolli di sicurezza.

L'Appaltatore metterà a disposizione della Committente una copia del software telefonico con cui poter effettuare attraverso un accesso/profilo dedicato il monitoraggio dei parametri di servizio e della gestione delle chiamate attive, anche da remoto, sulle sole code ACD della Committente. L'Appaltatore s'impegna ad eseguire gratuitamente attività di training al personale indicato dalla Committente per l'utilizzo dell'applicativo stesso.

Tutti gli adempimenti relativi all'infrastruttura tecnologica, nessuno escluso, si intendono a totale carico dell'Appaltatore.

Art. 12. Localizzazione del contact center e infrastruttura logistica

Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato esclusivamente presso un centro operativo dell'Appaltatore in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, entro un raggio massimo di 100 km in linea d'aria dalla sede amministrativa di Alea Ambiente SpA (Via Innocenzo Golfarelli n° 123, Forlì), al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del suo personale durante le attività di audit del servizio.

In corso di validità del Contratto, l'Appaltatore potrà derogare a questa prescrizione solamente nei casi di gestione di guasti tecnici o di disservizi di altro tipo, che eventualmente possano essere gestiti attraverso altri centri operativi localizzati altrove, per il tempo strettamente necessario alla risoluzione del disservizio/guasto medesimo. La gestione di tali evenienze (Disaster Recovery e Business Continuity) deve tendere comunque al ripristino del livello pre-definito delle attività nel minor tempo possibile. In questi casi, l'Appaltatore dovrà comunque informare la Committente entro 15 (quindici) minuti dal verificarsi dell'evento guasto/disservizio che impongano la gestione del servizio presso centri operativi alternativi e comunicare altresì la cessata esigenza e la ripresa della gestione presso il consueto centro operativo.

L'Appaltatore è tenuto a garantire, in caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica di rete, la piena funzionalità del centro operativo senza alcun disservizio per almeno 10 (dieci) ore continuative dal momento della sospensione, attraverso sistemi di emergenza considerati di primo intervento.

Art. 13. Requisiti e caratteristiche del personale da impiegare

Nell'ambito dei servizi da erogare di cui al presente Capitolato, l'Appaltatore dovrà prevedere l'utilizzo delle seguenti figure professionali di riferimento:

- a) Responsabile di Progetto;
- b) Direttore Tecnico;
- c) Supervisore del Servizio di Contact Center;
- d) Operatori di I livello.

I requisiti e le caratteristiche minime richieste, nonché i livelli di conoscenza e padronanza posseduti da tali risorse impiegate, sono descritti nell'Allegato **Sub A** a cui si rinvia.

L'Appaltatore dovrà erogare i servizi oggetto del presente appalto mediante l'utilizzo di risorse regolarmente assunte con contratti di lavoro subordinato compreso il lavoro in somministrazione, nel rispetto di tutte le norme contrattuali dei CCNL di settore nonché di tutte le disposizioni in materia previdenziale, assicurativa ed antinfortunistica. A tal fine la Committente richiederà evidenza della regolarità retributiva, contributiva e fiscale del personale operativo dedicato al servizio in oggetto, riservandosi anche facoltà di verifica della documentazione attestante i relativi versamenti I.N.P.S. ed I.N.A.I.L..

Per quanto applicabili, si rinvia alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 10, della Legge n. 11 del 28 gennaio 2016.

L'Appaltatore sarà il solo responsabile nei confronti del personale dallo stesso impiegato nell'esecuzione del Contratto anche per quanto attiene alla sicurezza dell'ambiente di lavoro.

L'Appaltatore deve garantire che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi in oggetto, sia in fase di presa in carico dei servizi sia in caso di integrazioni e/o sostituzioni durante la vigenza contrattuale, rispondano ai requisiti minimi di cui nell'Allegato **Sub A**.

Qualora l'Appaltatore inserisca nuove unità di personale nel corso dell'appalto e a garanzia della continuità del servizio, dovrà darne comunicazione alla Committente entro il terzo giorno lavorativo dall'avvenuto inserimento, comprovando attraverso curriculum vitae la corrispondenza alle caratteristiche e ai requisiti minimi descritti nell'Allegato **Sub A**, anche per l'opportuna definizione dei diritti di accesso al software gestionale della Committente. Sarà in ogni caso facoltà della Committente chiedere la sostituzione immediata del personale ritenuto non idoneo, fatta salva l'applicazione di eventuali penali di cui all'art. 24 del presente Capitolato.

L'Appaltatore è tenuto a rispettare le eventuali disposizioni del CCNL di settore atte alla salvaguardia dell'occupazione nel caso di subentro.

Art. 14. Attività previste in fase di start-up

A partire dalla data di stipula contrattuale, l'Appaltatore dovrà provvedere a svolgere tutte le attività atte a trasferire al proprio personale le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti ed in particolare:

- formazione del personale, svolta a cura della Committente;
- predisposizione dell'infrastruttura tecnologica per l'erogazione dei servizi descritti nel presente Capitolato e interconnessioni necessarie con la Committente.

La fase di start-up, comprendente le attività di cui sopra, non potrà superare la durata massima di 30 (trenta) giorni solari. Il termine della fase di start-up verrà sancito da apposito verbale congiunto nel quale verrà concordata la data / le date di effettuazione del collaudo, da eseguirsi entro i successivi 7 (sette) giorni solari.

Art. 15. Formazione del personale

Il piano formativo dovrà prevedere:

- un ciclo di formazione di startup a cura della Committente;
- un piano di formazione permanente garantito dall'Appaltatore.

Il piano di **formazione di startup** verterà sull'organizzazione delle strutture, degli Uffici della Committente e relative competenze, sull'acquisizione del prontuario tecnico della Committente e sulle modalità di funzionamento e di navigazione del software gestionale in uso per il servizio.

La formazione di startup sarà effettuata presso la sede della Committente che programmerà il percorso formativo con la frequenza che riterrà necessaria al raggiungimento di un alto livello professionale.

Alla formazione di start-up dovrà essere garantita da parte dell'Appaltatore la presenza del Supervisore del servizio di Contact Center a tutte le sessioni affinché possa successivamente formare il personale connesso all'erogazione dei servizi, eventuali nuove figure e gestire dei refresh formativi su tematiche generali o esigenze particolari, in maniera sistematica e durante tutta la vigenza contrattuale. Qualora ritenuto necessario, l'Appaltatore potrà far partecipare alle sessioni della formazione di start-up anche operatori, per un numero massimo di 5 (cinque) unità.

Nel caso di inserimento di nuovi operatori nel corso della vigenza contrattuale destinati all'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato, lo stesso dovrà essere preceduto

obbligatoriamente da equivalente formazione di start-up svolta a cura dell'Appaltatore, nei modi più consoni ed efficaci.

Per quanto riguarda la **formazione permanente** sarà facoltà della Committente organizzare presso la propria sede ed in qualsiasi momento dell'anno sessioni formative relativamente ad argomenti e servizi di particolare rilevanza e/o complessità (come ad esempio avvio di nuovi servizi, novità legislative o cambiamenti di procedure operative, tematiche di particolare interesse per gli Utenti, emissioni fatture etc.), alle quali l'Appaltatore dovrà far partecipare le figure che riterrà opportune. Sarà cura dell'Appaltatore assicurarsi che le informazioni rilasciate nelle sessioni formative arrivino a tutte le figure professionali impegnate nei servizi del presente CSA.

L'Appaltatore, inoltre, è tenuto a gestire e mettere a disposizione degli operatori informazioni, nozioni e documentazione acquisite tramite la formazione, in modo da essere assimilate e consultabili in fase di erogazione dei servizi. La presente base di conoscenza dovrà essere fruibile anche dagli operatori della Committente per monitoraggio, verifiche e aggiornamenti.

È fatto obbligo all'Appaltatore prevedere follow-up almeno con cadenza semestrale, dedicati all'approfondimento e/o aggiornamento delle procedure, del software gestionale e del prontuario trasmesso dalla Committente; entro 10 (dieci) giorni solari dall'effettuazione di ogni follow-up l'Appaltatore dovrà inviare alla Committente il relativo report, comprensivo di tematiche trattate, nominativi dei partecipanti e delle ore impiegate nella formazione.

I costi, sia diretti che indiretti, derivanti dagli adempimenti per la formazione sia di start-up che permanente si intendono compensati tra le parti e non daranno diritto ad alcuna forma di corrispettivo e/o rimborso.

Art. 16. Collaudo

Entro 7 (sette) giorni solari dal termine della fase di start-up, i servizi oggetto della presente fornitura, saranno sottoposti a collaudo da parte della Committente.

Si procederà a test funzionali dei servizi descritti nel presente Capitolato, sottoponendo a collaudo anche le infrastrutture tecnologiche necessarie per supportare l'erogazione del servizio del Contact Center in modo rispondente ai requisiti richiesti.

L'Appaltatore provvederà, con mezzi, materiali e personale specializzato propri a supportare l'esecuzione dei test di collaudo del servizio, anche fornendo spiegazioni tecniche, se richieste, sia in caso di esito positivo che negativo di ogni singolo test.

A titolo non esaustivo le attività oggetto di collaudo saranno quelle elencate all'Allegato Sub C al presente Capitolato. In base alla dotazione tecnica presentata in sede di gara tale elenco potrà

subire variazioni/integrazioni ai fini della piena compatibilità con le caratteristiche dell'infrastruttura tecnologica dell'Appaltatore.

Durante il collaudo sarà steso apposito verbale su insindacabile giudizio della Committente. Alla conclusione lo stesso dovrà essere controfirmato dall'Appaltatore. In caso di esito negativo del collaudo, la Committente intimerà all'Appaltatore di provvedere alla risoluzione di quanto riscontrato. La correzione dell'anomalia dovrà avvenire comunque entro un massimo di 10 (dieci) giorni solari. In caso di collaudo positivo la Committente sancirà e comunicherà in modo unilaterale la data di inizio attività, in cui l'erogazione dei servizi dovrà passare in carico all'Appaltatore, senza soluzione di continuità con il precedente esecutore dei servizi in parola.

Art. 17. Piano di lavoro

L'esecuzione e il controllo dei servizi dovranno realizzarsi anche attraverso attività continue di pianificazione e programmazione di cui il Piano di Lavoro è lo strumento di riferimento.

Tale Piano di Lavoro dovrà essere consegnato dall'Appaltatore entro 3 (tre) giorni solari dalla stipula del Contratto e dovrà comprendere:

- 1) la pianificazione delle attività di predisposizione dell'infrastruttura tecnologica per l'erogazione dei servizi descritti nel presente Capitolato e interconnessioni necessarie con la Committente, da realizzarsi entro 30 giorni dalla stipula del contratto, con indicazione delle modalità e della tempistica di disponibilità ed attivazione delle singole componenti, comprese quelle relative all'erogazione dei servizi eventualmente offerti gratuitamente nella documentazione di gara; relativamente a questi, è fatta salva la sospensione della predisposizione dei servizi consentita appositamente dalla Committente;
- 2) una rappresentazione grafica e schematica di tutta l'infrastruttura tecnologica finale che sarà a disposizione per l'erogazione dei servizi alla Committente, quale risultante dalle attività di predisposizione di cui sopra;
- 3) la descrizione dell'organizzazione delle risorse umane prevista dalla data di inizio del servizio. In particolare dovrà riportare l'indicazione della esatta composizione del team che l'Appaltatore intende impiegare con riferimento ai CV consegnati e alle figure professionali di cui all'art. 13 del presente Capitolato.

Eventuali modifiche dei dati di cui ai precedenti punti 2) e 3) genereranno una revisione del Piano di Lavoro. La Committente potrà chiedere in ogni momento anche a mezzo mail una copia aggiornata e l'Appaltatore sarà tenuto all'invio entro 48 ore dalla richiesta pervenuta.

Qualora necessiti provvedere a modificare la pianificazione delle attività di cui al precedente punto 1), l'Appaltatore dovrà inviare direttamente e con urgenza il Piano aggiornato alla Committente.

In ordine a quanto predisposto nel Piano, la Committente si riserva di eseguire verifiche presso il centro operativo. A tal fine, l'Appaltatore dovrà essere disponibile ad incontri/visite della Committente o di personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento delle attività nella fase di start-up e, dalla data d'inizio del servizio, del reale impiego delle figure professionali designate.

Art. 18. Monitoraggi

La rilevazione dei livelli di servizio di cui all'Allegato Sub B dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del Contratto.

L'Appaltatore dovrà provvedere alla rilevazione e al reporting dei livelli di servizio e mettere a disposizione della Committente i relativi risultati fornendo i dati analitici ed aggregati secondo le modalità di calcolo dei singoli livelli di servizio con indicazione dello scostamento rispetto al valore di soglia stabilito.

L'Appaltatore dovrà rendere disponibili alla Committente tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale dei Livelli di Servizio indicati, secondo viste i cui contenuti saranno concordati tenendo anche conto delle proposte avanzate in sede di offerta.

La Committente dovrà avere la possibilità di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso:

- mystery call per valutazione efficienza ed efficacia operativa del servizio erogato dall'Appaltatore;
- ascolto in real time ovvero tramite postazione remota dalla quale poter ascoltare le conversazioni in tempo reale e, se del caso, interagire con l'operatore;
- visualizzazione in real time delle code ACD e delle chiamate attive relative al proprio servizio;
- riascolto delle registrazioni (effettuate e conservate dall'Appaltatore) delle conversazioni telefoniche degli operatori;
- eventuale controllo dei dati registrati dall'operatore nel software gestionale della Committente in uso e dei contenuti delle informazioni trasmesse ai clienti finali;

REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLE CHIAMATE

A supporto del servizio di Contact Center è richiesta la registrazione in fonìa delle telefonate, allo scopo di monitorare la qualità del servizio erogato.

La Committente considera strumento necessario ed irrinunciabile la capacità di registrare le telefonate, e di poter gestire le registrazioni in modo conforme alle disposizioni legislative in vigore. Le registrazioni effettuate dovranno essere tempestivamente consultabili dalla Committente su

semplice richiesta; a tale proposito devono essere previsti meccanismi di ricerca basati almeno sui seguenti parametri: giorno – ora – operatore - numero chiamante – anagrafica utente.

Le registrazioni effettuate devono essere archiviate su un sistema di backup a carico dell'Appaltatore e messe a disposizione della Committente nelle modalità richieste dalla stessa.

A tale scopo, prima che l'operatore risponda verrà fornita al chiamante una breve informativa, ai sensi del D.Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii..

Pertanto l'Appaltatore, con riferimento agli aspetti sopra descritti, dovrà dettagliare le caratteristiche tecniche del proprio sistema di registrazione delle telefonate, del processo di selezione delle chiamate da registrare, dei processi di gestione delle registrazioni medesime, delle procedure di conservazione e utilizzo delle stesse.

Tale sistema di registrazione delle chiamate non è destinato ad alcun uso da parte del datore di lavoro ma è riservato alla Committente, unicamente in caso di contestazione una tantum da parte dell'utente. La registrazione eventualmente richiesta non deve in alcun modo permettere di far risalire all'anagrafica dell'operatore telefonico e le conversazioni possono, a tal fine, essere criptate. Tra i criteri di ricerca della conversazione, il termine "operatore" deve intendersi non come "anagrafica operatore" bensì "posto operatore" o "numero postazione". L'anagrafica dell'operatore è dato che non sarà in alcun modo richiesto dalla Committente.

Art. 19. Reportistica

L'Appaltatore dovrà garantire, per tutta la durata del Contratto, la produzione di reportistica giornaliera e mensile riguardante dati telefonici (volumi, percentuale di abbandonate, tempi di attesa, durata delle conversazioni, etc.), nei modi e nei tempi indicati di seguito.

La reportistica ivi indicata è necessaria per consentire analisi statistiche ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto.

In particolare, il monitoraggio del servizio di Contact Center dovrà consentire il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei livelli di servizio contrattualizzati.

Dovrà inoltre essere possibile:

- scorporre i dati di rendicontazione su diverse code ACD, definite a partire da specifiche comunicate dalla Committente in fase di progetto. I livelli di servizio da garantire di cui

all'Allegato Sub B, faranno comunque riferimento all'aggregazione dei dati dell'intero Servizio di Contact Center su base mensile;

- aggregare le richieste di servizio anche sulla base della tematica oggetto della richiesta, in riferimento alle categorie che saranno individuate dalla Committente, sulla base di una classificazione su più livelli;

Le applicazioni e gli strumenti utilizzati dall'Appaltatore per la produzione dei report dovranno consentire l'esportazione dei dati sotto forma di tracciato elettronico importabile ed elaborabile su software della Committente e la possibilità di inoltrare via posta elettronica di set di report. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

In particolare, l'Appaltatore fornirà alla Committente i seguenti report:

TELEFONATE INBOUND

- 1) Report giornaliero (con dettaglio ogni 30 minuti) del traffico telefonico inbound riportanti i seguenti dati:
 - numero totale delle chiamate ricevute;
 - numero delle chiamate abbandonate entro i primi 10 secondi ed oltre la soglia dei primi 10 secondi e rispettivi valori percentuali;
 - numero totale delle chiamate risposte;
 - numero delle chiamate risposte entro i 30 secondi dall'accodamento e rispettivo valore percentuale;
 - tempo medio di attesa delle chiamate risposte e abbandonate;
 - durata media delle chiamate, dalla risposta dell'operatore (conversazione);
 - minuti complessivi di conversazione con operatore.
- 2) Report giornaliero e mensile di dettaglio delle chiamate gestite riportante i seguenti dati:
 - data contatto;
 - ora contatto;
 - numero chiamato;
 - durata chiamata;
 - esito (contatto gestito e chiuso, trasferito);
 - ufficio e numero di trasferimento chiamata;
 - anagrafica utente (nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, mail)
 - tipo utenza chiamante (domestica o non domestica);

- numero contratto;
- comune provenienza chiamante;
- motivo chiamata (gestione motivi a più livelli e keywords)
- note contatto;

3) Report mensile (con dettaglio giornaliero) del traffico telefonico inbound riportante i seguenti dati:

- numero totale delle chiamate ricevute;
- numero delle chiamate abbandonate entro i primi 10 secondi ed oltre la soglia dei primi 10 secondi e rispettivi valori percentuali;
- numero totale delle chiamate risposte;
- numero delle chiamate risposte entro i 30 secondi dall'accodamento e rispettivo valore percentuale;
- tempo medio di attesa delle chiamate risposte e abbandonate;
- durata media delle chiamate, dalla risposta dell'operatore (conversazione);
- minuti complessivi di conversazione con operatore.

4) Report mensile delle chiamate trasferite verso numerazioni interne della Committente:

- data, ora, minuti di conversazione chiamate trasferite su numero fisso;
- data, ora, minuti di conversazione chiamate trasferite su numero mobile.

Nei report telefonici dei servizi inbound la “durata media delle chiamate, dalla risposta dell'operatore (conversazione)” e quindi anche i “minuti complessivi di conversazione con operatore”, tengono conto solamente del tempo di conversazione telefonico degli operatori dell'Appaltatore con l'utente, al netto dunque di tutte le code di attesa e fino all'eventuale trasferimento della chiamata al II livello. Il calcolo del corrispettivo dovuto dalla Committente per le attività avverrà quindi sulla base degli effettivi minuti di conversazione dei soli operatori dell'Appaltatore, come appena definiti. Tali tempi sono conteggiati “al secondo” per la singola chiamata, e poi visualizzati complessivamente in minuti, con arrotondamento alla terza cifra decimale.

Si precisa che il corrispettivo riconosciuto all'Appaltatore si riferisce a quanto già espresso nell'articolo 9 del presente Capitolato.

L'invio dei report alla Committente, compresi quelli relativi al servizio di webchat di cui all'art. 8, deve avvenire via e-mail agli indirizzi che saranno comunicati dalla stessa. Nella relazione tecnica presentata dall'Appaltatore in sede di gara dovranno essere rappresentate graficamente alcune

esemplificazioni della reportistica. Tali invii devono essere effettuati, salvo variazioni del service time di cui all'art. 6, ai seguenti orari:

- report giornalieri: alle ore 12,30 (prima tranche) e alle ore 18,10 (totale giornaliero) dello stesso giorno;
- report mensili: entro il decimo giorno solare del mese successivo a quello di riferimento.

In occasione dell'erogazione di nuovi servizi la Committente si riserverà di richiedere e concordare con l'Appaltatore l'analisi di ulteriori parametri.

L'Appaltatore dovrà mantenere aggiornata la Committente sull'andamento generale dei servizi, informandola tempestivamente su eventuali scostamenti di rilievo dei volumi di traffico rispetto al carico previsto, su eventuali azioni da intraprendere in caso di mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio, nonché per condividere con la Committente stessa eventuali modifiche alla configurazione in essere che dovessero rendersi necessarie.

Art. 20. Altri parametri di qualità

L'Appaltatore deve garantire inoltre gli ulteriori seguenti parametri di qualità del servizio:

- Accoglienza del contatto con l'utenza;
- Cortesia nella risposta;
- Puntualità, chiarezza, esaustività, correttezza e completezza della risposta;
- Cortesia nella chiusura del contatto.

La Committente svolgerà attività di verifica sui servizi erogati dall'appaltatore mediante la somministrazione di appositi test che potranno includere indagini di customer satisfaction senza alcun preavviso.

L'Appaltatore dovrà impegnarsi a collaborare per l'individuazione e l'implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione di eventuali motivi di insoddisfazione degli utenti che dovessero emergere nel corso dell'erogazione dei servizi sia attraverso i reclami pervenuti che in base alle indagini di customer satisfaction effettuate. In ogni caso alla fine di ciascun semestre di esercizio l'Appaltatore sarà tenuto a concordare con la Committente modifiche ai parametri di cui al presente articolo sulla base dell'esperienza maturata e ai soli fini di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio complessivamente reso agli utenti.

Art. 21. Cessione del contratto e subappalto

È vietata la cessione del contratto di appalto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese

causati alla Committente.

Nel caso in cui l'Appaltatore intenda affidare in subappalto parte delle prestazioni, è tenuto a presentare, in sede di offerta, una dichiarazione in conformità a quanto stabilito dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, dando atto che il subappalto è disciplinato dal summenzionato articolo.

Resta inteso che l'eventuale affidamento delle attività in subappalto o cottimo non esonera in alcun modo l'Appaltatore dagli obblighi assunti con il presente Capitolato, essendo esso l'unico e solo responsabile, verso la committente della buona riuscita delle prestazioni.

L'Appaltatore si obbliga ad inserire nei contratti che stipulerà con i fornitori, i subappaltatori, i subcontraenti e con qualsiasi soggetto a qualunque titolo interessato dall'esecuzione dell'appalto di cui al presente Capitolato, apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13.08.2010, n. 136.

La Committente si riserva di verificare il corretto adempimento di detto obbligo e farà valere nelle sedi opportune la nullità assoluta dei contratti privi di detta clausola.

L'Appaltatore, il subappaltatore, il subcontraente e il fornitore che avranno notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria dovranno procedere all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone tempestivamente Alea Ambiente SpA e la Prefettura competente per territorio.

Alea Ambiente SpA si riserva la facoltà di non concedere l'autorizzazione al subappalto ovvero di concederla solo per periodi limitati, ove riscontri che il ricorso al subappalto per determinate prestazioni o in determinati periodi possa comunque influire negativamente sul buon andamento dell'appalto.

Art. 22. Pagamenti

L'Appaltatore emetterà fattura con cadenza mensile secondo il traffico risultante dai report predisposti ed inviati, riferiti al mese solare precedente.

Previa verifica della conformità della documentazione fornita i pagamenti saranno effettuati a mezzo di bonifico bancario, entro 90 (novanta) giorni data fattura fine mese.

In caso di accertati inadempimenti degli obblighi assunti con il presente Capitolato, la Committente sospenderà i pagamenti e provvederà, se del caso, a regolarizzare direttamente le posizioni anomale.

E' vietata, a pena di nullità del contratto, la cessione unilaterale del credito e qualunque procura o delega all'incasso salva espressa autorizzazione scritta della Committente, da rilasciarsi a seguito di formale istanza contenente l'indicazione del soggetto cessionario. La cessione non avrà effetto alcuno se il cessionario non avrà sottoscritto dichiarazione, rilasciata da soggetto munito di idonei poteri, attestante la conoscenza delle condizioni contrattuali ed in particolare delle modalità e dei

tempi di pagamento previsti. Saranno nulle eventuali clausole che prevedano condizioni difformi da quelle stabilite dal presente Capitolato Speciale di Appalto.

L'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.

L'Appaltatore dovrà comunicare gli estremi identificativi del conto corrente bancario/postale nel quale la Committente accrediterà, mediante bonifico, tutti i pagamenti relativi all'esecuzione del presente appalto, entro sette giorni decorrenti dall'accensione dello stesso o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica.

Entro lo stesso termine dovranno essere comunicate le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto conto.

Il contratto s'intende risolto di diritto nel caso in cui anche una sola transazione finanziaria relativa all'affidamento sia stata eseguita senza avvalersi degli strumenti di pagamento idonei ad assicurare la piena tracciabilità della relativa operazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 9-bis della legge 136/2010 e s.m.i..

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del contratto è subordinato all'acquisizione da parte della Committente della dichiarazione di regolarità contributiva, rilasciata dagli enti competenti. La dichiarazione acquisita produce i suoi effetti ai fini del pagamento successivo. Qualora, anche su istanza delle organizzazioni sindacali, siano accertate irregolarità contributive e/o retributive e/o assicurative da parte dell'Appaltatore, la Committente provvederà al pagamento delle somme dovute utilizzando gli importi dovuti all'impresa a titolo di pagamento dei servizi eseguiti, anche incamerando la cauzione definitiva.

Prima di effettuare pagamenti di importo superiore a cinquemila euro la Committente procederà alla verifica di cui all'art. 2 del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze 18.01.2008, n. 40, inoltrando apposita richiesta telematica all'Agenzia delle Entrate-Riscossione, al fine di accertare eventuali inadempimenti a carico dell'Appaltatore in materia tributaria e finanziaria.

In caso di inadempimento all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno al suddetto importo, la Committente non procederà al pagamento, segnalando la circostanza all'agente della riscossione competente per territorio ai fini dell'esercizio dell'attività di riscossione delle somme iscritte a ruolo.

Art. 23. Garanzia definitiva

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, del risarcimento di eventuali danni o del rimborso di spese che la Committente dovesse sostenere per inadempienze o per cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del presente accordo, l'Appaltatore presta a favore della

Committente apposita garanzia definitiva ex art. 103, D.Lgs. 50/2016, con le integrazioni previste dal disciplinare di gara.

La garanzia definitiva non potrà essere svincolata se non ad avvenuto e definito regolamento di tutte le pendenze tra la Committente e l'Appaltatore, sempre che alla prima non competa il diritto di incameramento di tutta o parte di essa. In ogni caso competerà alla Committente un pieno ed incondizionato diritto di rivalsa sulla garanzia per ogni somma della quale la Committente dovesse risultare creditrice a qualsiasi titolo.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, la Committente si rivalessa sulla predetta garanzia, l'Appaltatore dovrà subitamente provvedere al suo ripristino. Nel caso in cui l'Appaltatore non provvedesse in tal senso, ciò sarà causa di risoluzione contrattuale.

Art. 24. Penali

La Committente vigila sulla corretta esecuzione dei servizi eseguiti da parte dell'Appaltatore. In caso di inadempimento agli obblighi contrattuali assunti, l'Appaltatore, oltre all'obbligo di ovviare immediatamente e comunque nei tempi che gli saranno indicati dalla Committente, fermo restando le altre forme di responsabilità e fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, è passibile delle seguenti penalità:

| Lett. | DESCRIZIONE | RIFERIMENTI CSA | IMPORTO |
|-------|---|-----------------|--------------------------------|
| a) | Per il mancato raggiungimento, su media mensile, del parametro relativo alle chiamate risposte, si applica una decurtazione sul corrispettivo del mese in cui si è verificato il disservizio pari a quattro punti decimali di percentuale (0,4%) per ogni punto decimale di difetto intero del parametro medesimo. | All. Sub B | Variabile, secondo descrizione |
| b) | Per il mancato raggiungimento, su media mensile, del parametro relativo alle chiamate risposte entro 30 secondi, si applica una decurtazione sul corrispettivo del mese in cui si è verificato il disservizio pari a due punti decimali di percentuale (0,2%) per ogni punto decimale di difetto intero del parametro | All. Sub B | Variabile, secondo descrizione |

| | | | |
|----|--|---------------|-----------------------|
| | medesimo. Questa penalità può sommarsi a quella prevista alla precedente lettera a). | | |
| c) | Per sospensione, escluso il caso di cui alla lettera i), di durata fino a 60 (sessanta) minuti, del servizio di contact center durante il service time. | Art. 6 | 200,00 €/evento |
| d) | Per sospensione, escluso il caso di cui alla lettera i), di durata superiore a 60 (sessanta) minuti e fino a 180 (centottanta) minuti, del servizio di contact center durante il service time. | Art. 6 | 500,00 €/evento |
| e) | Per sospensione, escluso il caso di cui alla lettera i), di durata superiore a 180 (centottanta) minuti, del servizio di contact center durante il service time. | Art. 6 | 1.000,00 €/evento |
| f) | Per ogni giorno di ritardo nella modifica dell'albero di navigazione IVR, compresa eventuale messaggistica. | Art. 6 | 200,00 €/giorno |
| g) | Per mancata o incompleta esecuzione, di almeno una attività di cui all'art. 7. | Art. 7 | 200,00 €/contatto |
| h) | Per incompletezza e/o inadeguatezza della infrastruttura tecnologica alla data di presa in carico dei servizi. | Artt. 11 e 16 | 5.000,00 € |
| i) | Per ritardo nella comunicazione in caso di guasto/disservizio presso il centro operativo. | Art. 12 | 500,00 €/evento |
| j) | Per disservizi o sospensioni del servizio entro le prime 10 (dieci) ore dalla sospensione dell'energia elettrica. | Art. 12 | 600,00 €/evento |
| k) | Per inserimento di nuovi operatori, non rispondenti ai requisiti minimi e/o mancata comunicazione entro i termini e/o mancato invio del/dei CV. | Art. 13 | 500,00 €/operatore |
| l) | In caso di assenza non preventivamente comunicata della figura di riferimento dell'Appaltatore, per sessione formativa | Art. 15 | 500,00 €/evento |

| | | | |
|----|--|-----------------|----------------------|
| | programmata presso la sede della Committente. | | |
| m) | Per mancato invio entro il termine del report del follow-up trimestrale/quadrimestrale di formazione permanente. | Art. 15 | 500,00 €/evento |
| n) | Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella correzione di anomalie riscontrate nel collaudo. | Art. 16 | 1.000,00 €/giorno |
| o) | Per ogni giorno solare di ritardo nella erogazione del servizio di contact center inbound, anche solo parziale, dalla data di inizio attività (codesta inadempienza può essere anche causa di risoluzione del contratto). | Art. 16 | 3.000,00 €/giorno |
| p) | Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella trasmissione del Piano di lavoro. | Art. 17 | 100,00 €/giorno |
| q) | Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella messa a disposizione, anche solo parziale, della Committente degli strumenti per il monitoraggio in real time dei Livelli di servizio. | Art. 18 | 200,00 €/giorno |
| r) | Per ogni conversazione telefonica di cui l'Appaltatore non sia in grado di fornire la relativa registrazione entro un giorno lavorativo dalla richiesta della Committente. | Art. 19 | 300,00 €/contatto |
| s) | Per ogni interazione nella quale si accerti, attraverso riascolto della registrazione o lettura di chat, la divulgazione di informazioni non corrispondenti alla formazione somministrata o a quanto contenuto nel prontuario tecnico o nel gestionale a disposizione. | Artt. 6, 15, 18 | 100,00 €/contatto |
| t) | Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella trasmissione dei report giornalieri e/o mensili. | Art. 19 | 100,00 €/giorno |

Le infrazioni anzidette saranno accertate dalla Committente anche in seguito alle comunicazioni degli utenti. La Committente entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento ne darà comunicazione all'Appaltatore che potrà, entro e non oltre i successivi 15 (quindici) giorni, produrre le eventuali memorie giustificative o difensive dell'inadempienza riscontrata.

Esaminate queste, o trascorso inutilmente il termine anzidetto, la Committente esprimerà il proprio giudizio, applicando, se del caso, una penalità come sopra determinata. Non si applicherà alcuna penale per inadempimenti legati a cause di forza maggiore che, comunque, andranno tempestivamente documentate.

L'applicazione della penalità come sopra descritto non estingue il diritto di rivalsa della Committente nei confronti dell'Appaltatore per eventuali danni patiti e/o patendi, né il diritto di rivalsa di terzi, nei confronti dei quali l'Appaltatore rimane comunque ed in qualsiasi caso responsabile per eventuali inadempienze.

Ferma restando l'applicazione delle penalità soprascritte, qualora l'Appaltatore non ottemperi ai propri obblighi entro il termine eventualmente intimato dalla Committente, questa, senza bisogno di costituzione in mora né di alcun altro provvedimento, provvederà d'ufficio per l'esecuzione di quanto necessario.

L'ammontare delle penalità e l'importo delle spese per i servizi o per le forniture eventualmente eseguite d'ufficio saranno, di norma, trattenute dalla Committente sulla prima fattura in scadenza o, in caso di insufficiente capienza, anche su quelle successive. Nell'eventualità che la rata non offra margine sufficiente, la Committente avrà diritto di rivalersi delle somme dovute sull'importo cauzionale. Pena la decadenza dell'appalto, tale importo dovrà essere ricostituito nella sua integrità entro quindici giorni.

Art. 25. Risoluzione contrattuale

Fatte salve le cause di risoluzione contrattuale espressamente previste dalla vigente legislazione, la Committente può procedere alla risoluzione del presente contratto ex art. 1456 C.C. (clausola risolutiva espressa) allorché si verifichi una o più delle seguenti ipotesi, fermo restando il risarcimento dell'eventuale maggior danno:

- a) scioglimento, cessazione dell'Appaltatore;
- b) revoca delle autorizzazioni all'esercizio delle attività oggetto dell'appalto;
- c) comportamenti fraudolenti o stato di insolvenza dell'Appaltatore;
- d) sospensione del servizio per qualsiasi motivo di durata superiore alle 48 (quarantotto) ore, eccetto che per cause di provata forza maggiore;

- e) negligenze o deficienze del servizio regolarmente accertate e contestate che, a giudizio della Committente, compromettano gravemente il rapporto di fiducia tra la Committente e gli utenti e/o ne procurino un danno d'immagine
- f) subappalto non autorizzato o cessione di crediti effettuata senza l'osservanza delle prescrizioni contrattuali;
- g) mancato reintegro della garanzia definitiva ove previsto;
- h) mancata erogazione del servizio di contact center inbound, anche solo parziale, dalla data di inizio attività
- i) applicazione di penalità, nell'arco di un trimestre, per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale riferito a tale periodo;
- j) mancato rispetto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010.

In ogni caso di risoluzione per inadempimento dell'Appaltatore, la Committente procede all'incameramento della garanzia definitiva e l'Appaltatore è tenuto all'integrale risarcimento dei danni, ivi compresi gli eventuali maggiori costi derivanti dall'esecuzione d'ufficio, e al rimborso di tutte le maggiori spese che derivassero alla Committente per effetto della risoluzione stessa.

Le parti convengono che la Committente possa compensare il credito a titolo di risarcimento danni con quanto dovuto all'Appaltatore per le prestazioni regolarmente eseguite e non ancora pagate.

Art. 26. Interpretazione delle norme contrattuali, controversie e foro competente

Ove non espressamente e diversamente indicato, le norme del presente CSA e della restante documentazione di gara si intendono rivolte ai soggetti concorrenti e all'Appaltatore. In caso di discordanza o incertezza nell'interpretazione della volontà contrattuale va preferita l'interpretazione che consente la migliore e più tempestiva realizzazione degli interessi pubblici perseguiti dalla Stazione Appaltante, ai sensi del presente contratto e degli artt. 177 e seguenti del D.Lgs. n. 152 del 03/04/2006, secondo i principi dell'efficacia, dell'efficienza, dell'economicità, della trasparenza e del coordinamento dei vari servizi in appalto.

Ove non si raggiunga un accordo interpretativo in conformità ai criteri sopra descritti, la Committente stabilisce l'interpretazione più conforme e dà ogni conseguente ordine e/o direttiva, ai quali l'Appaltatore deve dare immediata esecuzione, impregiudicata ogni diversa interpretazione e pretesa dell'Appaltatore, che questi può fare valere nell'opportuna sede giudiziale.

Qualunque contestazione potesse sorgere o manifestarsi nel corso del servizio non dà mai diritto all'Appaltatore di assumere decisioni unilaterali, quali la sospensione, la riduzione o la modificazione del servizio né di disattendere gli ordini e/o le direttive impartite dalla Committente.

Le parti concordano che la competenza territoriale in ordine a qualsiasi causa dovesse tra loro insorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto è riservata in via esclusiva al foro di Forlì.

Art. 27. Domicilio contrattuale

Per tutti gli effetti contrattuali deve intendersi come domicilio dell'Appaltatore il centro operativo dove è erogato il servizio in oggetto, anche se divergente dalla sede legale, salvo che per le notificazioni da eseguirsi tramite ufficiale giudiziario per le quali troveranno normale applicazione le disposizioni del Codice Civile.

Ai fini di cui sopra le comunicazioni e notificazioni da parte dell'Appaltatore ad Alea si intenderanno validamente inoltrate se effettuate, rispettivamente, presso la sede legale sita in Via Golfarelli 123 – 47122 Forlì (FC).

In caso di variazioni dei suddetti indirizzi ciascuna parte si impegna subitaneamente a darne notizia all'altra tramite raccomandata a/r o PEC ad ogni senso ed effetto di legge.

Art. 28. Allegati

Sono allegati al presente CSA, per farne parte integrante e sostanziale, i seguenti atti:

Allegato Sub A: schede requisiti minimi delle risorse impiegate;

Allegato Sub B: livelli di servizio minimi;

Allegato Sub C: collaudo dei servizi.