



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di Call Center per Acqua Novara.VCO S.p.A.

INDICE

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO	3
ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO	3
ART. 3 - IMPORTO DELL'APPALTO.....	4
ART. 4 - AVVIO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO – START UP – COLLAUDO	5
ART.5 - SEDE DEL CALL CENTER.....	7
ART. 6 - MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	7
ART. 7 - INDICATORI DI MISURA DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA).....	12
ART. 8 - REPORTISTICA, DETTAGLIO CHIAMATE E CONTROLLO QUALITÀ	14
ART. 9 - OBBLIGHI SPECIFICI DELL'APPALTATORE	15
ART. 10 - OBBLIGHI DI ACQUA	16
ART. 11 - PERSONALE DELL'APPALTATORE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	17
ART. 12 - REFERENTI DELL'APPALTATORE	18
ART. 13 - CLAUSOLA SOCIALE.....	19
ART. 14- FATTURAZIONE E PAGAMENTI	20
ART. 15 - SICUREZZA	21
ART. 16 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	21
ART. 17 INFRASTRUTTURA HARDWARE ED APPLICATIVI SOFTWARE	22
ART. 18 PENALI	23

Art. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Acqua Novara.VCO S.p.A. (di seguito per brevità **Acqua**), nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio erogato alla propria clientela, intende affidare in outsourcing la gestione del servizio di Contact Center ad un fornitore specializzato del settore (di seguito Appaltatore).

L'appalto concerne la gestione completa del Call Center, già attivo da diversi anni, che costituisce il primo punto di riferimento per gli utenti di **Acqua** e che fornisce supporto e assistenza su:

- gestione di guasti, emergenze idriche o disservizi;
- informazioni generali in merito a bollette, contratti letture, modifiche contratti esistenti, attivazione nuove utenze o disdette e ogni aspetto riguardante l'erogazione del servizio idrico;
- servizi accessori quali le chiamate di emergenza "man down", campagne informative o di raccolta dati con o senza data-entry.

Il servizio dovrà essere svolto nel pieno rispetto di quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/idr ARERA (ex AEGSII) e s.m.i., dei livelli di servizio previsti dalle normative di settore e dalle loro evoluzioni in corso di contratto; in aderenza a quanto previsto nel presente capitolato e seguendo le direttive che saranno impartite dal personale aziendale di **Acqua**, in avvio e durante lo svolgimento del contratto stesso.

Art. 2 - DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà la durata di 31 (trentuno) mesi, con decorrenza operativa dalla data di stipula del contratto, indicativamente prevista per il giorno 01 maggio 2023.

È facoltà di **Acqua** procedere con eventuale opzione di rinnovo per ulteriore 12 mesi.

L'importo presunto complessivo per la durata di 31 mesi, ai sensi dell'art.106, comma 11) del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., è pari ad € **618.062,50** (euro seicentodiciottomilasessantadue/50) IVA esclusa.

È facoltà di **Acqua** qualora si renda necessario, procedere ad un incremento o a una diminuzione dell'importo contrattuale nella misura del 20% (c.d. quinto d'obbligo) ai sensi dell'art 106 co.12 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

IMPORTO STIMATO ANNUALE AL NETTO DEI COSTI DELLA SICUREZZA	DI CUI COSTI DELLA MANODOPERA	COSTI DELLA SICUREZZA
€ 239.250,00	€ 167.475,00	€ 0,00

Entro la data di avvio del servizio, che avverrà nel termine di cui all'Art. 4 del presente Capitolato, dovranno

essere completate tutte le attività a carico dell'Appaltatore, meglio specificate di seguito, compresa la connettività e la formazione degli addetti e quindi:

- attività di start up;
- collaudo e avvio servizio;
- erogazione del servizio.

Art. 3 - IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo dell'appalto per la durata di 31 mesi, è presunto pari ad Euro 618.062,50 (seicentodiciottomilaesessantadue/50) iva esclusa, così suddivisi:

- due mesi per la fase di start-up e collaudo;
- 29 mesi per l'erogazione del servizio.

I costi della sicurezza da interferenza sono stimati pari a zero, tenuto conto che le attività sono svolte presso la sede del fornitore risultato Aggiudicatario.

Ai sensi dell'art.23, comma 16, il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali; pertanto, si stima un'incidenza della manodopera del 70%. Il CCNL in esame è Telecomunicazioni.

L'importo complessivo presunto a base d'appalto è suddiviso in: una tantum per start-up (compresi i costi della configurazione di sistema, aggiornamenti e manutenzione sistema per tutta la durata dell'appalto, reportistica e consuntivazione durante la durata dell'appalto), formazione necessaria agli operatori, costo per la gestione del servizio del Call Center, numero di chiamate indicate di seguito nel dettaglio e spese di viaggio e ogni altro onere che serve per l'attività di sportello.

Di seguito si riportano i prezzi unitari posti a base d'asta e le quantità stimate che portano alla definizione del valore annuo dell'Appalto.

TABELLA A – Elenco Prezzi

Tipologia di chiamate (A)	Unità di misura (B)	Quantità stimate (C)	Unità di misura (D)	Prezzo unitario a base di gara Iva esclusa (E)	Importo Totale Annuo Iva esclusa(F)
Pronto intervento	N°	18.000	€	2,50	45.000,00
Servizio Clienti	N°	70.000	€	2,00	140.000,00
Apertura ordini di lavoro	N°	500	€	1,00	500,00

Pacchetto pratiche di Sportello	N°	3500	€	2,50	8.750,00
Pacchetto extra di chiamate "Emergenza"	N°	5.000	€	1,00	5.000,00
Prezzo gestione Telefonia	Anno	1	€	40.000,00	40.000,00
Importo a base d'asta annuale					239. 250,00

Le quantità indicate in tabella sono dedotte delle medie degli ultimi tre anni e aggiornate all'attuale consistenza Clienti di **Acqua** e non sono vincolanti per **Acqua** tenuto conto che la fatturazione dei corrispettivi avverrà sulla base delle reali quantità dei servizi effettivamente erogati, nel corso di esecuzione del Contratto.

I volumi indicati sono quindi da ritenersi meramente indicativi e non esaustivi di eventuali flussi di chiamate non programmabili né preventivabili o eventualmente derivati da eventi straordinari.

L'appalto verrà aggiudicato in base al ribasso unico percentuale formulato in offerta economica che sarà applicato sulle voci unitarie della Tabella A – Elenco Prezzi, illustrata in precedenza.

Art. 4 - AVVIO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO – START UP – COLLAUDO

Il servizio di Call Center è dedicato ad evadere le diverse richieste degli utenti, pubblici e privati, le pratiche commerciali e le informazioni inerenti all'attività istituzionale di **Acqua**.

Con la stipula del contratto decorrono i termini contrattuali fino ad un massimo di **60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi necessari all'avvio completo del servizio (start-up)**

In caso di superamento del numero massimo di giorni indicato precedentemente, sia per fornitori entranti sia per fornitori uscenti, verrà applicata la penale P1 elencata in tabella all'Art. 18.

A seguito della stipula del contratto, verrà convocata, nei 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, una riunione di coordinamento operativo con **Acqua**, nel corso della quale verranno nominati i referenti, i ruoli, calendarizzati e condivisi i tempi, modalità per lo start up.

L'Appaltatore deve provvedere, nel corso della fase di Start Up, allo svolgimento di tutte le attività atte all'avvio del servizio di seguito riportate a titolo esemplificativo:

1. subentro da parte dell'Aggiudicatario con il fornitore attuale della telefonia (TELECOM ITALIA), al fine di garantire la conservazione dei medesimi numeri telefonici in essere che non potranno essere modificati. Tutti i relativi costi e spese per l'attivazione/subentro e di telefonia sono a carico dell'Aggiudicatario;

2. attivazione del numero del flusso primario con VPN Centralino sede di Novara e sede operativa dell'Appaltatore;
3. predisposizione dell'infrastruttura tecnologica per erogazione dei servizi descritti nel presente CSA (Rif. Art. 17);
4. attività di formazione dei supervisori/responsabili del servizio sull'utilizzo dei gestionali "NET@SUITE, Arxivar, Citrix e Click" tramite cui dovranno essere eseguite consultazione del gestionale, apertura e gestione pratiche, inserimento anagrafiche, creazioni ordini d'intervento, verifica estratto conto etc. La formazione si svolgerà presso la sede centrale di **Acqua**, in Via Triggiani a Novara potrà comunque essere attivata qualora richiesta dall'Aggiudicatario di svolgere tramite sistemi di videoconferenza la suddetta attività, comunque, secondo le tempistiche concordate con **Acqua**. Durante la formazione verranno concordate le modalità di avvio del servizio, tra cui la definizione dei termini e modalità di gestione dell'accoglienza telefonica, il messaggio di benvenuto, le comunicazioni verso i clienti ed eventuali emergenze idriche da gestire.
5. attivazione di una linea prioritaria con i dipendenti di **Acqua** reperibili; per queste segnalazioni l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione canali dedicati come ad esempio form web, e-mail, numero dedicato, app, sistema automatico di richiesta per aprire una segnalazione;
6. attività di formazione per aggiornare il sito internet a seguito della richiesta di pubblicazione effettuata da **Acqua** tramite canali decisi in fase di start up;
7. redazione di verbale di conformità validato dal REC (Responsabile Esecutivo del Contratto) basato su tutti i processi richiesti nell'affidamento per le attività quotidiane di *contact center* al fine di poter rilasciare nulla osta/collaudato positivo all'avvio delle attività.

Nella fase di subentro antecedente l'avvio del servizio, dovrà essere garantita la piena collaborazione con il precedente affidatario del servizio, al fine di minimizzare ogni possibile disagio per la stazione appaltante e per gli utenti beneficiari del servizio.

Il collaudo dovrà essere completato con esito positivo almeno nr 10 (dieci) giorni solari antecedenti la data di decorrenza operativa del servizio. In caso di superamento del numero di giorni indicato precedentemente verrà applicata la penale P2 elencata in tabella all'Art.18.

A seguito di positivo completamento del collaudo verrà redatto un verbale, in contraddittorio con la stazione appaltante dal quale emerge il riscontro positivo alle attività propedeutiche all'avvio del servizio. Dalla data di riscontro positivo del collaudo sarà definita da **Acqua** la data di avvio di esecuzione del servizio.

L'Appaltatore gestirà tutte le chiamate in ingresso sui seguenti numeri:

1. 800352500 Numero Verde di Pronto Intervento

Gratuito da rete fissa e mobile 24 h su 24 H, 365 gg l'anno

Le chiamate dovranno essere registrate e mantenute nel rispetto al Regolamento Privacy EU GDPR 679/2016 e requisiti Delibera 655 ARERA

Volume stimato all'anno: 18. 000.

Durata Media 3 minuti.

2. 800194974 Numero Verde dedicato al Servizio Clienti

Gratuito da rete fissa e mobile 10 h al giorno nei giorni feriali e 5 ore il sabato mattina.
Al di fuori di tale orario il servizio dovrà essere comunque assicurato tramite un risponditore automatico con messaggio preregistrato.
Volume annuo stimato: 70.000.
Durata media delle chiamate 3 minuti.

3. 0321413111 Numero flusso primario, attestato centralino sede di Novara

10 ore al giorno nei giorni feriali e 5 ore il sabato mattina.
Al di fuori di tale orario il servizio dovrà essere comunque assicurato tramite un risponditore automatico con messaggio preregistrato.
Volume stimato: 10.000.
Durata media: 3 minuti.

Tutte le numerazioni sono di proprietà di **Acqua** e a cura della stessa.
Resta inteso che **Acqua** potrà in qualsiasi momento subentrare nella proprietà di tali numerazioni.
Il disservizio telefonico consentito per ogni numerazione sarà massimo di 30 minuti dopo di che verrà applicata la penale P3 elencata in tabella all'Art. 18.

Sarà previsto dall'Appaltatore un numero congruo di operatori dipendenti, con competenze specifiche per lo svolgimento dell'attività, con adeguata esperienza e preparazione professionale (Rif. Art.12).

Sarà comunque responsabilità dell'Appaltatore dimensionare adeguatamente le risorse del presidio, eventualmente integrando in termini di numero gli operatori telefonici e le infrastrutture tecnologiche, al fine di erogare il servizio rispettando gli indicatori di misura del servizio.

L'Appaltatore dovrà garantire i livelli dichiarati nell'Art. 7 per tutta la durata del contratto anche in situazioni non previste, quali, a mero titolo di esempio, emergenze in caso di guasti, ampliamento del Servizio per campagne pubblicitarie.

L'accoglienza telefonica dovrà essere gestita preliminarmente tramite IVR (Interactive Voice Response) al fine di fornire informazioni standard e richieste frequenti quali ad esempio orari di uffici e sportelli.

Le informazioni in accoglienza dovranno essere condivise ed autorizzate dal REC Responsabile Esecutivo del Contratto.

Art.5 - SEDE DEL CALL CENTER

La sede operativa dell'Appaltatore, ove lavoreranno gli addetti ed i referenti assegnati all'assistenza telefonica per i servizi di **Acqua**, dovrà essere localizzata sul territorio nazionale, isole comprese. L'assistenza dovrà altresì essere effettuata almeno in lingua italiana e dovrà essere garantita almeno una buona conoscenza dell'inglese, per gli utenti stranieri.

Art. 6 - MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

a) Gestione servizio telefonico di Pronto Intervento (800352500)

Il servizio operato sul Numero Verde 800352500 dovrà essere erogato senza soluzione di continuità, 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

Sarà compito degli operatori del call center gestire le chiamate da qualunque fonte esse pervengano.

Il numero verde 800352500 intestato ad **Acqua** verrà intestato dal Fornitore, su richiesta di **Acqua**, su un'ideale linea telefonica urbana messa a disposizione dell'Appaltatore.

All'aggancio della chiamata l'utente dovrà essere accolto con un messaggio di benvenuto, concordato con **Acqua** e contenente eventuale pre-informativa su servizi ed orari e le modalità di trattamento dei dati personali e privacy, oltre ad un messaggio costantemente aggiornato che avvisi i clienti delle emergenze idriche in corso sul territorio gestito da **Acqua**.

Il personale del call center dovrà gestire l'apertura delle richieste di Pronto Intervento (per brevità ODI – ordine di richiesta intervento) con l'utilizzo del gestionale aziendale o di altro sistema informatico messo a disposizione di **Acqua**.

Verrà messo a disposizione un accesso remoto tramite tecnologia Citrix, per l'utilizzo dell'applicativo. Gli operatori inseriranno manualmente i relativi ordini di intervento, avendo cura di rispettare i dati obbligatori richiesti. In caso di superamento del tempo limite di 3 ore per l'apertura della richiesta di Pronto Intervento (ODI) verrà applicata la penale P4 elencata in tabella all'Art.18.

Per le tipologie di segnalazioni concordate secondo una griglia di priorità, stabilita da **Acqua**, dovrà attivare un contatto prioritario con i dipendenti di **Acqua** reperibili.

Al ricevimento di una richiesta di Pronto Intervento (ODI), il call center dovrà attenersi alle procedure operative che verranno dettagliate in sede di impostazione e collaudo del servizio e che, in via del tutto non esaustiva, si compongono di:

- registrazione dati sul proprio sistema gestionale in modo da tracciare la chiamata;
- registrazione audio della chiamata;
- registrazione dati sul sistema informatico di **Acqua**;
- invio di e-mail agli indirizzi individuati da **Acqua**;
- chiamata telefonica all'operatore reperibile;
- eventuale telefonata al secondo reperibile.

L'Appaltatore potrà ricevere segnalazioni di pronto intervento anche da parte di personale di **Acqua**, per queste segnalazioni l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione canali dedicati come ad esempio *form web*, e-mail, numero dedicato, app, sistema automatico di richiesta per aprire una segnalazione, il canale e la modalità individuata e proposta dovranno essere accettate da **Acqua** entro 6 (sei) mesi dalla stipula del contratto.

Acqua dovrà avere sempre un accesso privilegiato agli applicativi per poter interagire tempestivamente con l'Appaltatore.

In caso di indisponibilità temporanea dell'applicativo del gestionale aziendale di **Acqua** tutti i dati dovranno essere registrati sul sistema dell'Appaltatore per essere caricati in un secondo momento sugli applicativi di

Acqua. La registrazione successiva dei dati dovrà in ogni caso essere completa di tutti i dati previsti per il servizio.

Si richiede inoltre il servizio outbound di avviso agli utenti coinvolti in caso di sospensioni programmate, come previsto dalla Delibera 917/2017/R/IDR dell'Arera. Le liste saranno trasmesse dal singolo gestore. Gli avvisi potranno essere trasmessi via telefono, via sms o via e-mail. In caso di superamento del tempo limite di 3 ore per l'attivazione del servizio di outbound, o in caso di sospensioni programmate del servizio ma senza opportuna comunicazione, verranno applicate le penali P5 e P6 elencate in tabella all'Art.18.

a.1) Volumi e Durata

Su base annua stimiamo per il servizio di Pronto Intervento un volume in ingresso di circa 20.000 contatti, di cui circa il 10 % sono gli abbandoni in accoglienza, mentre le effettive risposte presunte si attesteranno a circa 18.000.

Le richieste di Pronto Intervento (ODI), facenti parte del pacchetto extra di chiamate "Emergenza" da parte dei reperibili di **Acqua** è stimata all'incirca in 5000 chiamate/anno. Saranno conteggiate mensilmente insieme all'effettive chiamate ricevute di Pronto Intervento.

La gestione di ciascuna risposta da parte degli operatori è variabile ed in media è di circa **tre minuti**, compresa la gestione dei dati, come sopra specificato.

Volumi e tempi sopra indicati sono da ritenersi meramente indicativi e non esaustivi di eventuali flussi di chiamate non programmabili né preventivabili o perché derivanti da eventi straordinari.

Nell'ipotesi di disservizi estesi o prevedibili, **Acqua** informerà preventivamente o immediatamente l'Appaltatore, il quale sarà tenuto ad approntare tempestivamente un messaggio preregistrato contenente le informazioni necessarie all'utenza interessata, in ordine alla criticità ed ai tempi di ripristino del regolare servizio, nonché ad inserire un messaggio di informazione sul sito internet di **Acqua**. Le chiamate gestite come messaggio preregistrato, non saranno contabilizzate tra le "risposte" oggetto di corrispettivo.

b) Gestione servizio telefonico di Servizio Clienti (800194974)

Il servizio operato su tutte le chiamate provenienti dal Numero Verde 800194974 dovrà essere erogato tutti i giorni feriali, dalle 8:30 alle 18:30 ed il sabato mattina dalle 8:30 alle 13.30.

Al di fuori degli orari sopra indicati, dovrà essere attivo un risponditore automatico con messaggio registrato pre-concordato con **Acqua** da aggiornarsi quando ritenuto necessario da **Acqua**.

Il numero verde deve accettare chiamate in ingresso sia da rete fissa che da rete mobile.

Considerati i livelli di servizio previsti dalla Delibera 655/2015/R/idr ARERA che prevede tempo medio di attesa telefonica (TMA) per il servizio pari 240 secondi, l'appaltatore sulla base di specifici parametri di programmazione del sistema, dovrà rendere possibile l'instradamento delle chiamate verso un sistema di Voice Mail dopo un tempo di attesa maggiore di 400 secondi, attraverso cui il chiamante potrà lasciare i propri dati ed essere ricontattato dagli operatori del call center, non appena possibile.

L'appaltatore prende atto di eventuali ulteriori esigenze o variazioni derivanti da nuove disposizioni

normative o regolamentari adeguandosi senza alcun incremento di costo per **Acqua**.

All'aggancio della chiamata, infatti, l'utente dovrà essere accolto con un messaggio di benvenuto, concordato con **Acqua**, contenente eventuale pre-informativa su servizi ed orari e modalità di trattamento dei dati personali e privacy.

Gli operatori, dopo aver risposto alla chiamata in modo personalizzato, dovranno fornire informazioni alle richieste dell'utenza consultando i gestionali NET@ SUITE, Arxivar, Citrix, Click e le FAQ.

All'avvio del servizio successivo al collaudo l'Appaltatore dovrà essere autonomo nel fornire informazioni dettagliate e precise ai clienti ed essere in grado di inviare la documentazione richiesta.

L'Appaltatore dovrà espletare almeno le seguenti attività:

- informazioni su carta dei servizi, regolamenti, listino prezzi, tariffe, attività generali dell'azienda;
- richiesta informazioni su bollette, pagamenti, rimborsi, rateizzazioni;
- invio di modulistica all'utente;
- invio copia di bollette o altre fatture, invio estratto conto.

Dopo quattro mesi dall'avvio del servizio, l'appaltatore dovrà essere in grado anche di svolgere attività di back office, di seguito l'elenco minimo nel dettaglio:

- modifica indirizzo di spedizione e canali di contatto dell'utenza;
- verifica dell'eventuale documentazione trasmessa dall'utente;
- riscontro nel gestionale Arxivar del processo concluso positivamente di una pratica eseguita;
- esecuzione pratiche di Back office quali ad esempio: voltura e voltura mortis causa con il rispetto delle tempistiche della delibera ARERA 655/2015.

Si richiede inoltre per il "*Pacchetto pratiche di Sportello*" la disponibilità di almeno un operatore opportunamente formato per lo svolgimento dell'attività di assistenza utenti, in caso di necessità, previo avviso minimo di una settimana, e per un periodo da concordare con **Acqua**.

Alle chiamate in coda, dovrà essere fornita informativa sulla durata dell'attesa, oltre a messaggi utili su emergenze, servizi aziendali o canali informativi alternativi.

Nel caso in cui l'Operatore del Call Center non fosse in grado di gestire accuratamente ed in piena autonomia la chiamata o non fosse in possesso delle informazioni richieste potrà, in caso di urgenza, girare la telefonata direttamente al numero interno di **Acqua** afferente alla persona/ufficio ricercato e/o di competenza. In caso di mancata disponibilità da parte dei referenti di **Acqua**, l'Appaltatore compilerà una "scheda di sintesi" con nr progressivo e data e nome dell'operatore, riportante le informazioni essenziali della telefonata ed in particolare a titolo indicativo e non esaustivo: dati del soggetto che ha effettuato la chiamata/riciesta di contatto, motivo della telefonata, numeri e/o contatti di recapito. Tale scheda sarà inviata prontamente alla mail della persona/ufficio ricercata.

Mensilmente l'Appaltatore formulerà un riepilogo del nr di "schede di sintesi" prodotte indicando la persona/ufficio ricercato ed il motivo della telefonata. Tale riepilogo sarà inviato al REC di **Acqua** perché attivi prontamente eventuali istruzioni operative da tramettere poi dall'Aggiudicatario al proprio Call Center o risolvere eventuali ricorrenze inesitate.

Qualora si osservi che il ricorso al trasferimento delle telefonate venga effettuato dagli operatori del Call

Center disattendendo istruzioni operative trasmesse o informazioni circolarizzate da **Acqua**, anche nel relativo corso di formazione, si procederà ad applicare all'Aggiudicatario la penale P7 al superamento del 2 % delle telefonate mensilmente ricevute.

Oltre alla penale il Call Center dovrà avviare prontamente un refreshing formativo finalizzato alla risoluzione della problematica riscontrata dandone puntuale evidenza al REC, diversamente si applica la penale P7 elencata in tabella all'Art. 18.

Qualora **Acqua** dovesse cambiare il gestionale di contact center, l'aggiudicatario dovrà adeguarsi e provvedere alla formazione del nuovo sistema il personale interno, i supervisor/ responsabili, senza alcun costo aggiuntivo per **Acqua**.

Per la gestione della documentazione via e-mail (esempio contratti, informazione, modulistica, copie di bollette, segnalazioni, ecc.) **Acqua** metterà a disposizione dell'Appaltatore caselle dedicate di posta elettronica.

La chiusura delle pratiche dovrà avvenire nel rispetto degli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del Servizio e dell'ente di Governo dell'Ambito di riferimento e dalle delibere ARERA.

b.1) Volumi e Durata

Su base annua stimiamo per il servizio di Servizio Clienti, un volume in ingresso di circa 70.000 contatti, di cui circa il 30% abbandonano dopo l'ascolto delle informazioni contenute nel messaggio di accoglienza, mentre le effettive risposte presunte dalla stazione appaltante si attesteranno a circa 50.000.

La durata di ciascuna risposta da parte degli operatori è variabile, con una media di circa TRE MINUTI, compresa la gestione dei dati come sopra specificato.

I volumi sopra indicati sono da ritenersi meramente indicativi e non esaustivi di eventuali ulteriori flussi di chiamate non programmabili e derivanti da eventi straordinari. Nell'ipotesi di disservizi prevedibili ed estesi L'Appaltatore informerà preventivamente **Acqua** (comunicazione da inviare al REC). L'Appaltatore sarà tenuto entro 3 (tre) ore dall'inizio del disservizio a predisporre un messaggio preregistrato con le informazioni utili all'utenza interessata in rispetto alle modalità ed ai tempi di ripristino del regolare servizio. In caso di disservizi senza opportuna comunicazione, o esubero del tempo di predisposizione avviso, verrà applicata la penale P8 elencata in tabella all'Art.18.

Customer Satisfaction

L'Appaltatore si impegna a contattare mensilmente un panel di utenti che ha usufruito del servizio di Pronto Intervento o Servizio Clienti, per un totale pari almeno al 2% delle chiamate mensili ricevute; coprendo il maggior numero di Comuni gestiti, al fine di raccogliere una breve intervista di Customer Satisfaction, composta da una decina di domande a risposta guidata, da concordare con **Acqua** precedentemente alla stipula del contratto.

Le chiamate dovranno essere registrate su supporto audio MP3.

Nel dettaglio criteri e modalità di effettuazione del servizio verranno definiti in sede di avvio del servizio e potranno essere ritirati in corso di contratto, al manifestarsi di nuove esigenze da parte della committente. Di tale servizio l'Appaltatore dovrà produrre reportistica mensile dettagliata.

c) Sito internet ACQUA NOVARA.VCO

L'Appaltatore dovrà aggiornare alcune sezioni dedicate del sito internet di **Acqua** tramite apposito link con inserimento manuale delle informazioni oppure, in alternativa attivare altro sistema automatico da sviluppare a carico dello stesso.

L'appaltatore dovrà comunicare con i cittadini tramite:

- l'inserimento di messaggi informativi relativi, ad esempio, ad emergenze idriche, informazioni generiche il cui contenuto è stato riferito da **Acqua**;
- L'Appaltatore dovrà avere già attivo un servizio di LIVE CHAT per fornire assistenza immediata tramite messaggistica istantanea che gli utenti possono utilizzare per comunicare in tempo reale con un operatore dedicato. Tale sistema dovrà essere intuitivo, rapido e riconoscibile sulla home page del sito internet di **Acqua**. In avvio e nel corso del contratto, tali attività verranno valutate e condivise nel dettaglio tra le parti.

In caso di superamento del tempo limite di 3 ore per l'aggiornamento del sito a seguito della richiesta di pubblicazione effettuata da **Acqua** tramite canali decisi in fase di start up, verrà applicata la penale P9 elencata in tabella all'Art.18.

Art. 7 - INDICATORI DI MISURA DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

Ai fini del monitoraggio e al mantenimento dei livelli qualitativi, vengono definiti gli indicatori validi per tutti i servizi del seguente appalto:

- **accessibilità al servizio telefonico (AS).**
- **tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)**
- **livello del servizio telefonico (LS)**
- **tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)**

Gli standard generali di qualità per ciascuno degli indicatori riportati sopra, di cui alla Delibera ARERA 655/2015, sono i seguenti:

Accessibilità al servizio (AS)	AS > 90%	Le linee telefoniche messe a disposizione per il servizio devono essere dimensionate in modo tale da garantire, per tutto l'orario di servizio che > 90% delle telefonate dirette al numero verde riceva il messaggio di benvenuto; al massimo il 10 % potrà trovare il segnale occupato.
Tempo medio di attesa per il servizio (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Livello del servizio (LS)*	LS \geq 80%	Il livello di servizio che l'Appaltatore deve garantire come capacità di mettere l'utente in contatto con l'operatore, misurabile come rapporto tra le chiamate degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore ed il totale di richieste di parlare con un operatore, deve essere $>$ 80 %.
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI \leq 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
Tempo di esecuzione della voltura e voltura mortis causa	5 gg lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

*** Il livello di servizio prevede per tutti i servizi, una percentuale mensile di chiamate risposte con operatore, sul totale delle ricevute \geq 92%.**

Le misure sul rispetto di tali prestazioni verranno svolte direttamente da **Acqua** sulla base dei dati forniti dall'Appaltatore inoltrati mensilmente. Le misure sul rispetto di tale prestazione verranno prodotte dall'Appaltatore con un sistema di monitoraggio e reportistica del proprio ACD (Automation Call Distribution); i report prodotti su base mensile e descritti in dettaglio nell'art. 8 verranno trasmessi via posta elettronica ai committenti, agli indirizzi comunicati in fase di affidamento dell'incarico.

L'Appaltatore è tenuto a registrare su file audio tutte le chiamate in ingresso, siano esse di pronto intervento che di servizio clienti, attribuendogli un identificativo univoco collegato al tracciato di dettaglio delle chiamate di cui al relativo art. 6.

L'Appaltatore si impegna a calcolare e garantire gli standard di servizio previsti dalla delibera 655/2015 ARERA e s.m.i. per la parte relativa ai servizi telefonici all'utenza.

A fornire sotto forma di reportistica, i dati ed i log necessari alla determinazione degli standard, non che a rendere disponibile un accesso univoco per la consultazione di tali dati.

Tramite tali informazioni verrà calcolata la quota di spettanza della ditta aggiudicataria, ed inoltre verrà effettuato il controllo della conformità del servizio erogato: nel caso di difformità **Acqua** potrà richiedere alla ditta aggiudicataria, a mezzo e-mail o PEC, la piena osservanza di quanto stabilito dal presente capitolato. Tali contestazioni, debitamente motivate, potranno costituire dimostrazione in futuro, al ripetersi di eventi analoghi, di recidività della ditta.

Art. 8 - REPORTISTICA, DETTAGLIO CHIAMATE E CONTROLLO QUALITÀ

L'Appaltatore dovrà predisporre e fornire ad **Acqua** dei report contenenti i dati relativi alla valutazione del raggiungimento degli indicatori relativi livelli di servizio richiesti come requisiti minimi di cui al precedente art. 7, ovvero offerti come requisiti migliorativi in sede di offerta tecnica. La reportistica dovrà contenere i dati sia a livello di aggregazione mensile sia di dettaglio giornaliero e riepilogo settimanale.

Sarà compito dell'Appaltatore elaborare una proposta (es. template, flussi, strumenti, etc.) per un'efficace gestione del reporting operativo, che sarà valutata in sede di Offerta Tecnica.

La reportistica dovrà essere trasmessa ad **Acqua** entro il giorno 10 del mese successivo al periodo di rendicontazione; **Acqua** potrà in ogni caso richiedere espressamente a proprio insindacabile giudizio ulteriori approfondimenti e analisi, nonché reportistiche specifiche aggiuntive. In tal caso la reportistica dovrà essere prodotta entro 5 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta.

In caso di ritardato invio o di invio di reportistica non conforme entro i primi dieci giorni del mese successivo verrà applicata la penale P10 elencata in tabella all'Art.18. L'Appaltatore, dovrà rendersi disponibile, qualora **Acqua** lo richiedesse, a predisporre e consentire un accesso diretto alla base dati, al fine di consentire il calcolo degli indicatori ARERA, mediante i propri sistemi informativi. Le modalità saranno poi condivise e negoziate al fabbisogno.

A titolo identificativo e non esaustivo, sarà necessario riportare il dettaglio, sia mensile che annuale, del totale delle chiamate suddivise in: accettate dal sistema, gestite, abbandonate in accoglienza (con la divisione dei tempi previsti da ARERA), tempi di attesa, di risposta e tempi di conversazione.

Acqua a seguito delle verifiche dei report, potrà richiedere all'Appaltatore l'adozione di interventi tecnici ed organizzativi per migliorare la qualità del servizio rispettando quanto indicato dalle normative ARERA.

L'Appaltatore è tenuto a predisporre e gestire, per tutta la durata dell'appalto, uno specifico ed unico Data Base contenente i dati gestiti per conto di **Acqua**, nel rispetto delle norme su privacy e sicurezza, nel quale saranno raccolti tutti i dati dettagliati di tutte le chiamate in ingresso dalle linee di **Acqua**.

L'allegato A riporta il tracciato minimale dei dati di dettaglio che dovranno essere reperiti e prodotti per ogni chiamata. A seconda della tipologia di chiamata in ingresso, taluni campi potranno essere o meno presenti.

Tale Data Base, dovrà essere mantenuto aggiornato in tempo reale e conterrà in progressione temporale tutte le chiamate gestite. Dovrà essere reso disponibile on line ad **Acqua**, per esportazioni in formato Excel, al fine di effettuare autonome consultazioni o analisi dei dati e per autonomo calcolo degli SLA previsti dalla delibera 655/2015 ARERA (ex AEGSII) e s.m.i.

Sul tracciato di ciascuna chiamata sarà presente un [link diretto al file audio](#) della relativa registrazione (IDAudio).

L'Appaltatore dovrà fornire in sede di gara un facsimile di reportistica mensile con i dati che si impegna a fornire ad **Acqua** in corso di appalto.

Dovrà altresì fornire facsimile del tracciato del Data Base che verrà prodotto per la gestione del servizio, secondo quanto indicato in precedenza.

Acqua potrà esercitare il controllo sulla qualità del servizio erogato mediante le attività di seguito elencate:

- monitoraggio e analisi dei dati raccolti in modalità real-time;
- monitoraggio degli indicatori gestionali;
- auditing sulla qualità del servizio erogato tramite affiancamento in loco;
- visite, anche senza preavviso, di un rappresentante di **Acqua** o di propri organi di certificazione, presso i locali dove è in esecuzione l'attività da parte dell'Appaltatore, in qualunque momento negli orari di operatività.

Art. 9 - OBBLIGHI SPECIFICI DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore deve:

- a) Provvedere all'espletamento del servizio oggetto del presente appalto con propria organizzazione e mezzi. L'Appaltatore terrà pertanto indenne **Acqua** da qualsivoglia pretesa o azione da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori, intervenendo, ove occorresse, nei relativi giudizi a tutte sue cure e spese.
- b) Assicursi di ricevere da **Acqua** tutte le informazioni, i documenti e i dati necessari alla corretta erogazione del servizio e le eventuali variazioni sopravvenute in corso d'opera poiché le informazioni fornite agli utenti devono corrispondere a quelle rese disponibili direttamente dalla committente.
- c) Adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, secondo le disposizioni di legge, le norme della prudenza e della buona tecnica, per garantire la buona qualità del Servizio, l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi e la salvaguardia dei beni materiali. L'Appaltatore sarà l'unico responsabile delle condizioni di contratto e dell'esecuzione delle attività appaltate, restando inteso che le prescrizioni contrattuali sono da lui riconosciute idonee. Sarà pertanto unico responsabile del Servizio. L'Appaltatore sarà l'unico responsabile ad ogni effetto dei danni che dovesse arrecare al Committente e/o a terzi nell'esecuzione del Servizio, compresi eventuali danni e conseguenze dannose agli utenti del servizio; qualora l'Appaltatore non provveda né a contattare il danneggiato né al ristoro dei danni, il committente potrà provvedere al risarcimento dei danni e detrarre il relativo importo dai compensi ancora dovuti all'Appaltatore. Il Committente si ritiene estraneo a qualunque rapporto di debito o credito che l'Appaltatore abbia contratto o contragga con terzi in relazione alla gestione del Servizio. La presenza in sito di personale del Committente incaricato di eventuali verifiche non limita né riduce la responsabilità dell'Appaltatore.
- d) Possedere la conoscenza dei processi di gestione dei dati per adempiere agli obblighi della delibera 655/2015 ARERA (ex AEGSII) ed agli obblighi sulla privacy.
- e) Essere regolarmente iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione ovvero al R.O.C. come previsto dal regolamento allegato alla delibera n. 666/08/CONS.
- f) Disporre di un piano per garantire la continuità operativa – Disaster Recovery – delle proprie attività di Contact Center, e nello specifico del servizio oggetto del presente appalto.
- g) Conoscere ed applicare operativamente la delibera 655/2015 ARERA (ex AEGSII) e s.m.i. e 2017/RQTI (917/2017/R/IDR REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQTI).
- h) Essere in grado di fornire i tracciati completi per le elaborazioni dei dati delle normative sopra menzionate.
- i) Conoscere ed essere compliance con il Reg. UE 2015/679 e con il D.lgs. 196/2003.
- j) Restituire, alla conclusione del contratto, qualsiasi documentazione ed informazione inerente al servizio

di cui fosse venuto a qualsiasi titolo in possesso e, in ogni caso, conservarla come depositario, con conseguente obbligo di custodia sino a restituzione.

- k) Partecipare con i propri referenti alle riunioni almeno trimestrali che saranno indette da **Acqua** per l'aggiornamento delle attività "in progress" e delle procedure operative, la discussione sugli errori più frequenti commessi dagli operatori, la definizione delle azioni correttive e la verifica dell'efficacia di quelle già adottate.

L'Appaltatore sarà responsabile della redazione di un verbale, che sarà sottoscritto dai partecipanti.

Qualora il Committente lo richieda dovrà essere prodotta dall'Appaltatore una relazione descrittiva sull'andamento dell'appalto sulla quale riportare i risultati raggiunti, le criticità esistenti ed eventuali suggerimenti migliorativi. Tale relazione sarà oggetto di discussione nell'ambito delle riunioni periodiche.

- l) Non porre in essere fatti e/o comportamenti che, sotto ogni profilo, possano direttamente o indirettamente determinare cause di incompatibilità in relazione all'oggetto del contratto.
- m) Implementare la visualizzazione dei dati raccolti su di un portale WEB dedicato. Il portale dovrà essere raggiungibile H24/365 da **Acqua** e da tutti gli attori coinvolti nella gestione dei clienti. La gestione degli accessi al portale deve essere governata da policies che ne garantiscano la sicurezza, l'univocità delle utenze, la complessità delle password e una struttura multilivello dei permessi di visualizzazione ed estrazione delle informazioni.
- n) Raccogliere tutti i dati del servizio e previsti dalla delibera 655/2015 ARERA (ex AEGSII) e s.m.i., in database strutturati, ospitati presso la propria sede o presso infrastrutture qualificate, prevedendone il backup giornaliero in uno spazio in cloud condiviso con la committente.
- o) Avere gli strumenti per gestire in modo completo la multicanalità - mail, SMS, interfacce per applicazioni mobile, web chat, ecc. – (Inclusa la reportistica di consegna per gli SMS).
- p) Adottare idonee procedure di emergenza che, in caso di indisponibilità della connettività verso Internet e/o verso le sedi di **Acqua**, garantiranno in ogni caso la registrazione e conservazione del dato.

Art. 10 - OBBLIGHI DI ACQUA

Acqua informerà l'Appaltatore relativamente ad ogni modifica delle procedure e/o degli applicativi in uso, al fine di consentire un immediato aggiornamento degli operatori sulle nuove modalità/procedure operative. Tali comunicazioni potranno avvenire tramite e-mail e/o con apposite riunioni e call.

Sarà inoltre responsabilità di **Acqua**:

- garantire l'accessibilità alle infrastrutture e software H24/365, fatti salvi blocchi temporanei concordati e/o imprevisti;
- erogare la formazione dei seguenti gestionali "NET@ SUITE, Arxivar, Citrix e Click" per l'avvio del servizio;
- fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie agli operatori dell'aggiudicatario, qualora si verificano emergenze o condizioni particolari sui servizi gestiti, che potrebbero determinare picchi di chiamate o lavorativi in generale, così da permettere di ottimizzarne la gestione ed i relativi costi.

Tutti i costi sostenuti dall'Appaltatore per l'espletamento dell'intero servizio (costo del traffico telefonico, personale, strutture, hardware, software, etc.) restano a carico dello stesso.

Art. 11 - PERSONALE DELL'APPALTATORE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Per l'esecuzione del presente servizio, l'Appaltatore si impegna ad impiegare personale professionalmente qualificato che verrà gestito dallo stesso, in piena autonomia, e sotto la propria esclusiva responsabilità, con assunzione del potere direttivo relativamente alla materiale esecuzione del servizio.

L'Appaltatore è l'unico responsabile del proprio personale dipendente ed è garante del rispetto di quanto di seguito prescritto, nonché dei comportamenti dello stesso.

Il personale adibito al servizio, si dovrà attenere scrupolosamente alle regole di buon comportamento civico nei rapporti con i clienti e dovrà improntare con gli stessi un rapporto regolato dalla massima professionalità e rispetto.

Per ogni segnalazione ricevuta da parte dei Clienti, **Acqua** si riserverà la possibilità di approfondire quanto denunciato chiedendo spiegazioni tramite lettera scritta all'Appaltatore. Nel caso in cui le spiegazioni vengano ritenute inadeguate, **Acqua** applicherà la penale P11 indicata in tabella all'Art. 18.

L'unico rapporto intercorrente tra l'Appaltatore ed **Acqua** è esclusivamente quello riconducibile all'oggetto dell'appalto, in particolare non deriverà alcun rapporto fra **Acqua** e personale dipendente dell'Appaltatore. Pertanto, né l'Appaltatore, né il suo Personale potranno nei confronti di **Acqua**, vantare diritti o richiedere indennità di sorta anche in caso di risoluzione del contratto.

L'Appaltatore dovrà assicurare ai propri dipendenti, assegnati al servizio, condizioni normative ed economiche non inferiori a quelle dovute in base ai contratti collettivi nazionali di lavoro di categoria e dovrà garantire il rispetto delle norme inerenti alla sicurezza del personale, delle norme igieniche ed infortunistiche, esonerando la ditta committente da qualsiasi responsabilità in merito.

L'Appaltatore terrà mallevata **Acqua** da qualsiasi pretesa del personale impiegato per l'esecuzione del servizio di cui al presente capitolato.

Ferma restando l'autonomia organizzativa propria dell'Appaltatore, il medesimo dovrà utilizzare, nell'espletamento del servizio affidato, un congruo numero di addetti con adeguata esperienza e preparazione professionale, le risorse dovranno altresì possedere una perfetta padronanza della lingua italiana e buona conoscenza dell'inglese.

Il personale addetto al servizio di risposta telefonica ai numeri verdi dovrà possedere una specifica formazione tecnica relativa al rapporto Azienda/ Utenti nel settore delle Utilities, nozioni tecniche relative al servizio idrico, nozioni riguardanti la contrattualistica, le delibere di ARERA di riferimento per il Servizio Idrico, Regolamenti, Carta Dei Servizi, strumenti applicativi informatici necessari allo svolgimento delle mansioni richieste.

Nella relazione con gli utenti gli operatori del servizio devono dichiarare la natura del servizio e per conto di chi lo erogano, nonché gli elementi per identificare l'addetto che opera (NOME o CODICE IDENTIFICATIVO). L'individuazione univoca dell'operatore deve avvenire nel momento della presa in consegna, dalla coda, della telefonata.

Gli operatori devono adempiere all'evasione immediata o differita delle richieste dell'utente, nell'arco di un'unica sessione/telefonata anche se trattasi di più istanze, evitando di dover diluire l'interazione con l'utente in più telefonate.

Nell'iterazione telefonica l'operatore dovrà interagire utilizzando le informazioni messe a disposizione dall'azienda tramite appositi applicativi; l'operatore dovrà fare uso delle informazioni messe a sua disposizione esclusivamente per le finalità legate al servizio di call center e avrà cura di rilasciare dette informazioni esclusivamente ai soggetti che abbiano diritto all'accesso.

La ditta aggiudicataria del servizio dovrà garantire la piena continuità prestazionale del servizio e quindi garantire da subito la piena efficiente esecuzione del medesimo. Il personale preposto, pertanto, dovrà essere, sin da subito, qualificato per essere in grado di comunicare con l'utenza e formato alla gestione di call center sia sul piano tecnico che nel merito delle problematiche tipiche legate allo svolgimento del Servizio Idrico Integrato.

In caso di malattia, assenze per ferie, sciopero del personale dipendente dell'Appaltatore o per cause di forza maggiore che possano influire sul normale espletamento del servizio, l'Appaltatore dovrà avvertire **Acqua** tempestivamente e comunque con un preavviso di 24 h.

Le risorse destinate all'espletamento dell'attività oggetto dell'appalto non potranno essere sostituite senza l'autorizzazione di **Acqua**. L'Appaltatore ha il dovere di erogare la formazione a nuove risorse che dovessero essere inserite a seguito di dimissioni o allontanamenti richiesti da **Acqua**. Prima di iniziare il servizio è fatto d'obbligo all'Appaltatore di comunicare i nominativi e le generalità del personale che svolgerà il servizio per conto di **Acqua**. Tale obbligo è esteso all'eventuali modifiche in corso di esecuzione del servizio e deve avvenire preventivamente.

L'Appaltatore dovrà assicurare la partecipazione di ciascuna risorsa impiegata nella gestione del servizio ad almeno il 95% delle ore di formazione previste.

Nello specifico l'Appaltatore dovrà prevedere la formazione e l'aggiornamento continuo degli operatori addetti al Call Center con riferimento alle seguenti voci:

- addestramento concernente l'utilizzo del sistema telefonico e delle procedure informatiche connesse allo svolgimento del servizio di call center in generale;
- formazione su procedure specificatamente legate allo svolgimento del Servizio Idrico;
- addestramento sull'uso dei Software messi a disposizione da **Acqua**.

La formazione continua, legata alla sostituzione o variazioni delle procedure, anche quelle connesse all'uso del Software, si considerano comprese nell'offerta economica senza ulteriori incrementi di costo.

Art. 12 - REFERENTI DELL'APPALTATORE

Per l'esecuzione dell'appalto, la struttura dedicata dovrà prevedere un Responsabile del contratto ed almeno due Referenti/Responsabili operativi con comprovata esperienza nella gestione di team di lavoro e nella motivazione, nonché sull'oggetto del presente capitolato i cui compiti saranno il coordinamento del gruppo di lavoro dedicato al servizio per la committente, e nello specifico:

- coordinare complessivamente il contratto e fungere da interfaccia di **Acqua** per la gestione operativa e contrattuale dello stesso;
- svolgere un'attività di supporto agli operatori monitorando il lavoro svolto rispetto delle procedure, qualità erogata, rispetto degli SLA;
- intervenire tempestivamente sui singoli operatori, a seguito della rilevazione o ricezione di segnalazioni

- che riguardano anomalie o errori commessi;
- organizzare ed effettuare interventi formativi, in collaborazione con i responsabili di **Acqua** rivolti agli operatori per fornire informazioni su nuove procedure;
 - raccogliere segnalazioni o suggerimenti proposti dagli operatori in relazione allo svolgimento del servizio;
 - interagire (telefonicamente, di persona o via e-mail) solo con gli interlocutori segnalati da **Acqua**;
 - inoltrare tutte le richieste di precisazioni/aggiornamenti non urgenti rilevate il giorno precedente;
 - segnalare tempestivamente ai responsabili di **Acqua** tutte le segnalazioni/richieste urgenti;
 - verificare che gli aggiornamenti richiesti abbiano ottenuto risposta;
 - diffondere, tempestivamente e in forma scritta, a tutto il personale coinvolto nel servizio gli aggiornamenti ricevuti.

L'Appaltatore deve garantire eventuali sostituti correttamente formati per i periodi di assenza del Responsabile del Contratto e dei Referenti/Responsabili Operativi.

Art. 13 - CLAUSOLA SOCIALE

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 50 del D.lgs. 50/2016 ss.mm., nonché dall'art. 1, comma 10 della Legge 11/2016, L'Appaltatore dovrà impegnarsi a garantire la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato, secondo le modalità e le condizioni previste dai CCNL applicabili e vigenti alla data del trasferimento, sempre che il loro numero e la qualifica sia armonizzabile con le sue esigenze e sempre che gli stessi non siano stati ricollocati nell'ambito dell'organizzazione degli attuali esecutori.

Il subentro nell'appalto dell'aggiudicatario dovrà avvenire almeno a parità di termini, modalità e condizioni contrattuali con il contestuale assorbimento del personale dipendente dell'impresa uscente, già addetto alle medesime attività di call center.

L'impresa uscente darà comunicazione preventiva, successiva all'aggiudicazione, entro 30 giorni dall'inizio delle attività, alle Rappresentanze Sindacali, fornendo altresì informazioni sulla consistenza numerica degli addetti interessati all'eventuale assorbimento, al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, sul rispettivo orario settimanale, indicando quelli impiegati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione.

Analogamente sarà inviata all'impresa Aggiudicataria a conferma dell'aggiudicazione, 30 giorni prima dell'inizio delle attività, indicando le condizioni, modalità e tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato.

Nell'adempiere agli obblighi di cui al presente articolo, l'aggiudicatario si impegna a dare precedenza all'assunzione di persone svantaggiate già impiegate nel servizio, e di procedere successivamente all'assunzione di personale non svantaggiato.

Unità	CCNL applicato	Tipo contratto: determinato o indeterminato	Monte ore settimanale	Qualifica: IMPIEGATO	Livello	Tipologia Mansione	Lavoratori art. 4 L. 381/91 e/o L. 68/99	Anzianità anni	Anzianità scatti	% part time
1	Telecomunicazioni	Indeterminato	40	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	15	-	
2	Telecomunicazioni	Indeterminato	40	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	7	1-2024	
3	Telecomunicazioni	Indeterminato	36	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	15	-	90,0%
4	Telecomunicazioni	Indeterminato	36	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	15	-	90,0%
5	Telecomunicazioni	Indeterminato	34	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	4	10-2024	85,0%
6	Telecomunicazioni	Indeterminato	34	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	6	11-2024	85,0%
7	Telecomunicazioni	Indeterminato	34	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	5	5-2023	85,0%
8	Telecomunicazioni	Indeterminato	34	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	2	6-2024	85,0%
9	Telecomunicazioni	Indeterminato	30	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	1		75,0%
10	Telecomunicazioni	Indeterminato	25	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	15	-	62,5%
11	Telecomunicazioni	Indeterminato	25	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	14	-	62,5%
12	Telecomunicazioni	Indeterminato	25	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	15	-	62,5%
13	Telecomunicazioni	Indeterminato	24	Addetto call center	3°	Operatore telefonico	-	3	8-2023	60,0%

Art. 14- FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione dei servizi è prevista a cadenza mensile posticipata. Nel caso in cui il primo e l'ultimo mese siano parziali, in funzione dell'avvio del servizio individuato dal verbale di collaudo, la fatturazione sarà relativa alla sola quota parte del mese di riferimento.

La fatturazione sarà relativa alle seguenti voci:

- il canone del costo fisso mensile suddiviso per le 12 mensilità,
- il costo dei numeri verdi sulla base della quantità di chiamate inbound e outbound,
- il costo fisso relativo al servizio di emergenza del Pronto intervento,
- il numero di Richiesta di Pronto Intervento (ODI) su richiesta del personale di **Acqua**,
- le chiamate al Servizio Clienti
- il numero di pratiche evase per il Back Office.

La fatturazione delle chiamate extra gestite oltre quelle annuali previste nel basket, avverrà solamente alla fine dell'annualità, con il conteggio a conguaglio delle chiamate effettivamente gestite rispetto a quelle stimate a basket.

La reportistica associata dovrà contenere ogni riscontro atto a consentire una rapida verifica di congruità della fatturazione trasmessa.

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolare fattura a 30 giorni d.f.f.m. + 15 giorni secondo le modalità di seguito riportate e dietro verifica di regolarità contributiva, così come dettagliato nello schema di contratto.

In caso di irregolarità del DURC, **Acqua** sospenderà l'emissione dei pagamenti sino alla regolarizzazione delle posizioni contributive, senza che l'Appaltatore possa opporre eccezioni, né vantare titolo ad eventuali risarcimenti.

In seguito al D.L. n. 50/2017, D.L. n. 148/2017 art. 3 c. 3, per la società **Acqua** è applicabile l'art. 17 ter comma 1-bis del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633, scissione dei pagamenti (c.d. split payment). Pertanto, tutte le fatture dovranno essere emesse con la causale IVA art. 17 ter comma 1-bis, del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e la

dicitura "scissione dei pagamenti".

L'Appaltatore si assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi di quanto previsto dall'art. 3, comma 8, legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. a pena nullità assoluta del contratto.

Il contratto d'appalto sarà risolto, ai sensi ed effetti di quanto stabilito dall'art. 3, comma 9 bis, della citata legge, nel caso in cui l'Appaltatore esegua transazioni finanziarie inerenti al contratto d'appalto (pagamenti/incassi) senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'Appaltatore si impegna a riportare in fattura e negli strumenti di pagamento, per ciascuna transazione, il Codice Identificativo Gara (CIG).

Art. 15 - SICUREZZA

Ai fini degli obblighi di gestione della sicurezza connessi al contratto si precisa che:

1. il servizio appaltato si svolgerà in luoghi in cui **Acqua** non ha la giuridica disponibilità, ciò nonostante, sarà effettuata la verifica dell'idoneità tecnico professionale dell'Appaltatore ai sensi dell'art. 26, comma 1 l.a) del d.lgs. n. 81/08;
2. il documento DUVRI non verrà elaborato ai sensi del comma 3bis dell'art. 26 del d.lgs. n. 81/08;
3. gli oneri della sicurezza da interferenza sono stati stimati pari a zero (comma 5 art. 26 del d.lgs. N.81/08). Non sono stati rilevati costi relativi alla valutazione dei rischi interferenziali di cui all'art. 26 del d.lgs. 81/08.

Art. 16 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, Acqua Novara.VCO S.p.A., in qualità di titolare del trattamento, si informa che i dati personali verranno trattati esclusivamente per finalità pre-contrattuali, contrattuali, amministrative e contabili, derivanti dalla partecipazione alla presente procedura attraverso mezzi manuali, informatici e telematici e con ogni altro mezzo necessario, anche quando verranno comunicati a terzi. Ci si potrà rivolgere al titolare del trattamento per far valere i propri diritti, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

I dati e le informazioni ricevuti dall'Appaltatore ai fini dell'esecuzione del presente contratto sono e rimangono di esclusiva proprietà di **Acqua**; né l'Appaltatore né il proprio personale possono farne alcun uso, né divulgarli, al di fuori delle esigenze del presente appalto.

L'Appaltatore, dovendo effettuare, durante l'espletamento del servizio, trattamenti di dati personali di persone fisiche per conto di **Acqua** sarà dalla stessa nominato Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR. L'Appaltatore dovrà pertanto presentare e dimostrare ad **Acqua** garanzie sufficienti di poter mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo che i trattamenti eseguiti soddisfino i requisiti del GDPR e garantiscano la tutela dei dati personali degli Utenti (gli "Interessati"). Il mancato rispetto dei requisiti richiesti dal GDPR per il trattamento dei dati personali e, in particolare, degli obblighi e dei requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR costituirà causa di immediata

risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento del servizio. L'Appaltatore non è autorizzato a trattenere, al termine dell'appalto, alcuna informazione riguardante l'utenza di **Acqua** e le informazioni a essa collegate.

Acqua si riserva sin da ora le azioni legali conseguenti alla diffusione o all'uso improprio e non autorizzato di tali dati e informazioni.

Per consultare l'Informativa completa si invita a visitare la seguente pagina :
<https://www.acquanovaravco.eu/Categoria/PrivacyUtenti>

Art. 17 INFRASTRUTTURA HARDWARE ED APPLICATIVI SOFTWARE

L'infrastruttura hardware e software necessaria a fornire i servizi richiesti è a totale carico dell'Appaltatore e deve essere in grado di supportare completamente le prestazioni operative e di reportistica descritte nel presente capitolato.

La sede logistica presso la quale verrà erogato il servizio di Call Center dovrà rispondere ai requisiti del D.lgs. 81/2008 e s.m.i.

Ogni operatore, oltre a quanto necessario per lo svolgimento dell'interazione telefonica, dovrà essere dotato di una postazione computer con collegamento Internet/intranet e posta elettronica al fine di interfacciarsi con gli applicativi resi disponibili da **Acqua**, fruibili via web.

L'Appaltatore dovrà garantire le seguenti caratteristiche minime degli apparati di connettività Internet e delle postazioni informatiche utilizzate dai propri operatori:

- sistemi di sicurezza Firewall, Proxy, ecc.;
- adeguata connettività Internet;
- disponibilità a configurare "n" tunnel vpn Ipsec per traffico FONIA tra le sedi di **Acqua** e il centro operativo dell'Appaltatore;
- pc o altri apparati che siano in grado di utilizzare gli applicativi e tecnologie messe a disposizione da **Acqua**;
- pc con Sistema Operativo Microsoft Windows 10 o superiore;
- sistemi antivirus client/server avanzati;
- sistemi di backup - evidenza della pianificazione, degli strumenti utilizzati e dei dati salvati se non già specificato nel DRP (Disaster Recovery Plan) o se il fornitore non ha una procedura DRP;
- adeguata banda passante per lo svolgimento del servizio;
- sistema di ridondanza della centrale telefonica in caso di guasto (la ditta concorrente aggiudicataria dovrà specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti);
- sistema UPS con autonomia di almeno 24 h per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera centrale telefonica compresi i telefoni (la ditta concorrente dovrà specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti);
- sul sistema telefonico di arrivo dovranno essere gestite tutte le informazioni necessarie ed obbligatorie definite nella normativa AEEGSI e richieste da **Acqua** per la gestione ed organizzazione dei servizi (Id chiamata, Id Chiamata Phones, data, ora, minuti, data, ora e minuti di presa in carico da operatore).

Il fornitore deve adottare idonee misure di sicurezza per l'infrastruttura hardware; idonee procedure per la sicurezza ed il buon funzionamento dei propri applicativi; salvaguardare la confidenzialità delle informazioni scambiate, l'integrità delle transazioni, nonché la tracciabilità degli accessi nel rispetto delle best practices in materia di sicurezza e di privacy.

Nel caso in cui gli operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere al sistema di CRM, dovranno comunque essere in grado di tracciare tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema.

L'Appaltatore si impegna a mantenere strettamente riservati e confidenziali, anche successivamente alla eventuale cessazione di ogni rapporto con **Acqua**, qualsiasi dato, informazione o notizia obiettivamente riservata o da **Acqua** considerata tale.

L'accesso agli applicativi di **Acqua** prevede l'utilizzo di un identificativo univoco (User-ID) la password necessari a dimostrare la propria identità al sistema o all'applicazione a cui si sta effettuando l'accesso. User-ID e password sono strettamente personali e non devono essere ceduti o comunicati a terzi.

Tutti i dati in vostro possesso e raccolti nei vostri gestionali dovranno essere collocati sul territorio europeo.

Durante l'espletamento della propria attività lavorativa il personale dell'Appaltatore deve prestare attenzione a non divulgare accidentalmente informazioni aziendali a personale non autorizzato, sia telefonicamente, sia qualora presente nelle immediate vicinanze.

L'utilizzo delle informazioni acquisite tramite l'utilizzo degli applicativi o della documentazione di **Acqua** è esclusivamente finalizzato all'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato d'appalto.

Il personale dell'Appaltatore deve tenere un comportamento corretto nell'utilizzo degli applicativi di **Acqua**: a tal riguardo non deve eseguire nessun tipo di attività volta ad eludere o compromettere i meccanismi di protezione dei sistemi informatici.

L'Appaltatore si impegna a non divulgare ed utilizzare senza preventivo consenso di **Acqua** dati, informazioni, documentazione tecnica, fatti e metodologia di cui sia venuto in possesso, fermo restando gli ulteriori adempimenti previsti dalla legge n. 196/2003. La duplicazione di ogni documento sarà soggetta ad approvazione di **Acqua**.

Tutto il materiale fornito, gli applicativi e le informazioni in essi contenute sono di proprietà di **Acqua** ed è fatto assoluto divieto di copiarlo, divulgarlo o altrimenti utilizzarlo al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

Art. 18 PENALI

L'Appaltatore sarà ritenuto responsabile, a tutti gli effetti degli adempimenti connessi alle clausole del contratto oggetto del presente appalto, restando implicitamente inteso che le norme contenute nel presente capitolato sono da essa riconosciute idonee al raggiungimento di tali scopi; la loro osservanza quindi non ne limita né riduce comunque la responsabilità. La ditta aggiudicataria sarà in ogni caso tenuta a rifondere gli eventuali danni che, in dipendenza dell'esecuzione del servizio, fossero arrecati ad **Acqua**. Ove si verificino inadempimenti della ditta aggiudicataria nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno applicate,

mensilmente, da **Acqua** le penali di cui ai successivi punti.

Numero	Motivazione	Penale	Articolo di riferimento
P1	Mancato rispetto della conclusione della fase di start-up entro il termine di 60 gg dalla data del contratto.	0,5 per mille del corrispettivo del contratto fino a 5 gg solari.	ART. 4
P2	Mancato rispetto dei tempi di collaudo che dovrà essere completato con esito positivo almeno 10 gg solari prima della data di decorrenza operativa del servizio.	1 per mille per ogni giorno di ritardo .	ART. 4
P3	Il disservizio telefonico non precedentemente consentito per ogni numerazione sarà massimo di 30 minuti.	€ 50,00 cad.	ART. 4
P4	Superamento del tempo limite di 3 ore per l'apertura della richiesta di Pronto intervento (ODI).	€ 10,00 cad.	ART. 7
P5	Mancato rispetto delle tempistiche per il servizio di outbound oltre le 3 ore dalla Richiesta di Pronto Intervento (ODI).	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo	ART. 7
P6	Per ogni disservizio programmato operato sul numero Verde, ad ogni mancata comunicazione di sospensione, verrà applicata la seguente penalità.	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo	ART. 7
P7	Superamento della percentuale pari al 2 % mensile, di inoltre chiamate verso Acqua , verrà applicata la seguente penalità.	€ 500,00 mensili	ART. 7
P8	Mancato rispetto delle tempistiche di predisposizione dell'avviso di disservizio prevedibile entro le 3 ore.	€ 50,00 cad.	ART. 7
P9	Mancato rispetto delle tempistiche di aggiornamento del sito entro le 3 ore.	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo	ART. 7
P10	Mancato invio dei report entro la mattinata della giornata lavorativa successiva al termine del periodo di riferimento.	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo	ART. 9
P11	Mancato rispetto da parte degli operatori telefonici delle regole di buon comportamento civico nei rapporti con i clienti.	€ 50,00 per ogni segnalazione accertata e ritenuta inadeguata.	ART. 12

Il mancato rispetto dei livelli di servizio previsti dalla delibera (655/2015/R/idr ARERA (ex AEGSII) e s.m.i.), di

settore indicati nel presente Capitolato comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

Accessibilità al servizio (AS)	AS > 90%	A partire dal secondo mese in cui l'aggiudicatario non raggiunga lo standard, verrà applicata una penale pari al 0,05 % dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di sfioramento. Medesima penalità verrà applicata per tutti i successivi ulteriori mesi di sfioramento dell'anno.
Tempo medio di attesa per il servizio (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	A partire dal secondo mese in cui l'aggiudicatario non raggiunga lo standard, verrà applicata una penale pari al 0,03 % dell'ammontare netto contrattuale per ogni chiamata che superi i 240 secondi di attesa. Medesima penalità verrà applicata per tutti i successivi ulteriori mesi di sfioramento dell'anno.
Livello del servizio (LS)*	LS ≥ 80%	A partire dal secondo mese in cui l'aggiudicatario non raggiunga lo standard, verrà applicata una penale pari al 0,05 % dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di detto mese. Medesima penalità verrà applicata per tutti i successivi ulteriori mesi di sfioramento dell'anno.
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	La seguente penalità verrà applicata calcolando il rispetto dell'indicatore su base annua. Qualora la percentuale di prestazione con CPI >- 120 secondi sia: <ul style="list-style-type: none"> - compresa tra 85% e il 90% del totale delle prestazioni verrà applicata una penale pari allo 0,03% per ogni giorno del mese - compresa tra 80% e 84,9% del totale delle prestazioni, verrà applicata una penalità pari allo 0,06% dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno del mese inferiore all' 80% del totale delle prestazioni, verrà applicata una penalità pari allo 0,09% dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno del mese.
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	€ 50,00 per ogni giorno ulteriore alla scadenza dei 5 gg lavorativi stabiliti da Arera.

Acqua si riserva inoltre di rivalersi sull'Aggiudicatario per l'addebito dei maggiori oneri comminati da ARERA, a seguito di un eventuale procedimento sanzionatorio a suo carico derivante dal mancato rispetto degli standard legati alla qualità dei servizi telefonici ed all'espletamento di pratiche contrattuali di volture e volture mortis causa (delibera Arera 655/2015).

La penale verrà applicata per un importo pari a 500 € (cinquecento euro), previa comunicazione da parte di **Acqua** all'aggiudicatario. Prima dell'eventuale applicazione della penale, saranno valutate le motivazioni scritte inviate all'aggiudicatario.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali potranno dare luogo all'applicazione delle penali contestate da **Acqua** tramite invio di comunicazione a mezzo PEC. L'aggiudicatario è tenuto ad inviare le proprie controdeduzioni entro tre (3) giorni lavorativi. Qualora tali controdeduzioni non siano ritenute valide da **Acqua**, saranno applicate le penali mediante trattenute dal corrispettivo mensile delle prestazioni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali, di cui al presente articolo, non esonera l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

Inoltre, qualora il fornitore trascuri gli adempimenti contrattuali, **Acqua** si riserva la facoltà, senza formalità di sorta, di risolvere il contratto, con diritto al risarcimento degli eventuali danni a notifica in via amministrativa delle penalità non comprende eventuali avvisi di costituzione in mora o procedimento

giudiziale.

L'aggiudicatario non potrà chiedere la disapprovazione delle penali, né evitare le altre conseguenze previste dal presente Capitolato per inadempienze contrattuali, adducendo che le stesse sono dovute a cause di forza maggiore o altra causa indipendente dalla propria volontà, se non ha provveduto a denunciare dette circostanze entro 5 (cinque) giorni lavorativi da quello in cui ne ha avuto conoscenza.