



Azienda Speciale

Via Argine, 929
80147 Napoli

* * * * *

**SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO
PA 120/2020**

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

Comprensivo di Foglio delle Condizioni e Specifiche Tecniche

CPV
79512000-6
79512000-9

CIG - 83066998DC

 <p>ABC Acqua Bene Comune Napoli</p>	<p>SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</p>	<p>REV. 0 DEL 21/04/2020</p>
---	---	---

Il presente Capitolato, di complessive pagine 22, inclusa la copertina e la presente, si compone di:

- Parte I: **Foglio delle Condizioni** revisione n.0 del 19/05/2020 (totale pagine 8);
- Parte II: **Specifiche Tecniche** revisione n.1 del 26/03/2020 (12 pagine).

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015			REV. 0 DEL 19/05/2020	
	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			PAGINA 1 DI 9	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

INDICE I PARTE

ART. 1 - OGGETTO E AMMONTARE DELL'APPALTO	2
ART. 2 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	2
ART. 3 - NORMATIVA.....	3
ART. 4 - CAUZIONE E ASSICURAZIONE	3
ART. 5 - SUBAPPALTO - CESSIONE DEL CREDITO.....	5
ART. 6 - ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE.....	5
ART. 7 - CORRISPETTIVO.....	6
ART. 8 - MODALITÀ E TEMPISTICA DI PAGAMENTO.....	6
ART. 9 - PENALI.....	6
ART. 10 - RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO	7
ART. 11 - FORO COMPETENTE	8
ART. 12 - TASSE E IMPOSTE.....	9

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 2 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

I PARTE – FOGLIO DELLE CONDIZIONI

ART. 1 - Oggetto e ammontare dell'appalto

Il presente Capitolato regola l'esecuzione del Servizio di Call Center mediante numero verde di ABC Napoli Azienda Speciale, come ampiamente dettagliato dalle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del Capitolato Speciale di Appalto.

L'ammontare complessivo dell'appalto è di **€ 1.440.000,00 (unmilione quattrocentoquarantamila/00)**, oltre IVA, con oneri per la gestione delle interferenze valutati nulli.

La durata del contratto è di n. 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione.

Si precisa, al riguardo, che l'importo unitario a base di gara è stato determinato in € 2,50 (euro due/50) per ogni chiamata ricevuta e che il numero di chiamate previsto per ciascun mese di vigenza contrattuale è stato stimato in n. 12.000/mese.

L'importo contrattuale derivante dalle risultanze di gara, sarà determinato dall'applicazione del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario sul "**Prezzo Unitario per ciascuna chiamata ricevuta**" **posto a base di gara di € 2,50**. Tali chiamate saranno rendicontate mensilmente a consuntivo, prevedendo un eventuale conguaglio su base annuale, laddove si dovessero riscontrare variazioni rispetto al suddetto quantitativo di riferimento mensile.

In esito alle risultanze di gara, l'importo contrattuale sarà determinato dall'applicazione del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario sul suddetto **Prezzo Unitario posto a base di gara**, moltiplicato per il predetto numero complessivo di chiamate ricevute. Le effettive chiamate ricevute saranno rendicontate mensilmente a consuntivo, prevedendo un eventuale conguaglio su base annuale, laddove si dovessero riscontrare variazioni rispetto alle stime di riferimento. Il valore unitario di contratto per singola chiamata ricevuta sarà, pertanto, assunto fisso ed immutabile per tutta la durata dell'appalto e dovrà essere compensativo di tutti gli oneri e le prestazioni, comprese tasse, imposte, spese generali ed utili di impresa, fatti salvi gli eventuali adeguamenti tariffari introdotti da specifiche norme o da eventuali aggiornamenti ISTAT su base annuale a decorrere dal seconda annualità del contratto.

ART. 2 - Modalità di esecuzione del servizio

Per le modalità di esecuzione del servizio e per ogni ulteriore precisazione, si rimanda alle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato Speciale di Appalto.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 3 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

ART. 3 - Normativa

L'appalto è soggetto all'esatta osservanza di tutte le leggi, decreti e regolamenti, circolari, ordinanze, ecc. che possono interessare direttamente o indirettamente lo svolgimento del servizio, restando espressamente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare maggiori oneri e/o limitazioni nell'esecuzione delle prestazioni, l'appaltatore non potrà accampare alcun diritto o ragione contro l'Azienda ABC Napoli.

Le principali norme di riferimento del presente appalto, oltre alle prescrizioni contenute in questo Foglio delle Condizioni, sono quelle pertinenti del Codice Civile e quelle relative ai pubblici appalti in genere, in quanto applicabili.

Completano, il predetto orizzonte normativo, le disposizioni riportate nelle Specifiche Tecniche, di cui alla parte seconda del presente Capitolato, ivi incluse quelle di assicurazione qualità.

L'assunzione delle attività di cui al presente Capitolato Speciale di Appalto implica, da parte dell'appaltatore, la conoscenza e l'osservanza di tutte le norme generali e particolari che le regolano.

L'appaltatore assume, altresì, la responsabilità del rispetto delle suddette norme da parte del personale impiegato nello svolgimento delle attività di cui al presente appalto.

Il prezzo unitario contrattualmente convenuto comprende e compensa tutti gli oneri conseguenti all'osservanza di dette leggi, decreti, regolamenti, circolari ed ordinanze.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato Speciale d'Appalto, dal Bando di gara, dal Disciplinare di gara e dal Contratto di appalto, si rinvia alle norme di cui al Codice Civile e della disciplina dei pubblici appalti in quanto applicabili.

ART. 4 - Cauzione e assicurazione

a) Costituzione della cauzione - svincolo

Per accedere alla sottoscrizione del contratto di appalto l'aggiudicatario deve costituire una cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento della cauzione provvisoria di cui all'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 da parte di ABC Napoli.

Nel caso che la cauzione venga prestata tramite polizza fideiussoria, la stessa deve, altresì, essere accompagnata da autentica notarile circa l'identità e poteri del garante firmatario.

Nel caso di ricorso ad intermediari finanziari il modulo di fideiussione deve contenere gli estremi di autorizzazione di cui all'art.127 c.3 del citato Regolamento.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 4 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

La cauzione definitiva viene prestata a copertura del mancato od inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva, comunque, la risarcibilità del maggior danno.

L'ABC Napoli ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. L'ABC ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque impiegati nell'esecuzione dell'appalto.

Lo svincolo o la liberazione della cauzione definitiva si effettuerà in base a quanto stabilito alla successiva lettera c) del presente articolo.

b) Adeguamento della cauzione - Prelevamenti ed integrazione della cauzione

Nel caso in cui dovesse essere utilizzata parte della cauzione prestata l'ABC è autorizzata a compiere tutte le formalità all'uopo occorrenti. Qualora, a tale fine, dovesse richiedersi il consenso dell'appaltatore, questo si intende preventivamente prestato, nel senso più ampio, per il semplice fatto dell'accettazione dell'appalto.

Ove, per qualsiasi causa o motivo, la cauzione fosse stata ridotta da parziale incameramento, l'appaltatore sarà tenuto a reintegrarla nel termine di 15 (quindici) giorni dall'avviso di incameramento; in mancanza, per il semplice fatto dell'inadempimento, senza pregiudizio del ristoro di ogni maggiore danno e interessi, l'ABC potrà rescindere il contratto, con l'incameramento della parte residuale della cauzione.

c) Restituzione della cauzione

La cauzione definitiva potrà essere progressivamente svincolata nei termini previsti dal c.3 dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

d) Obbligo di assicurazione

L'appaltatore si obbliga a stipulare e mantenere in vigore, per tutta la durata dell'appalto, una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la copertura dei rischi di responsabilità civile per danni a persone, animali o cose arrecati durante l'esecuzione del servizio e dei rischi di responsabilità civile verso i prestatori di lavoro, con massimali minimi, per ogni sinistro e per ogni persona, non inferiori a € 1.000.000,00. Copia di tale polizza deve essere consegnata ad ABC.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 5 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

ART. 5 - Cessione - Subappalto

E' vietata la cessione totale e parziale delle attività, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese causati all'Azienda. Eventuali cessioni del credito derivanti dal contratto saranno disciplinate ai sensi dell'art. 117 del medesimo decreto. Il subappalto è vietato.

ART. 6 - Oneri a carico dell'appaltatore

L'appaltatore è tenuto ad applicare ai lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di categoria e dai contratti medesimi scaduti e non sostituiti; è, altresì, obbligato ad osservare le norme e le prescrizioni di leggi, regolamenti e contratti collettivi relativi all'assunzione di personale disabile, tutela, protezione, sicurezza, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

Esso si obbliga, altresì, all'applicazione delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza, con particolare riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008, di assicurazione, di condizioni di lavoro e previdenza e assistenza in vigore, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sono, altresì, a carico dell'appaltatore tutte le spese connesse all'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato, così come restano a sua cura e a suo carico, senza alcun diritto a rivalsa, tutti gli oneri di legge e di cui al presente Capitolato.

In caso di mancato soddisfacimento di uno qualsiasi degli oneri di cui al presente articolo, l'ABC potrà operare le necessarie ritenute sulle somme spettanti.

È altresì obbligo dell'appaltatore adottare, nell'esecuzione dell'appalto, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie atte a garantire la pubblica e privata incolumità anche nei confronti di terzi. L'appaltatore è responsabile penalmente e civilmente di tutti i danni di qualsiasi natura che possono derivare a persone e/o a cose per causa dell'esecuzione del servizio, garantendo e manlevando espressamente l'ABC da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dall'esecuzione delle attività di cui al presente appalto.

Qualora, in conseguenza dei danni di cui sopra, sorgano cause o liti, l'appaltatore deve sostenerle e sollevare comunque l'ABC da ogni responsabilità di fronte ad azioni o pretese che dovessero essere proposte a riguardo.

L'appaltatore si impegna, qualora dovessero intervenire mutamenti circa i propri requisiti societari, a darne comunicazione immediata all'ABC; in mancanza, l'Azienda ha la facoltà di risolvere il contratto di appalto ed al risarcimento degli eventuali danni subiti, perché così espressamente stabilito.

La società appaltatrice si impegna a esonerare ABC Napoli da ogni responsabilità in merito ai rapporti intercorrenti tra la società appaltatrice ed i pubblici esercizi.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 6 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

Ai sensi del D.Lgs. 196/03, l'aggiudicatario è tenuto alla più stretta riservatezza su tutto quanto dovesse venire a conoscenza in virtù delle attività affidate con il presente appalto. La diffusione o l'uso improprio di notizie e/o dati, comunque acquisite, costituirà motivo di immediata risoluzione dell'appalto e la riserva di ogni e qualsiasi azione in sede istituzionale e contrattuale a difesa degli interessi e dell'immagine di ABC Napoli.

Per gli altri oneri fin qui non trascritti, si rinvia alle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato ed a quanto previsto dal contratto di appalto.

ART. 7 - Corrispettivo

Per la contabilizzazione del servizio in appalto si applicherà il prezzo unitario offerto dall'aggiudicatario come desunto dagli esiti di gara dall'applicazione del ribasso offerto sul prezzo unitario posto a base di gara. Il desunto prezzo unitario di contratto sarà applicato al numero di chiamate ricevute, stimate in 12.000/mese, con tolleranza del +25% e conseguente conguaglio su base annuale laddove si dovessero riscontrare variazioni al suddetto numero di chiamate.

Si precisa che nel prezzo unitario contrattuale sono compresi e compensati tutti gli oneri a carico dell'appaltatore necessari per garantire il regolare espletamento del servizio, nonché derivanti dall'applicazione delle norme e prescrizioni di legge e da quelle richiamate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, nel Disciplinare di Gara e nel contratto di appalto.

ART. 8 - Modalità e tempistica di pagamento

I pagamenti saranno effettuati previa accettazione da parte del Responsabile del contratto di ABC NAPOLI, delle prestazioni regolarmente eseguite e correttamente documentate attraverso la rendicontazione del numero effettivo di chiamate ricevute.

La liquidazione dei corrispettivi sarà effettuata a presentazione di apposita fattura, nel termine di trenta giorni data fattura fine mese, previa acquisizione di un DURC "regolare" dell'appaltatore e, ove ricorra, dell'esito delle verifiche operate ai sensi dell'art. 48 bis del DPR 602/73 e del Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze n.40 del 18/01/2008 e smi.

Costituisce giusta causa di sospensione dei pagamenti, da parte dell'Azienda, senza diritto per l'appaltatore di rivendicare interessi e/o ristori, la mancata acquisizione nei tempi previsti della documentazione attestante la regolarità contributiva e previdenziale (certificato DURC) ovvero nel caso di emissione di certificata irregolarità, ovvero di segnalazione di "soggetto inadempiente" ex procedura prevista per l'applicazione dell'art. 48 bis del DPR 602/73.

ART. 9 - Penali

Gli accertamenti per l'applicazione delle penali saranno eseguiti direttamente dal Responsabile del Contratto ABC, anche in assenza del rappresentante dell'appaltatore e testimoni, previa comunicazione scritta di contestazione.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 7 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

Della contestazione delle penali sarà data comunicazione all'appaltatore mediante fax, mail ovvero lettera raccomandata ed il relativo importo sarà trattenuto sui pagamenti di acconto che matureranno successivamente alle date di contestazioni delle penali stesse.

Con richiamo ai contenuti degli atti di gara e contrattuali, si precisa che per ogni ritardo rispetto alla tempistica ivi prevista e per ciascuna inadempienza accertata in difformità al servizio richiesto, ABC Napoli si riserva di applicare una penale pari allo 1% (uno per cento) del valore della quota mensile dell'importo contrattuale, fino al limite massimo del 10% di tale importo contrattuale.

ABC Napoli si riserva la facoltà di risolvere il contratto in danno, qualora il valore totale delle penali applicate superi il suddetto limite, oppure, laddove ne ricorrano i presupposti, siano state accertate gravi inadempienze o elevate non conformità pregiudizievoli al prosieguo del servizio in appalto.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazioni delle penali, di cui sopra, saranno contestate da ABC all'appaltatore che dovrà in ogni caso comunicare le proprie controdeduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla contestazione. Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio insindacabile di ABC, ovvero non vi sia stata risposta ovvero la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al fornitore le penali su indicata a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

ART. 10 - Risoluzione e Recesso del contratto

La risoluzione di diritto del contratto per inadempimento dell'appaltatore comporterà, senza alcuna messa in mora, l'incameramento del deposito cauzionale oltreché l'esecuzione del completamento del servizio in danno dell'appaltatore. Pertanto, all'appaltatore inadempiente, saranno addebitati tutti i costi derivanti dall'applicazione del maggiore prezzo pagato da ABC Napoli, rispetto a quello del contratto risolto, per il periodo intercorrente dalla data di risoluzione anticipata del contratto fino alla data di naturale scadenza del contratto medesimo. Resta salva, altresì, ogni altra azione e/o misura cautelativa che ABC Napoli ritenga opportuno intraprendere a difesa dei propri interessi. Oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del codice civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 1456 c.c. l'ABC NAPOLI si riserva di risolvere il contratto in danno dell'appaltatore procedendo all'incameramento della cauzione, all'addebito di cui sopra e/o al risarcimento di tutti gli eventuali ulteriori danni subiti direttamente o indirettamente, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- esecuzione del servizio, per tre volte, anche non consecutive, con modalità non rispondenti alle prescrizioni stabilite nelle Specifiche Tecniche;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 8 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

- inadempienza accertata alle norme di legge in materia ambientale;
- qualora l'aggiudicatario ometta di comunicare le eventuali variazioni dei propri organismi societari;
- qualora l'aggiudicatario ometta di comunicare le eventuali variazioni relative ai siti di conferimento;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- subappalto abusivo, associazione in partecipazione;
- qualora l'importo delle penali da irrogare sia superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- nei casi di imperizia nell'esecuzione del servizio e quando venga compromessa la sua tempestiva esecuzione e la buona riuscita;
- negli ulteriori casi previsti dal contratto di appalto.

Inoltre, ai sensi dell'art.9, c.1 della L.R. 11/2013, il contratto sarà risolto nei seguenti altri casi:

- a) nei casi in cui l'appaltatore è responsabile delle gravi o ripetute violazioni dei piani di sicurezza e di coordinamento di cui all'art.131, c.3 del DLgs 163/2006 (Codice dei contratti pubblici in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE), così come individuate dal regolamento di cui alla medesima disposizione e con le procedure ivi stabilite;
- b) se la stazione appaltante aderisce alla proposta di scioglimento del vincolo contrattuale formulata dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'art.135, c.1 del DLgs 163/2006;
- c) se nei confronti dell'appaltatore è pronunciata la sentenza di condanna passata in giudicato per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'Azienda ABC NAPOLI si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di interrompere in qualsiasi momento l'espletamento del servizio e di risolvere l'appalto in danno qualora rilevasse ripetuta incuria, negligenza od intemperatività nell'espletamento degli impegni assunti o nei casi di inadempienza accertata alle norme di legge, in materia di appalti, ambientale, di sicurezza sul lavoro e di assicurazioni obbligatorie del personale.

E' prevista la facoltà di recesso unilaterale da parte dell'Azienda ABC NAPOLI con adeguato preavviso scritto; in tal caso, resta inteso che il pagamento si baserà esclusivamente sul numero di chiamate effettivamente ricevute e correttamente documentate, fino alla data effettiva del recesso, senza alcun ulteriore pretesa.

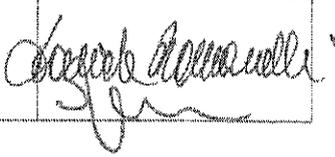
ART. 11 - Foro competente

In caso di controversie resta stabilita l'esclusiva competenza del Foro di Napoli, escludendosi il ricorso all'arbitrato.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 120/2020 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 19/05/2020	
					PAGINA 9 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

ART. 12 - Tasse e Imposte

Tutte le spese, i bolli, le imposte per la eventuale registrazione del contratto di appalto cederanno ad esclusivo carico del relativo appaltatore. Il servizio in appalto è soggetto ad IVA e, pertanto, la eventuale registrazione del contratto avverrà a tassa fissa, ai sensi dell'art. 40 del DPR 131/86. Ogni eventuale tassa ed imposta, non prevista a carico dell'ABC NAPOLI, sarà a carico dell'appaltatore.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGESD1): C
				PAGINA 1 DI 12
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC 		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS 

**SPECIFICHE TECNICHE
PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER**

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1	
				DATA 26/03/2020	EMISSIONE:
				CODICE ACQUISTO (RIF. IGES01): C	TIPOLOGIA
PAGINA 2 DI 12					
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS	<i>Giuseppe Annunelli</i>

INDICE

1. SCOPO DI FORNITURA	3
2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	3
3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento	6
3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELLA FORNITURA	6
3.3 CONTROLLI	11
3.4 COMUNICAZIONE CON ABC	11
4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC	11
4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA	11
4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO ATTIVITÀ	11
4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA.	12
5. NON CONFORMITÀ	12
6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	12

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C
PAGINA 3 DI 12				
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS

1. SCOPO DI FORNITURA

Scopo del servizio in appalto, disciplinato dalla presente Specifica Tecnica, è l'attività di gestione del servizio di Call Center mediante numeri verdi di proprietà ABC, ai quali si possono rivolgere i clienti di ABC, gli enti terzi ed i cittadini per richiedere informazioni sui servizi inerenti le attività legate alla gestione del Servizio Idrico Integrato gestito da ABC Napoli o per inoltrare richieste relative al pronto intervento e, più in generale, a quanto previsto dalla CDS di ABC in vigore.

La società aggiudicataria dovrà svolgere le attività in argomento nel rispetto della delibera ARERA 655/2015 con particolare riferimento ai contenuti negli articoli di cui al TITOLO VII "Qualità dei servizi telefonici" e s.s.m.m.

Le attività, come di seguito dettagliate, saranno svolte dal fornitore presso la propria sede. La durata prevista per l'affidamento è di n. 4 (quattro) anni.

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Di seguito, alcune dei principali documenti di riferimento che regolano il presente affidamento, oltre alle presenti Specifiche Tecniche:

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Carta dei Servizi (CDS) ABC vigente
- Delibera Arera 655/2015 e ss.mm.ii.
- Delibera Arera 547/2019
- Regolamento di distribuzione ABC Napoli
- D.Lgs 81/08 e ss.mm.ii per aspetti legati alla sicurezza sul lavoro, laddove applicabile
- D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
- Regolamento UE n. 2016/679 (c.d. GDPR)
- Ulteriori Delibere ARERA contenenti requisiti inerenti alle attività affidate

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

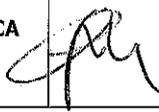
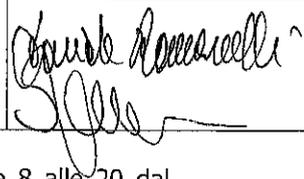
3.1 Pianificazione delle attività

L'oggetto delle seguenti specifiche tecniche, prevede due differenti servizi che l'aggiudicatario dovrà espletare attraverso due differenti flussi operativi:

1. Call Center Tecnico (CCT) con 2 numerazioni gratuite sia da rete fissa che da rete mobile, una dedicata alle segnalazioni provenienti dagli utenti e l'altra, prioritaria, per le segnalazioni provenienti dagli enti di governo del territorio e dalle forze dell'ordine. Entrambe le segnalazioni gestite sulle due differenti numerazioni danno luogo, all'occorrenza, ad operatività delle squadre addette alla manutenzione dei Sistemi Idrici Integrati, come descritto nei paragrafi a seguire;
2. Call Center Commerciale (CCC) con 1 numero verde gratuito da rete fissa.

I numeri telefonici dedicati ai Call Center dovranno essere attivi secondo le seguenti specifiche:

- CCT: H24 7/7 giorni sempre con l'ausilio di operatori dedicati alle ricezioni delle segnalazioni di pronto intervento sul S.I.I.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1	
				DATA EMISSIONE: 26/03/2020	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
PAGINA 4 DI 12					
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS	

- CCC: in modalità IVR H24 7/7 giorni, e con l'ausilio dell'operatore dalle 8 alle 20 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 13.

Il fornitore dovrà assicurare la presenza di almeno un referente operativo H24 su turni.

Il Call Center dovrà essere fisicamente ubicato in territorio non distante più di 100 (CENTO) KM dalla sede di ABC di Via Argine in Napoli, presso una sede del Fornitore del servizio.

Le attività affidate non potranno essere svolte attraverso telelavoro.

Il fornitore dovrà essere in possesso di certificazione di sistema di gestione qualità conforme alla UNI EN ISO 9001, in revisione corrente, avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti.

ABC si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione e le attività oggetto dell'affidamento. La certificazione di cui sopra deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

Il fornitore è infine tenuto, nell'espletamento delle attività affidate a garantire la riservatezza delle informazioni e dei dati inerenti ad ABC e alla relativa clientela, di cui venga a conoscenza nell'esecuzione dell'appalto.

In linea generale il servizio dovrà garantire il rispetto della delibera ARERA 655/2015 e ss.mm.ii.

Vista la particolarità delle attività oggetto dell'appalto, per lo svolgimento del servizio di cui alla presente specifica non è previsto il ricorso al subappalto.

ABC metterà a disposizione del fornitore l'accesso ad una piattaforma informatica attraverso la quale gli operatori potranno prelevare tutte le informazioni riguardanti la posizione contrattuale degli utenti ABC Napoli, conoscere lo stato delle attività manutentive che danno luogo a sospensioni dell'erogazione idrica e, allo stesso, tempo inviare ad ABC richieste di prestazioni/segnalazioni.

Il Fornitore dovrà dotarsi di un software web che consenta di registrare e raggruppare per tipologia le informazioni richieste dalla clientela che non siano preliminari a istanze o reclami e che quindi si esauriscano con la chiamata stessa.

Il Fornitore dovrà inoltre avere a disposizione un applicativo che consenta di effettuare il tracciamento della navigazione del sistema IVR, e consentire analisi utili all'ottimizzare dell'albero fonico IVR. ABC consegnerà, al fornitore le informazioni utili ad gestire i testi dei messaggi contenuti nell'albero IVR (che dovranno essere modificati all'occorrenza su richiesta di ABC stessa). In qualsiasi momento dovrà altresì essere possibile implementare, in tale albero, i messaggi utili alla comunicazione con la clientela o per divulgare situazioni emergenziali.

Il Fornitore dovrà consentire ad ABC, attraverso l'installazione di una postazione consolle dotata di opportuno SW, presso una o più sedi della committente (in un numero massimo di 4 postazioni), dalla quale si possa monitorare in tempo reale il flusso delle chiamate ed il loro percorso, in particolare quelle gestite da operatore. Tramite tale accesso dovrà essere inoltre possibile estrarre elenchi dettagliati delle chiamate, anche storicizzati, ed esportarli nei normali strumenti di Office, suddivisi per i due servizi richiesti (CCT e CCC).

Il Fornitore dovrà restituire alla committente, su richiesta della stessa e nel rispetto della normativa sulla privacy, la registrazione di tutte o di parte delle chiamate gestite da operatore.

ABC si rende disponibile ad organizzare un corso della durata di 5 (cinque) giorni sui supporti SW di base dell'attività in oggetto.

ABC garantisce inoltre la sua disponibilità ad organizzare briefing settimanali o mensili con il personale per aggiornamenti e/o formazione.

Il numero presuntivo di chiamate/mese da gestite con operatore sono di seguito stimate:

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C
PAGINA 5 DI 12				
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC 		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS 

- Per il CCT: circa 3.000 (tremila) con una tolleranza del +/- 20%. La durata media del contatto è valorizzabile, in via meramente presuntiva, in circa 4 minuti.
- Per il CCC: circa 9.000 (novemila) con una tolleranza del +/- 20%, con una durata media del contatto valorizzabile in via meramente presuntiva in circa 4 minuti.

Il Fornitore, per il CCT, dovrà inoltre essere in grado di gestire picchi giornalieri di incremento delle chiamate fino al 50% derivanti sia da particolari esigenze preavvisate dalla committente al fornitore almeno 24 hr prima (es. chiusure programmate di un'ampia rete idrica) o in caso di particolari situazioni emergenziali, imprevedibili ed imprevedibili, occorse sul S.I.I. gestito da ABC (es. imprevedibile calo termico con gelata delle Infrastrutture idriche terminali a servizio delle utenze).

Il Fornitore, anche per il CCC, in occasione di eventi non prevedibili, su richiesta di ABC, dovrà garantire la presenza di operatori anche in orari e giorni straordinari.

Per il CCC ed il CCT il fornitore dovrà disporre di propri dispositivi hardware e software in grado di gestire le telefonate in ingresso. Qualora gli operatori in servizio siano tutti occupati a gestire una segnalazione, quindi durante i periodi di attesa, sarà attivata una colonna sonora di intrattenimento con un eventuale messaggio predisposto da ABC. Gli stessi dispositivi di cui sopra dovranno essere in grado di effettuare un corretto monitoraggio allo scopo di registrare informazioni utili alla stesura di reports nei quali dovranno essere noti almeno i seguenti indicatori:

- numero di chiamate giornaliere ricevute alle quali si è dato risposta tramite operatore (totale e per tipologia richiesta);
- numero di chiamate giornaliere ricevute dal sistema IVR senza l'intervento dell'operatore;
- numero di chiamate giornaliere trasferite automaticamente tra i due call center (CCT e CCC);
- tempo medio di attesa in coda per chiamate gestite e abbandonate;
- tasso di abbandono (numero di chiamate abbandonate rispetto al numero complessivo di chiamate);
- tempo medio di conversazione (da quando l'operatore risponde a quando riaggancia);
- rapporto tra chiamate gestite da operatore e richieste di parlare con operatore;
- tempo in cui almeno una linea telefonica è libera rispetto al tempo di apertura complessivo del servizio;
- dettaglio analitico delle chiamate giornaliere.

ABC potrà richiedere, senza alcuna variazione di costi né oneri, integrazioni e/o modifiche ai reports suddetti che, in ogni modo, debbono soddisfare gli obblighi che l'ABC Napoli ha nel rispetto delle normative vigenti ed in particolar modo della delibera 655/15 ARERA e ss.mm.ii.

Il Fornitore dovrà utilizzare operatori con skill e competenze relative a figure professionali che operano nell'ambito del servizio di Contact Center, con esperienze desumibili da CV su servizi analoghi.

In particolare, nell'ambito delle risorse umane che il fornitore dovrà utilizzare per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto:

- tutti gli operatori dovranno essere in possesso almeno di diploma di scuola media superiore;
- almeno il 50% degli operatori dovranno possedere una esperienza minima di 2 anni su servizi a rete verso l'utenza;

Il fornitore dovrà garantire:

- il presidio di personale tecnico informatico qualificato che fornisca supporto on-site;
- la presenza di referenti operativi h24 tutti i giorni in possesso almeno di diploma di scuola media superiore e esperienza almeno triennale nel ruolo.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C
				PAGINA 6 DI 12
ELABORAZIONE: CL/FC/SC	VERIFICA CL/FC	APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS		

Pertanto, il Fornitore dovrà inviare ad ABC, subito dopo la stipula del contratto, prima della consegna delle attività da parte del Responsabile di Contratto/RUP di ABC, e, in ogni caso, a seguito di ogni eventuale successivo cambiamento, l'elenco degli operatori contenente evidenza del possesso dei suddetti requisiti richiesti.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto deve essere in grado di garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna. Il fornitore dovrà produrre adeguata evidenza del rispetto di tale requisito.

Il Fornitore dovrà essere idoneamente attrezzato per l'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto, con dotazioni hw/sw adeguate a garantire gli standard previsti dalla delibera 655/15 Arera (es. accessibilità al servizio telefonico); ABC avrà la facoltà di effettuare controlli in qualsiasi momento, anche senza preavviso, per accertare l'efficienza delle apparecchiature delle quali si è dotato il Fornitore per la conduzione dell'appalto.

I sistemi e gli impianti del fornitore dovranno essere sottoposti ad adeguata manutenzione atta a garantire la continuità del servizio anche in presenza di sospensioni dell'energia elettrica e di eventuali overflow dovuti a situazioni emergenziali). Il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio previsti dalla delibera 655/15 ARERA.

La connessione tra la/e sede/i del fornitore e la sede dell'Azienda sarà effettuata attraverso una VPN di tipo Site to Site. Il fornitore dovrà garantire la seguente connettività:

1. Ampiezza di banda minima di 150 kbps per sessione dell'applicativo;
2. Latenza massima garantita inferiore a 80 ms (millisecondi);
3. Percentuale di Pacchetti Persi inferiore a 1%.

Le postazioni di lavoro dovranno essere PC Windows, versione 7 o superiore, con 4 GB di RAM, Internet Explorer versione 11. Dovrà essere possibile visualizzare e stampare documenti Microsoft Word (.docx, versione 2007 o superiore) e Microsoft Excel (.xlsx, versione 2007 o superiore), e documenti PDF.

3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento

Requisito non applicabile, vista la tipologia dei siti presso i quali saranno svolte le attività oggetto della fornitura.

3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto della fornitura

Per il CCT (Pronto Intervento):

Come previsto dalla delibera ARERA 655/2015 titolo VII art. 61, i numeri dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento devono prevedere il passaggio diretto ad un operatore di centralino senza necessità di comporre altri numeri telefonici. In caso di sovraccarico delle linee il sistema deve essere in grado di informare gli utenti in attesa, attraverso un messaggio registrato, sullo stato della lista in coda con n° di posizione e tempo presunto di attesa.

La gestione delle telefonate provenienti al numero verde emergenze e guasti dovrà prevedere un breve messaggio di accoglienza (che verrà concordato con ABC prima dell'inizio delle attività) alla fine del quale l'utente dovrà ottenere immediata disponibilità dell'operatore telefonico. Su richiesta di ABC, in caso di disservizi diffusi e/o di importanti interventi programmati sulla rete acquedottistica e fognaria, il Contraente dovrà predisporre un ulteriore messaggio automatico, successivo al messaggio di accoglienza, che informi l'utente del disservizio in atto (il messaggio "tipo" verrà concordato con ABC prima dell'inizio delle attività).

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C
				PAGINA 7 DI 12
ELABORAZIONE: CL/FC/SC	VERIFICA CL/FC 	APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS 		

Il servizio dovrà garantire, 365 gg anno e 24 ore su 24, come di seguito dettagliato, assistenza verso tutte le richieste di intervento per guasti sul servizio idrico integrato. Per la gestione di tali segnalazioni e l'inoltro delle richieste alla struttura ABC deputata alla risoluzione, è previsto l'utilizzo di appositi software forniti dalla Committente ai quali il fornitore accederà, con propri mezzi HW, tramite connessione WEB. In caso di indisponibilità di uno o più software messi a disposizione dalla Committente, o comunque per tutti i casi di inaccessibilità dello stesso, l'operatore del Call Center tecnico provvederà a gestire le segnalazioni utilizzando applicativi della Contraente. Tali segnalazioni dovranno poi essere reinserite a cura del fornitore nel software della Committente nel momento in cui lo stesso tornerà disponibile. Nell'espletamento delle attività di CCT è inoltre prevista l'esecuzione di telefonate in uscita e l'inoltro di SMS verso la committente, nelle modalità di seguito descritte.

In ogni caso, sull'applicativo utilizzato per l'inoltro delle richieste alla struttura ABC deputata alla risoluzione della richiesta di pronto intervento, dovrà essere presente un codice univoco di rintracciabilità che associa la chiamata telefonica del segnalante all'ordinativo di lavoro per le squadre operative di ABC.

Le attività da espletare a cura degli operatori addetti al CCT sono:

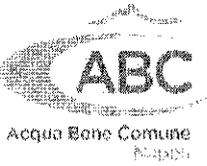
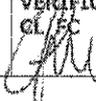
- Fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali che l'utente deve adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento di ABC Napoli. Tali istruzioni verranno fornite da ABC prima dell'inizio delle attività;
- Ricevere segnalazioni di pronto intervento sul S.I.I. gestito da ABC Napoli inerenti:
 - fuoriuscite di acqua copiose prodotte da perdite idriche o fognarie causate da anomalie degli impianti gestiti da ABC Napoli;
 - alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
 - mancanza di erogazione idrica
 - guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
 - sprofondamenti stradali su sede pubblica;
 - avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

A dette casistiche potrebbero aggiungersene altre, comunicate tempestivamente dalla committente, senza che il fornitore possa pretendere alcuna variazione di costi né oneri a carico di ABC Napoli.

Per ogni segnalazione di pronto intervento acquisita, inerenti le casistiche elencate, che necessita di un intervento delle squadre operative della committente, il referente del fornitore, dopo che l'operatore avrà registrato la richiesta nelle modalità descritte, dovrà inviare comunicazione ai referenti ABC, comunicati periodicamente dalla committente stessa, perché vengano a conoscenza dell'esistenza della segnalazione specifica. Il messaggio sarà standardizzato su indicazioni comunicate al fornitore da ABC Napoli.

- Ricevere richieste di intervento in somma urgenza effettuate dagli enti terzi di governo del territorio o di tutela della pubblica e privata incolumità (es. VVF, Forze dell'ordine etc.). Per la ricezione di tali segnalazioni è previsto l'utilizzo di un canale telefonico dedicato a detti enti. Registrata la richiesta è necessario che la stessa venga tempestivamente inoltrata ai referenti ABC comunicati periodicamente dalla Committente, attraverso una chiamata telefonica diretta eseguita dal referente operativo del fornitore.
- Fornire al segnalante informazioni sullo stato di avanzamento delle attività di pronto intervento, già registrate, di pertinenza della committente. Tali informazioni potrebbero necessitare dell'interlocuzione con i referenti ABC, comunicati periodicamente dalla committente stessa, attraverso una chiamata telefonica diretta eseguita dal referente operativo del fornitore.

Per il CCC (Call Center Commerciale):

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C
				PAGINA 8 DI 12
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC 		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS 

Il sistema del fornitore dovrà provvedere, tramite messaggi iniziali di cortesia ed accoglienza, a guidare il cliente nella scelta dell'informazione ricercata, attraverso la proposizione di semplici menu, che prevedano l'ascolto di informazioni preregistrate, la comunicazione automatica h24 di autolettura e la possibilità di parlare con un operatore.

In caso di richiesta di informazioni attraverso risponditore automatico, il sistema provvederà all'eloquio del corrispondente messaggio preregistrato fornito da ABC ad inizio attività, garantendo almeno informazioni generali in merito alla stipula e alla disdetta dei contratti, alle sedi e agli orari di apertura di ABC e alle modalità di pagamento.

Dovrà inoltre garantire la possibilità per l'utente di inserire automaticamente la lettura del contatore per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Le comunicazioni termineranno con una frase di commiato e con la registrazione in un apposito data base di tutte le informazioni relative alla transazione espletata, utili successivamente alla produzione dei report statistici ed all'analisi dei servizi richiesti.

Il fornitore dovrà inserire almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore e prevedere l'indirizzamento automatico verso un operatore in caso di errore nella digitazione o in caso di mancata risposta.

Le telefonate dei clienti che esprimono la volontà di parlare con un operatore per informazioni o richieste diverse da quanto proposto in automatico, verranno veicolate verso un sistema ACD che provvederà a smistarle verso il primo operatore disponibile e a registrare la telefonata.

Di seguito si elencano le principali attività, suddivise per tipologia, che gli operatori del fornitore dovranno erogare:

- informazioni su orari e sportelli ABC;
- informazioni sulle modalità di stipula contrattuale;
- informazioni sulle modalità di disdetta contrattuale;
- informazioni sulla fatturazione e sui consumi;
- informazioni sui tentativi di misurazione dei consumi;
- informazioni sui pagamenti e morosità;
- informazioni sull'accesso al Bonus idrico;
- informazioni su eventuali sospensioni del servizio di fornitura idrica;
- informazioni su indennizzi automatici previsti;
- ricezione richieste di stipula (voltura o subentro) contratto;
- ricezione richiesta nuovo allacciamento;
- ricezione richieste di attivazione fornitura;
- ricezione richieste di preventivazione lavori idrici/fognari;
- ricezione richieste di cessazione contratto e disattivazione fornitura;
- ricezione richieste di verifica funzionamento contatore con informativa specifica al cliente su procedura e costi;
- ricezione richieste di verifica livello di pressione con informativa specifica al cliente su procedura e costi;
- ricezione richieste duplicati fatture con relativo invio;
- ricezione richieste variazioni anagrafiche;
- ricezione autolettura utente, con verifica di congruenza in banca dati e riscontro immediato in caso di mancata presa in carico;
- ricezione e gestione richieste rettifiche di fatturazione stimata o con evidente errore di lettura (riscontro fotografico in banca dati di contatore a lettura diretta);
- ricezione comunicazioni di regolazione pagamenti per utenti a cui sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora (con contestuale comunicazione avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata);
- ricezione e gestione con agenda appuntamenti di segnalazioni anomalie e piccoli guasti della rete aerea di ABC (es. perdita al contatore, arresto bloccato, ecc...)

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
				PAGINA 9 DI 12	
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS	

- informazioni sullo stato di avanzamento delle prestazioni e delle lavorazioni richieste dagli utenti/enti all'ABC Napoli;
- ricezione richieste di preventivo per allacciamento fognario;
- ricezione richieste e segnalazioni inerenti al servizio di depurazione.

Nel rispetto dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016, ABC potrà richiedere, a seguito di accordo tra le parti, ulteriori attività della tipologia di cui sopra e questo non implicherà la revisione delle presenti specifiche tecniche.

Per i contatti che rientrano nel numero presuntivo di chiamate/mese da gestire e per il 20% eccedente, dovranno essere garantiti su base mensile un tempo medio di attesa non superiore a: 240 secondi (su chiamate gestite + abbandonate) per il call center commerciale e 120 secondi per quello tecnico, per il 90% delle singole prestazioni, e comunque nei limiti imposti dalle direttive ARERA Applicabili e nel rispetto dei relativi standard di livello di servizio e accessibilità. Dovrà essere assicurato altresì il rispetto degli obblighi di registrazione previsti dalla delibera 655/15 Arera e s.m.i.

Nello specifico:

per il CCC il fornitore dovrà garantire la registrazione di tutte le informazioni necessarie alla verificabilità dell'indicatore del livello effettivo dell'accessibilità al servizio telefonico (AS), nonché i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e livello del servizio telefonico (LS):

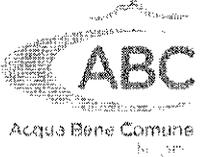
- a) data e istante di inizio della chiamata;
- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
- e) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al call center (rif. delibera Arera 655/15 e ss.mm.ii)

Il fornitore dovrà garantire la registrazione delle informazioni necessarie per la definizione della tabella 4 bis della delibera Arera 655/15 e ss.mm.ii, assicurando ove necessario l'integrazione di tali registrazioni con quelle del sw gestionale di ABC.

per il CCT, per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente finale parli con un operatore, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all'indicatore Chiamata per Pronto Intervento (CPI) e del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, il fornitore deve registrare, sull'applicativo messo a disposizione dalla committente o su proprio applicativo, nei casi esposti in precedenza:

- a) il codice di rintracciabilità univoco con cui il fornitore identifica la singola richiesta di prestazione ricevuta telefonicamente;
- b) il codice con cui il fornitore identifica la prestazione necessaria a risolvere la segnalazione di pronto intervento. In tal caso detto codice deve essere "agganciato" al codice di rintracciabilità univoco di cui al punto precedente.
- c) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al secondo;
- d) registrazione vocale della chiamata;
- e) motivo della segnalazione;
- f) nominativo e numero telefonico del chiamante;
- g) Comune ed indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- h) Eventuale numero di utenza che identifica la fornitura oggetto di segnalazione

Il fornitore deve garantire la registrazione delle informazioni previste dalla delibera 655/15 per quanto di competenza assicurando l'integrazione di tali registrazioni con quelle relative

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C
				PAGINA 10 DI 12
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC 	APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS 	

all'intervento operativo di ABC, ai fini della definizione della tabella 3 della Delibera ARERA 655/15 e ss.mm.

Inoltre, per il CCT, per il quale si deve garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna, il servizio telefonico, oltre a garantire quanto elencato ai punti precedenti, deve essere in grado di registrare e di restituire gli indicatori di cui alla citata delibera 655/15 ARERA e ss.mm.ii, calcolate secondo le modalità prescritte dalla stessa delibera all'art. 60. Inoltre, in aggiunta a detti indicatori e a quanto già richiesto al precedente art. 3.1, deve restituire un report mensile da trasmettere alla committente contenente:

- Numero di utenti che hanno contattato il call Center Tecnico
- Utenti che non sono riusciti a mettersi in contatto con il centralino per OVERFLOW
- Utenti che hanno chiesto di parlare con un operatore, di cui:
 - *Utenti gestiti da operatore*
 - *Utenti che hanno abbandonato prima della risposta dell'operatore*
- Utenti che hanno utilizzato direttamente le funzionalità automatiche del solo bollettino guasti
- Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata, in caso di rinuncia) – rif. art. 62 RQSII
- Utenti che hanno ricevuto risposta (o hanno rinunciato) entro il tempo massimo (120 sec) – rif. art. 62 RQSII
- Accessibilità al servizio [tempo in cui almeno una linea telefonica è libera rispetto al tempo di apertura complessivo del servizio]
- Livello del servizio telefonico [rapporto tra le chiamate degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il totale di richieste di parlare con un operatore].

Il fornitore dovrà altresì garantire la conservazione delle registrazioni per tutta la durata del contratto, nonché la periodica (annuale) trasmissione delle stesse ad ABC, in occasione della valorizzazione degli indicatori di qualità del servizio su base annuale.

I valori e gli standard sopra specificati saranno oggetto di estrazioni mensili a cura del fornitore che provvederà a trasmettere ad ABC per il monitoraggio delle attività e l'adozione di eventuali azioni correttive.

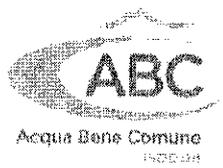
Tali estrazioni dovranno essere supportate da dati di dettaglio che il Fornitore dovrà produrre su richiesta di ABC. Detti report mensili conterranno, oltre alle informazioni minime elencate ai precedenti punti, gli indicatori mensili di qualità del livello di servizio reso e accessibilità previsti, per singolo servizio, dalla delibera 655/15 ARERA e ss.mm.ii.

In ogni caso, qualora nel corso del contratto dovessero entrare in vigore nuove disposizioni normative o comunque cogenti per ABC, inerenti alle prestazioni erogate tramite call center, il fornitore si impegna ad adeguarsi ai nuovi standard definiti nonché a rendere disponibili i dati necessari per il relativo monitoraggio.

Il Fornitore si impegna per sé e per i suoi collaboratori a non divulgare, senza l'autorizzazione scritta di ABC, sia durante che dopo la cessazione della fornitura, ogni e qualsiasi informazione inerente l'attività di quest'ultima.

Inoltre il Fornitore si impegna a trattare con riservatezza tutte le informazioni che ABC fornirà a quest'ultimo durante l'esecuzione della fornitura o di cui comunque il Fornitore verrà, anche solo occasionalmente, a conoscenza; all'atto della cessazione, per qualsiasi motivo intervenuta, su richiesta di ABC, restituirà tutti i documenti detenuti in funzione dell'esecuzione della fornitura.

Per quanto concerne il trattamento dei dati personali degli utenti ABC, i cui dati possono essere gestiti dal Fornitore in esecuzione al servizio reso, il Fornitore:

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA: 26/03/2020 EMISSIONE:
				CODICE ACQUISTO (RIF. IGES01): C TIPOLOGIA
				PAGINA 11 DI 12
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC <i>[Signature]</i>		APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS <i>[Signature]</i>

- garantirà il rispetto della normativa vigente (Regolamento UE n. 2016/679 c.d. GDPR), accettando, all'atto della stipula del contratto di affidamento, la nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali di cui ABC è Titolare
- fornirà ad ABC le evidenze che la stessa dovesse richiedere, in corso di contratto, per verificare l'effettiva applicazione delle condizioni/istruzioni riportate nella presente specifica e nella lettera di nomina

3.3 Controlli

Sarà cura del Fornitore inviare ad ABC – ad attivazione del contratto - un documento dal quale si evincano i controlli che il Fornitore intende attivare per garantire il rispetto di quanto previsto nelle Specifiche Tecniche, nonché – su richiesta di ABC, i report e le registrazioni di tali controlli, effettuati nel corso del contratto.

ABC si riserva il diritto di commissionare un'attività di "mystery client" per valutare l'efficienza del servizio.

ABC si riserva il diritto di avviare un'attività di Customer Satisfaction sull'Utenza, relativa ai servizi erogati tramite call center.

ABC si riserva di effettuare, nel corso della fornitura, controlli di corrispondenza – in termini quali-quantitativi - tra il contenuto delle presenti specifiche tecniche, i requisiti e le attività svolte dal fornitore

3.4 Comunicazione con ABC

Il referenti ABC per i servizi in oggetto, i cui nominativi saranno comunicati da ABC ad inizio attività, sono:

1. Responsabile di contratto
2. Referente Direzione Clienti (per il CCC)
3. Referente Direzione Tecnica e referenti operativi di turno (per il CCT)

Il fornitore dovrà comunicare per iscritto, prima dell'inizio delle attività, il nominativo del proprio referente contrattuale e dei referenti operativi che dovranno essere presenti h 24 su turni.

Ogni variazione dei suddetti nominativi, dovrà essere tempestivamente comunicata ad ABC.

4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

4.1 Documenti da consegnare in fase di offerta

- Certificazione ISO 9001:2015, di cui al paragrafo 3.1
- Certificazione attestante tutti i requisiti tecnici richiesti

4.2 Documenti da consegnare prima dell'inizio attività

- Comunicazione dei soggetti di cui al paragrafo 3.4 con recapiti telefono/fax/e-mail per comunicazioni inerenti alla gestione del contratto;
- Elenco degli operatori con indicazione delle qualifiche/mansioni e dei requisiti richiesti al paragrafo 3.1;
- Piano dei controlli, di cui al paragrafo 3.3.
- Dichiarazione di impegno da parte del fornitore e delle risorse che saranno impegnate per ABC ad assicurare che ogni informazione e/o conoscenza tecnologica acquisita in ragione della conclusione e/o nel corso dello svolgimento delle attività oggetto della presente specifica, rimanga segreta e non venga divulgata a terzi
- Documentazione attestante il rispetto del requisito tecnico relativo all'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 26/03/2020
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C
PAGINA 12 DI 12				
ELABORAZIONE: CL/FC/SC		VERIFICA CL/FC 	APPROVAZIONE DG/CL (RUP) DG/GS 	

4.3 Documenti da consegnare in corso d'opera.

- - evidenze dei controlli di cui al punto 3.3;
- - reportistica richiesta al paragrafo 3.2;
- - qualunque variazione dei documenti di cui ai paragrafi precedenti.

A conclusione del contratto, potrà essere richiesta comunicazione scritta ad ABC a conferma dell'avvenuta restituzione o eliminazione dei dati personali (cartacei e informatici) utilizzati per lo svolgimento delle attività previste da contratto.

5. NON CONFORMITÀ

In caso di riscontro di una Non Conformità nell'esecuzione delle attività di cui alla presente specifica, ABC provvede ad aprire una non conformità. Il fornitore dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit. L'impresa si impegna, in tal caso, a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici presenti nei propri siti oggetto di verifica.