

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

della Procedura Aperta per l'affidamento del Servizio di Contact Center Telefonico dell'AMGAS S.r.l. di Bari.
CIG n. 5983672A55

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente appalto è la fornitura del servizio di:

Contact Center, inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione ed informatiche e dei processi, che consente di gestire i contatti tra le società e i clienti/utenti, attraverso il servizio telefonico.

I contatti gestiti possono essere sia "inbound", cioè diretti dal cliente/utente all'azienda, sia "outbound" (solo su richiesta scritta di AMGAS S.r.l.), cioè diretti dall'azienda ai clienti/utenti.

Il servizio dovrà essere svolto nel pieno rispetto dei Livelli di Servizio e caratteristiche di seguito indicati ed ispirati alle disposizioni della delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI) ARG/com 164/08 e ss.mm.ii. – (TIQV) Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale – Parte III QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI (articoli dal 21 al 28) e consultabile sul sito www.autorita.energia.it, per tutti i Servizi gestiti da AMGAS S.r.l.

ART. 2 - PROCEDURA DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La gara è esperita mediante Procedura Aperta con aggiudicazione attraverso il criterio **dell'offerta economicamente più vantaggiosa** ai sensi dell'art.83 del Codice come da deliberazione a contrarre del 31/07/2014 emessa dal C.d.A. della AMGAS S.r.l.

L'AMGAS S.r.l. si riserva la facoltà, ai sensi del comma 3, dell'art.81, del Codice di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

ART. 3 – CONDIZIONI, MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Le condizioni e modalità di esecuzione del servizio sono quelle indicate nella parte seconda del presente capitolato e nell'offerta presentata in sede di gara.

ART. 4 – IMPORTO DEL CONTRATTO, ELENCO PREZZI E LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'importo complessivo presunto del servizio (eventuale proroga compresa) è pari ad Euro 355.128,30, oltre IVA, di cui Euro 0,00, oltre IVA, per oneri della sicurezza da rischi interferenziali non soggetti a ribasso.

Tale importo è da considerarsi comprensivo degli oneri per la sicurezza *ex lege* (ossia i costi da rischio specifico) che il concorrente dovrà indicare in sede di offerta.

Il credito contrattuale dell'appaltatore sarà determinato con il metodo "A MISURA", dai prezzi delle prestazioni di servizio effettivamente eseguite rideterminati in forza del ribasso unico formulato in sede di gara per il parametro prezzo dall'appaltatore aggiudicatario della procedura di gara.

Per conoscenza ed accettazione

Il prezzo unitario onnicomprensivo posto a base d'asta è quello di seguito indicato:

Prestazioni di servizio	Numero di chiamate annue stimate	PREZZO UNITARIO BASE D'ASTA espresso in €/cad. al netto di IVA
Chiamata di Contact Center di tipo inbound e outbound	69.633	1,70

Si specifica che le chiamate gestite dal solo IVR e non inoltrate ad un operatore (es. chiamate fuori orario, abbandonate, autoletture, etc.) non saranno liquidate, così come le chiamate inoltrate ad un operatore, ma con conversazione di durata complessiva fino a 10 secondi.

Il prezzo offerto si intende accettato e riconosciuto conveniente dal Fornitore del Servizio in base ai suoi calcoli ed a tutto suo rischio.

Nessun altro maggiore onere spetta al Fornitore del Servizio, in quanto si intende compreso nel prezzo che esso avrà ritenuto di accettare, con calcoli di sua convenienza.

In esso sono infatti compresi e compensati tutti gli oneri derivanti dall'applicazione delle norme e delle prescrizioni contenute e richiamate nel presente Capitolato d'Oneri e nell'offerta Tecnica formulata dall'appaltatore in sede di Gara.

In esso sono, inoltre, comprese le quote per spese generali, utile dell'appaltatore, oltre ovviamente al compenso per tutti gli oneri afferenti all'esecuzione delle prestazioni.

Il servizio deve essere garantito per tutti i clienti/utenti della AMGAS S.r.l.

ART. 5 – DURATA DEL CONTRATTO

La durata dell'appalto è di mesi 24 (ventiquattro) dalla data di avvio del servizio oltre ad un eventuale periodo di proroga di ulteriori 12 mesi, alle stesse condizioni contrattuali, da concedersi a discrezione dell'AMGAS S.r.l.

Il prezzo unitario contrattuale è fisso ed invariabile, per tutta la durata dell'appalto.

Durante l'esecuzione del contratto la AMGAS S.r.l. richiede all'appaltatore mediante comunicazione scritta, l'esecuzione ripartita delle prestazioni oggetto di contratto (chiamate inbound/outbound), secondo le proprie insindacabili necessità.

Dall'affidamento del servizio non discende in favore dell'appaltatore nessun vincolo ad essere considerato affidatario esclusivo delle prestazioni oggetto del presente Capitolato, restando facoltà della AMGAS S.r.l. di rivolgere l'affidamento di servizi analoghi o complementari in favore di altri soggetti economici o di eseguire le prestazioni tramite il proprio personale senza che per questo, compete all'appaltatore alcun risarcimento o indennizzo di sorta per il mancato guadagno.

L'AMGAS S.r.l., nel corso della esecuzione del contratto, si riserva comunque la facoltà di gestire con proprio personale parte delle chiamate inbound e/o outbound.

L'AMGAS S.r.l. si riserva, inoltre, la facoltà di attivare, in qualsiasi momento, un numero telefonico a pagamento, al quale risponderà utilizzando proprio personale.

Per conoscenza ed accettazione

L'AMGAS S.r.l. non è obbligata a garantire all'appaltatore nessun tipo di continuità e nessuna quantità minima di prestazioni durante l'esecuzione temporale del contratto, il quale per tale motivo non potrà avanzare pretese di sorta.

L'Appaltatore dovrà adeguare le proprie prestazioni, senza nulla pretendere dall'AMGAS S.r.l., ai Livelli di Servizio e caratteristiche indicati ed ispirati alle disposizioni della delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) ARG/com 164/08 e ss.mm.ii. – (TIQV) Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale – Parte III QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI (articoli dal 21 al 28) e consultabile sul sito www.autorita.energia.it.

L'AMGAS S.r.l. in relazione ad eventuali trasformazione societarie che dovessero essere poste in atto dalla proprietà aziendale in relazione alle nuove normative che riguardano i servizi in gestione all'azienda, si riserva la facoltà di recedere dal contratto previa comunicazione scritta almeno 3 (tre) mesi prima all'appaltatore.

ART. 6 – DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

L'appaltatore è tenuto a prestare, immediatamente dopo la comunicazione di aggiudicazione definitiva dell'appalto, un deposito cauzionale definitivo in misura pari al 10 % (dieci per cento) dell'importo contrattuale ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. 163/2006 del Codice.

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 %, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

Il deposito in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

L'importo della garanzia sarà direttamente ridotto del 50% conseguentemente alla previsione, fra i requisiti di partecipazione, del possesso del certificato di qualità aziendale conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2000 o UNI EN ISO 9001:2008.

L'importo del deposito cauzionale sarà precisato nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione.

La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta.

A tal fine, il documento stesso dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.

Il deposito cauzionale definitivo dovrà essere intestata alla AMGAS S.r.l. - C.so A. De Gasperi n.320 - BARI.

La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto più mesi due e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'AMGAS S.r.l., con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

Per conoscenza ed accettazione

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'AMGAS S.r.l. qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario.

In caso di inadempimento a tale obbligo, la AMGAS S.r.l. ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Ai sensi del comma 5 dell'art.113 del Codice, la cauzione definitiva cessa di avere efficacia all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione o del certificato di conformità.

ART. 7 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia di appalti di servizi pubblici.

L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente capitolato deve essere fatta, tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto; in ogni caso trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 c.c.

ART. 8 – SUBAPPALTO

Il subappalto è escluso.

ART. 9 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

E' vietato, da parte dell'appaltatore, la cessione anche parziale del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art.51 del "Codice".

E' altresì fatto divieto di cedere a terzi, in qualsiasi forma, i crediti derivanti alla stessa dal presente contratto, nonché di conferire procure all'incasso.

In caso di inosservanza da parte dell'aggiudicataria degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'AMGAS S.r.l. al risarcimento del danno, il presente contratto si intende risolto di diritto.

ART. 10 – RESPONSABILITA'

L'appaltatore è responsabile nei confronti dell'AMGAS S.r.l. dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto, sia per casi di infortuni e di danni arrecati eventualmente all'AMGAS S.r.l. e/o a terzi in dipendenza di dolo e/o colpa nella esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto.

L'appaltatore assume inoltre ogni responsabilità ed onere derivante da diritti di proprietà di terzi in ordine alle attrezzature e mezzi utilizzati per l'esecuzione del contratto.

A fronte di quanto sopra l'appaltatore manleva l'AMGAS S.r.l. da ogni pretesa e/o azione dovesse essere intrapresa da terzi per fatti propri e/o di propri dipendenti e/o di propri collaboratori ex art.1381 C.C. assumendosi l'onere di rimborso di qualsiasi spesa conseguente anche per eventuali perizie tecniche e/o assistenze legali.

ART. 11 – PERSONALE

Si precisa che l'Appaltatore è responsabile della capacità professionale e del corretto comportamento nell'esecuzione del servizio, anche nei riguardi dei terzi, di tutto il proprio personale dipendente (in seguito denominato Personale).

Per conoscenza ed accettazione

L'appaltatore si impegna ad assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

Si evidenzia, altresì, che nessun rapporto di dipendenza lavorativa intercorrerà tra l'AMGAS S.r.l. ed il personale addetto al servizio, il cui rapporto d'impiego è stipulato direttamente ed unicamente con la Ditta Aggiudicataria. Il personale sarà, infatti, alle esclusive e dirette dipendenze dell'Appaltatore e le loro prestazioni saranno compiute sotto l'esclusiva responsabilità ed a totale rischio di quest'ultimo.

L'Appaltatore si obbliga a retribuire il proprio personale in misura non inferiore a quella stabilita dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria in riferimento allo specifico appalto svolto e ad assolvere tutti i conseguenti oneri compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti.

L'appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'AMGAS S.r.l. l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

In caso di successiva verifica che comporti il mancato riscontro dei predetti requisiti, il contratto si intenderà risolto di diritto.

L'appalto dovrà essere espletato con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni, secondo le modalità indicate nella parte seconda del presente capitolato.

L'appaltatore dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio stesso, a seguito di specifica segnalazione da parte del Direttore del contratto.

La AMGAS S.r.l. ha inoltre la facoltà di chiedere l'allontanamento dal servizio dei dipendenti dell'appaltatore che durante lo svolgimento dell'appalto abbiano dato motivo di lagnanza, o abbiano posto in atto comportamenti non adeguati alle mansioni da svolgere.

ART. 12 – OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

L'Appaltatore si adopererà al fine di assicurare che le obbligazioni nascenti dal contratto con l'AMGAS S.r.l. vengano adempiute nel pieno rispetto di qualsiasi legge applicabile sulla tutela della privacy o di qualsiasi regolamento applicabile emanato dal Garante della Privacy, ivi incluso, a mero titolo esemplificativo il D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003 (Testo Unico in Materia di Protezione dei Dati Personali).

L'AMGAS S.r.l. e l'Appaltatore con la sottoscrizione del contratto daranno atto di essersi reciprocamente scambiate l'informativa di cui all'art.13 del D.Lgs.196/2003, manifestando, ove necessario, il relativo consenso al trattamento ai sensi dell'art.23 del D.Lgs.196/2003.

L'AMGAS S.r.l. e l'appaltatore daranno atto con la sottoscrizione del contratto che i rispettivi dati saranno trattati manualmente ovvero con l'ausilio di mezzi informatici, elettronici o comunque automatizzati, per finalità strettamente connesse alla gestione ed esecuzione del presente rapporto contrattuale.

L'Appaltatore e il suo Personale saranno tenuti a mantenere la massima riservatezza su documenti e informazioni di cui verranno a conoscenza durante la validità del contratto. La duplicazione di ogni documento sarà soggetta ad approvazione dell'AMGAS S.r.l.

Per conoscenza ed accettazione

L'Appaltatore acconsente che i dati del proprio personale siano oggetto di trattamento da parte dell'AMGAS S.r.l. per esclusive finalità connesse al Servizio, compresa l'eventuale comunicazione a terzi nel rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali.

L'Appaltatore si impegna, per sé e per i propri dipendenti, collaboratori, consulenti e subappaltatori a mantenere la massima riservatezza sui dati, ivi compresi quelli contenuti nella Banca Dati dell'AMGAS S.r.l. e sulle informazioni relative ad AMGAS S.r.l. di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, in relazione all'esecuzione del presente servizio. Si considerano rientranti nei suddetti dati e informazioni qualsiasi notizia acquisita durante lo svolgimento del servizio relativamente all'attività svolta dall'AMGAS S.r.l., ai suoi beni ed al suo personale.

L'obbligo di riservatezza riguarda, in particolare, le informazioni commercialmente sensibili acquisite nello svolgimento delle prestazioni contrattuali a favore dell'AMGAS S.r.l.

Le "informazioni commercialmente sensibili" sono quelle idonee a dare un qualsivoglia vantaggio competitivo, anche di minima entità, ad altro operatore commerciale del settore che ne venisse a conoscenza, ovvero ad alterare la concorrenza tra gli operatori del settore.

In particolare, l'Appaltatore si impegna a:

- garantire che i dati e le informazioni acquisiti siano utilizzati esclusivamente nell'interesse dell'AMGAS S.r.l. per le finalità inerenti l'esecuzione del presente contratto;
- garantire che nessuna di tali informazioni sia diffusa verso soggetti terzi estranei al rapporto contrattuale, per alcun motivo, salvo che in caso di preventiva autorizzazione scritta dell'AMGAS S.r.l.;
- garantire che la diffusione delle informazioni all'interno della sua azienda sia limitata esclusivamente ai soggetti coinvolti nell'esecuzione del contratto;
- fornire tempestivamente, a richiesta dell'AMGAS S.r.l., l'elenco dei documenti, informazioni e dati acquisiti in qualunque modo durante l'esecuzione del contratto;
- comunicare tempestivamente, a richiesta dell'AMGAS S.r.l., l'elenco del personale che direttamente od indirettamente, svolge mansioni che comportano l'accesso alle informazioni commercialmente sensibili;
- consentire all'AMGAS S.r.l. di verificare, in qualsiasi momento e dietro semplice richiesta, anche mediante accessi e ispezioni presso la sede dell'Appaltatore, che i dati e le informazioni siano gestiti in conformità alle disposizioni del presente contratto;
- distruggere i documenti, le informazioni ed i dati di cui sopra quando non sono più necessari per l'esecuzione del contratto e, in ogni caso, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, dandone tempestiva comunicazione per iscritto all'AMGAS S.r.l.

Il presente obbligo di riservatezza vincolerà l'Appaltatore, i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti e subfornitori, per tutta la durata del contratto e per i 5 (cinque) anni successivi alla data della sua cessazione, per qualunque causa essa sia avvenuta, salvo che la comunicazione dei dati sensibili sia prescritta per ordine dell'autorità giudiziaria o di altre autorità competenti. In tal caso, l'Appaltatore sarà tenuto a darne preventiva notizia all'AMGAS S.r.l., in modo da evitare o limitare eventuali pregiudizi all'attività di quest'ultima.

In caso di violazione dell'obbligo di riservatezza, l'AMGAS S.r.l., assegnerà all'Appaltatore, mediante comunicazione scritta, un termine minimo di 30 (trenta) giorni di calendario per far cessare la violazione. Decorso inutilmente il termine assegnato dall'AMGAS S.r.l. senza che l'Appaltatore abbia cessato la condotta lesiva della riservatezza delle informazioni, l'AMGAS S.r.l. potrà dichiarare risolto

Per conoscenza ed accettazione

il contratto ai sensi dell'art.1456 c.c. con comunicazione scritta all'Appaltatore, fatti salvi gli ulteriori diritti ed azioni spettanti all'AMGAS S.r.l. ed in base al presente Capitolato e alle norme applicabili. In caso di risoluzione del contratto, l'Appaltatore non avrà diritto ad alcun compenso, indennità o risarcimento per l'anticipato scioglimento del rapporto.

In presenza della violazione degli obblighi di riservatezza, a prescindere dalla risoluzione del contratto, l'AMGAS S.r.l. avrà diritto di ottenere il risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento dell'Appaltatore, compreso il rimborso degli importi pagati dall'AMGAS S.r.l. per le sanzioni irrogate dall'AEEGSI o da altre Autorità di Vigilanza.

L'AMGAS S.r.l. potrà richiedere la registrazione delle chiamate, nel rispetto delle previsioni procedurali e sostanziali dell'art.4 della legge 300/1970.

La registrazione potrà riguardare tutte le chiamate relative all'espletamento del Servizio.

La registrazione avverrà su sistemi e strumenti tali da consentire all'AMGAS S.r.l. la possibilità di riascolto.

ART. 13 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La AMGAS S.r.l. si riserva il diritto di risolvere il presente contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'appaltatore, ivi compresa la violazione del divieto di avviare servizi di Call-Center o Contact Center con società territorialmente in concorrenza (Area Metropolitana di Bari) con l'AMGAS S.r.l., accertata con qualsiasi mezzo di prova.

In tal caso l'AMGAS S.r.l. avrà la facoltà di incamerare la cauzione definitiva nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'appaltatore.

Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Le penalità non prescindono dall'azione per la risoluzione del contratto ai sensi dell'art.1456 C.C. e dall'azione per il risarcimento del danno per l'affidamento ad altri degli obblighi contrattuali previa dichiarazione da comunicarsi all'appaltatore con raccomandata A/R, nei seguenti casi:

- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti generali richiesti dall'art.38 del Codice;
- mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della AMGAS S.r.l.;
- nei casi di cui agli articoli concernenti la seguente intestazione: personale, obblighi di riservatezza, assicurazione, divieto di cessione del contratto e cessione del credito.

In caso di risoluzione del presente contratto la società si impegna, sin d'ora, a fornire alla AMGAS S.r.l. tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

ART. 14 – RECESSO e RISOLUZIONE del CONTRATTO

La AMGAS S.r.l. si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico e a tutela della propria autonomia amministrativa, di recedere in ogni momento dal contratto, spettando in tale caso all'appaltatore le voci di cui all'art.134 del D.Lgs. 163/2006.

Si potrà procedere alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) quando l'AMGAS S.r.l. e l'appaltatore del servizio per mutuo consenso o ai sensi dell'art.5, ultimo comma del presente Capitolato, concordano sulla rescissione anticipata del contratto; l'appaltatore, ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;

Per conoscenza ed accettazione

- b) per cessione del contratto da parte dell'appaltatore del servizio; l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva;
- c) per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, ivi compresa la violazione del divieto di avviare servizi di Call-Center o Contact Center con società territorialmente in concorrenza (Area Metropolitana di Bari) con l'AMGAS S.r.l., accertata con qualsiasi mezzo di prova; l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva, salva l'applicazione delle previste penali e l'ulteriore diritto al risarcimento danni derivanti dal nuovo affidamento quantificati anche nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al medesimo;
- d) qualora l'importo complessivo delle penali irrogate sia superiore al 10 (dieci) per cento dell'importo contrattuale, l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva, salvo l'ulteriore diritto al risarcimento danni derivanti dal nuovo affidamento quantificati anche nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al medesimo;
- e) manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione del servizio da parte dell'appaltatore del servizio; l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva;
- f) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul luogo del servizio e le assicurazioni obbligatorie del personale da parte del appaltatore del servizio; l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva;
- g) subappalto, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto; l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva;
- h) perdita, da parte dell'appaltatore del servizio, dei requisiti per l'esecuzione di appalti pubblici, quali il fallimento o la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione; l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva;
- i) esecuzione delle transazioni finanziarie inerenti il presente appalto eseguite dall'appaltatore senza avvalersi di banche o delle società Poste Italiane S.p.a. non garantendo quindi la tracciabilità dei flussi finanziari (Legge 136/2010); l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva;
- j) sentenze passate in giudicato per reati di usura e riciclaggio nei confronti dei soggetti previsti dall'articolo 38, comma 1 lettere b) e c) del D.lgs 12.04.2006, n.163 o dai procuratori speciali muniti di apposita procura qualora sottoscrittori delle dichiarazioni costituenti la documentazione amministrativa e/o dell'offerta; l'AMGAS S.r.l. incamera la cauzione definitiva;
- k) negli altri casi previsti dal presente capitolato e dalla vigente normativa.

In tutti i casi di risoluzione del contratto per causa dell'appaltatore del servizio, l'AMGAS S.r.l. ha la facoltà di affidare a terzi il servizio, ai sensi e nelle forme di cui all'art.140 del D.Lgs.163/2006.

All'appaltatore del servizio inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'AMGAS S.r.l. rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

L'esecuzione in danno non esime l'appaltatore dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

In caso di recesso unilaterale dell'appaltatore del servizio, il medesimo sarà obbligato a risarcire il danno che sarà individuato e quantificato nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al nuovo

Per conoscenza ed accettazione

affidamento, e l'AMGAS S.r.l. è titolata ad incamerare, la cauzione definitiva fino alla concorrenza del danno accertato.

Si precisa che in tutti i casi sopra precisati la cauzione definitiva sarà incamerata per intero salvi gli eventuali conguagli.

Art. 15 – ATTESTAZIONE DI REGOLARE ESECUZIONE

L'AMGAS S.r.l., ai sensi dell'art.325 del D.P.R.207/2010 da luogo all'emissione dell'Attestazione di Regolare Esecuzione emessa dal Responsabile del procedimento non oltre 45 (quarantacinque) giorni dall'ultimazione dell'esecuzione del contratto.

Successivamente all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione del contratto l'AMGAS S.r.l. procederà al pagamento del saldo dei crediti contrattuali e allo svincolo della cauzione definitiva prestata dall'appaltatore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali.

Per quanto non previsto dal presente articolo si procederà come stabilito dal Regolamento.

Art. 16 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il credito dell'appaltatore derivante dall'esecuzione delle prestazioni previste dal presente contratto di servizio è determinato dalle attività effettivamente eseguite per il prezzo unitario indicato nel presente appalto, pari ad Euro 1,70, oltre IVA, rideterminato in forza del ribasso percentuale offerto dall'appaltatore.

Si specifica che le chiamate gestite dal solo IVR e non inoltrate ad un operatore (es. chiamate fuori orario, abbandonate, autoletture, etc.) non saranno liquidate, così come le chiamate inoltrate ad un operatore, ma con conversazione di durata complessiva fino a 10 secondi.

La contabilità dei compensi di spettanza dell'appaltatore per l'esecuzione del presente appalto, sarà redatta in contraddittorio con l'appaltatore per le prestazioni effettivamente eseguite, con cadenza bimestrale.

L'appaltatore dovrà entro i primi 10 giorni successivi al bimestre di riferimento presentare al Responsabile del Contratto della AMGAS S.r.l. il report mensile delle attività svolte (suddiviso per Servizio e tipologia di chiamata); il numero delle chiamate oggetto di credito per l'appaltatore nei confronti di AMGAS S.r.l. è quello risultante dal software di gestione (CRM) alimentato con corrispondenza uno ad uno con le chiamate prese dall'ACD e desumibili anche dai dati (fatture) sul traffico telefonico, al netto di quelle di durata fino a 10 secondi e delle chiamate trattate dal solo IVR che non sono oggetto di remunerazione.

La liquidazione delle relative fatture sarà eseguita da AMGAS S.r.l. in giorni 60 (sessanta) d.f.m.f. in conformità a quanto previsto dall'art.307 d.P.R. 207/10; si specifica che i pagamenti saranno disposti previo accertamento da parte dei competenti uffici dell'AMGAS S.r.l., della prestazione effettuata, in termini di qualità e quantità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

In ogni caso il pagamento sarà disposto previa verifica della regolarità contributiva dell'esecutore.

Le fatture inerenti il presente contratto, redatte secondo le norme fiscali in vigore, saranno intestate alla AMGAS S.r.l. - C.so A. De Gasperi n.320 e dovranno indicare il codice CIG dell'appalto.

L'appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo da parte di AMGAS S.r.l.

Per conoscenza ed accettazione

Ai sensi dell'art.5 del D.L.28/03/97 n.79 convertito in Legge 28/05/97 n.140, non è ammessa l'anticipazione contrattuale.

Ai sensi dell'art.4, comma 3, del Regolamento sull'importo netto delle fatture sarà operata una ritenuta dello 0,50 % (zero virgola cinquanta per cento).

Tale ritenuta sarà svincolata soltanto in sede di liquidazione finale che avverrà alla data di ultimazione del contratto e dopo l'emissione da parte della AMGAS S.r.l. dell'attestazione di regolare esecuzione previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva (DURC).

Nel caso di ottenimento da parte del RUP del Documento del documento unico di regolarità contributiva (DURC) che segnali inadempienze dell'appaltatore o di eventuali sub-appaltatori, il medesimo trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza e l'AMGAS S.r.l. dispone il pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore direttamente agli enti previdenziali, art.4, d.P.R. 207/2010.

Nel caso in cui l'appaltatore esegua in ritardo il pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, dopo invito scritto del RUP a procedere in tal senso, la AMGAS S.r.l. può pagare anche in corso d'opera direttamente i lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo tale somme dai crediti dell'appaltatore.

In caso di contestazioni tra l'appaltatore e dipendenti, il RUP inoltra tutta la documentazione alla Direzione Provinciale del lavoro, art.5, d.P.R. 207/10.

Si segnala che, ai sensi del D.P.R. 29 settembre 1973, n.602, la AMGAS S.r.l. per singoli pagamenti superiori ad € 10.000,00 (euro diecimila) effettuerà presso Equitalia la verifica dell'esistenza di inadempienze del beneficiario derivanti dalla notifica di una o più cartelle di pagamento.

In caso di inadempienze, si potrebbe determinare un ritardo fino a 30 (trenta) giorni nel pagamento ed anche l'eventuale pignoramento totale o parziale della cifra dovuta.

Stante il suddetto obbligo resta inteso che il mancato rispetto dei termini di pagamento contrattualmente previsti o gli eventuali mancati pagamenti derivanti dall'applicazione della suddetta norma non potranno essere intesi come morosità e come tali non potranno impedire la regolare esecuzione del contratto.

L'AMGAS S.r.l. si impegna a dare all'appaltatore sollecita informazione del blocco dei pagamenti imposti da Equitalia.

Ai sensi e per gli effetti della legge 13/8/2010 n.136, l'appaltatore si obbliga a comunicare all'AMGAS S.r.l. alla stipula del contratto gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Sempre ai sensi e per gli effetti della legge 13/8/2010 n.136 l'appaltatore dovrà assumersi gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

ART. 17 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

Il soggetto aggiudicatario si obbliga:

- a) ad osservare, durante lo svolgimento delle attività inerenti il presente servizio, tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, come disposto dalla legge 3 agosto 2007 n.123, dal decreto legislativo del 19 aprile 2008 n.81, e le disposizioni contenute nella Legge del 5 marzo 1990, n.46 e s.m.i.;

Per conoscenza ed accettazione

- b) ad organizzare ed eseguire il contratto a suo completo rischio ed onere assumendo a proprio carico le spese relative alla mano d'opera, ai materiali ed agli attrezzi occorrenti, che saranno provveduti a sua cura e spese;
- c) alla fornitura degli strumenti e delle attrezzature necessarie all'espletamento del servizio nonché la formazione del proprio personale sull'utilizzo delle apparecchiature;
- d) all'impiego di personale di madrelingua, di assoluta fiducia, di idonea capacità tecnica e di provata riservatezza, in quantità adeguata al fine di garantire la perfetta esecuzione del servizio anche in considerazione di periodi di ferie e malattia o assenza a qualunque titolo del personale stesso;
- e) ad assumere ogni responsabilità ed onere derivante da diritti di proprietà intellettuale (brevetti, marchi depositati, copyright) da parte di terzi in ordine alle prestazioni oggetto del presente capitolato. L'appaltatore assume l'obbligo di garantire all'AMGAS S.r.l. il sicuro ed indisturbato possesso dei materiali e della documentazione fornita e di mantenerla estranea ed indenne di fronte ad azioni o pretese di pagamento al riguardo da parte di terzi. L'AMGAS S.r.l. si riserva il diritto di richiedere il risarcimento dell'eventuale danno patito. L'AMGAS S.r.l. non assume nessuna responsabilità nel caso in cui l'appaltatore abbia usato nell'esecuzione del servizio, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa. L'appaltatore terrà indenne l'AMGAS S.r.l. da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da qualsiasi persona, nonché tutti i costi o responsabilità ad essi relativi a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore o di qualsiasi marchio, derivante o che si pretenda derivare dalla fabbricazione, vendita, gestione od uso dei beni connessi al servizio;
- f) ad assumere ogni responsabilità ed onere derivanti mancato rispetto dei livelli qualitativi dettati dall'AEEGSI di cui all'art.36 del presente Capitolato d'Oneri.

ART. 18 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

La stipulazione del contratto avrà luogo successivamente alla intervenuta esecutività del provvedimento di approvazione degli esiti di gara.

Resta inteso che, ai sensi dell'art.11, comma 10, del D. Lgs. 163/06 e s.m.i., lo stesso sarà stipulato decorsi 35 (trentacinque) giorni dalla comunicazione ai contro interessati del provvedimento di aggiudicazione definitiva ai sensi dell'art.79 del D.Lgs.163/06 e ss.mm.ii.

Qualora l'aggiudicatario non si presentasse alla stipulazione del contratto nel giorno stabilito potrà essere dichiarato decaduto dalla scelta, restando a suo carico la rifusione del danno derivante all'AMGAS S.r.l. per il conseguente ricorso ad altra soggetto economico a condizioni anche più onerose di quelle di aggiudicazione della gara, impregiudicati restando i diritti di rivalsa dell'AMGAS S.r.l. per i danni che potranno derivare dal ritardo nel conseguimento delle prestazioni contrattuali.

Il contratto a scrittura privata, che sarà stipulato tra la AMGAS S.r.l. e l'appaltatore sarà soggetto, ai sensi D.P.R.n.131/1986 a registrazione in caso d'uso a carico dell'appaltatore stesso.

ART. 19 - ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

L'AMGAS S.r.l., una volta disposta l'aggiudicazione provvisoria procede alla verifica del possesso dei requisiti per la partecipazione alla procedura di gara indicati dall'art.38 e 48, comma 2, del Codice nei confronti del concorrente aggiudicatario, e nei confronti del secondo classificato in graduatoria solo nel caso in cui il medesimo non appartenga alle categorie di Medie, Piccole e Micro Imprese.

Per conoscenza ed accettazione

Nell'ipotesi che l'appalto non possa essere aggiudicato a favore del concorrente collocato al primo posto della graduatoria provvisoria, lo stesso verrà aggiudicato al concorrente secondo classificato, ove l'offerta sia ritenuta conveniente ed idonea in relazione all'oggetto del contratto.

In caso di ulteriore impossibilità, l'appalto sarà aggiudicato al concorrente/i successivamente collocato/i nella graduatoria finale, ove l'offerta sia ritenuta conveniente ed idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Una volta approvata l'aggiudicazione definitiva la AMGAS S.r.l. provvederà alle comunicazioni di tale Provvedimento ai sensi dell'art.79, comma 5, lett a), con le modalità e nei termini ivi previsti.

Contestualmente alla stipula del contratto, il concorrente aggiudicatario dovrà firmare il verbale di consegna.

ART. 20 – RICHIAMO ALLE LEGGI

Per quanto non prescritto dal presente documento si rinvia alla vigente normativa comunitaria e nazionale in materia di appalti pubblici di servizi .

ART. 21 – FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione ed esecuzione delle clausole del presente Capitolato d'Oneri, dal Bando di Gara, del Contratto o comunque da esse derivate, è competente, in via esclusiva, il Foro di Bari.

ART. 22 – RISERVE

L'AMGAS S.r.l., a tutela della propria autonomia amministrativa, si riserva la facoltà insindacabile di non dare luogo all'apertura e valutazione delle offerte senza che i concorrenti possano accampare alcuna pretesa al riguardo, nemmeno ai sensi degli artt.1337 e 1338 del codice civile.

I concorrenti non potranno nulla pretendere, qualora la AMGAS S.r.l., a suo insindacabile giudizio, non proceda all'affidamento del presente appalto.

ART. 23 - SISTEMA DI GESTIONE DI QUALITA'

La AMGAS S.r.l. essendo dotata di un Sistema di gestione integrato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001 effettuerà al momento dell'esecuzione delle prestazioni inerenti il presente contratto le seguenti verifiche:

- verifiche di conformità e funzionali secondo le procedure dell'AMGAS S.r.l.;
- accertamenti sulla idoneità delle prestazioni contrattuali richieste dall'AMGAS S.r.l. e di quelle effettivamente eseguite dall'appaltatore, controllo delle documentazioni e certificazioni relative al contratto.

L'appaltatore si impegna ad applicare le procedure comunicate dall'AMGAS S.r.l. e ad estenderle per patto espresso al proprio personale relativamente alle attività oggetto del presente contratto, in quanto tali procedure sono certificate ISO UNI 9001:2000.

Le verifiche con esito negativo di cui al primo comma, possono determinare "Non Conformità" (NC) a carico dell'appaltatore, che l'AMGAS S.r.l. tratterà secondo il proprio sistema di Gestione ma che non esimeranno comunque la AMGAS S.r.l. dall'applicazione delle penali previste nel presente capitolato.

Si precisa inoltre che, al pari di qualsiasi altra clausola contrattuale, l'inadempimento dell'appaltatore rispetto agli obblighi del presente articolo, possono diventare causa di risoluzione contrattuale per inadempimento o comportare l'applicazione delle penali ove previste.

Per conoscenza ed accettazione

ART. 24 – SMALTIMENTO RIFIUTI

Gli oneri e le responsabilità, ai sensi della normativa vigente in materia, derivanti dalle attività di raccolta, messa in sicurezza, deposito temporaneo e/o stoccaggio provvisorio, trasporto, smaltimento/recupero dei rifiuti e/o materiali derivanti dalle attività oggetto del presente contratto, sono a carico dell'appaltatore.

ART. 25 – VIGILANZA E CONTROLLI

L'AMGAS S.r.l. ha la facoltà di verificare, tramite il Direttore dell'esecuzione del contratto, in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni.

A tal fine potranno essere utilizzate le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio.

I controlli saranno di tipo sistematico o a campione.

Qualora il Responsabile dell'esecuzione del contratto rilevi delle carenze nella esecuzione delle prestazioni, ne darà comunicazione all'appaltatore, il quale dovrà immediatamente colmare le lacune lamentate.

Se ciò non dovesse avvenire in maniera soddisfacente l'AMGAS S.r.l. si riserva il diritto di applicare le penali previste dal presente Capitolato ed eventuale altri provvedimenti restrittivi previsti dal presente Capitolato e dalla normativa vigente.

ART. 26 – ASSICURAZIONE

E' obbligo dell'appaltatore stipulare specifica polizza assicurativa R.C., comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi (RCVT), con esclusivo riferimento all'oggetto del contratto, con massimale per sinistro non inferiore a € 236.752,20 e con validità non inferiore alla durata del contratto.

In alternativa alla stipulazione di tale polizza, l'appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente almeno le medesime caratteristiche indicate per quella specifica.

In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il contratto svolto per conto della AMGAS S.r.l., precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri e che il massimale per sinistro non è inferiore ad € 236.752,20.

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione definitiva e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

ART. 27 - SICUREZZA

L'appaltatore è tenuto all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed è obbligato a rispettare tutta la normativa vigente in materia di sicurezza.

In particolare:

- ai sensi del D.Lgs.81/08 l'appaltatore deve fornire anche i nominativi del Datore di Lavoro, dell'RSPP dei Rappresentanti dei Lavoratori, del Medico Competente, del Responsabile delle Emergenze;

Per conoscenza ed accettazione

- l'appaltatore, ogniqualvolta si verifichi un infortunio, entro il giorno successivo, deve obbligatoriamente darne notizia all'AMGAS S.r.l.;
- l'appaltatore dovrà comunicare annualmente all'AMGAS S.r.l. il numero complessivi degli infortuni o quasi infortuni accorsi ai suoi dipendenti;
- l'appaltatore dovrà comunicare i nomi dei PREPOSTI e dare evidenza all'AMGAS S.r.l. della formazione obbligatoria prevista dall'art.37 del D. Lgs 81/08 (formazione dei RLS e dei Lavoratori, dei Preposti, dei Dirigenti, delle squadre di emergenza adibite alla lotta antincendio e primo soccorso) e dei relativi corsi di aggiornamento;
- ai sensi del D.Lgs. 81/08, comma 8 dell'art.26, lett. u del comma 1, dell'art.18, come modificato dall'art.5, della L. 136 del 13 agosto 2010, il personale dell'appaltatore impiegato nel servizio oggetto del presente Capitolato, deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del Datore di Lavoro, nonché la data di assunzione ed in caso di sub-appalto anche la relativa autorizzazione.

L'appaltatore dovrà rendere disponibili su richiesta del Direttore dell'esecuzione del contratto ogni altro documento attestante il rispetto delle prescrizioni di sicurezza.

L'appaltatore è tenuto ad attenersi ad indicazioni fornite dalla AMGAS S.r.l. per la soluzione di ogni eventuale reclamo presentato da parte dei portatori di interessi.

In caso di associazioni temporanee di imprese o di consorzi gli adempimenti di cui al presente articolo spettano all'Impresa capogruppo o al Consorzio.

ART. 28 - RESPONSABILE DEL SERVIZIO DELL'APPALTATORE (RA) e DIRETTORE DEL CONTRATTO DELL'AMGAS S.r.l. (DC).

L' appaltatore prima della stipula del contratto, dovrà comunicare all'AMGAS S.r.l.:

- il nominativo e le generalità del Tecnico abilitato ad assumere l'incarico di Responsabile del servizio dell'appaltatore (RA);
- i nominativi e le generalità del personale dipendente utilizzati per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto dell'AMGAS S.r.l. (DC) esegue il controllo delle prestazioni eseguite dall' appaltatore in relazione a quanto stabilito nel presente Capitolato d'Oneri.

Il Responsabile del servizio dell'appaltatore esegue le disposizioni impartite dal Direttore del Contratto della AMGAS S.r.l.

PARTE SECONDA – PARTE TECNICA

ART. 29 CATEGORIA DEL SERVIZIO E CPV

categoria n° 27 allegato II B del Codice.

CPV : 79512000 – Centro di raccolta delle chiamate

ART. 30 – CARATTERISTICHE ATTUALI DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

L'AMGAS S.r.l. è una società per la vendita del gas naturale e di energia elettrica indirettamente partecipata dal Comune di Bari.

Per conoscenza ed accettazione

Il servizio di Contact Center, attualmente esternalizzato, costituisce il primo punto di riferimento per i Clienti, sia privati che pubblici, per acquisire informazioni, avanzare richieste di servizi, proporre reclami, etc. nei confronti dell'AMGAS S.r.l.

I dati storici del parco clienti e delle chiamate relative all'anno 2011/2012/2013 sono riportati nell'**allegato A** al presente Capitolato.

Per ragioni di continuità del servizio, il Numero Verde e tutte le numerazioni geografiche sottostanti al numero verde saranno intestate all'AMGAS S.r.l. che provvederà a sostenere i relativi oneri necessari all'erogazione del servizio compreso i costi di gestione (traffico) e di trasferimento del Numero Verde.

Sarà responsabilità del Fornitore del Servizio dimensionare e formare adeguatamente le risorse, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche, al fine di erogare il servizio rispettando i livelli di prestazione di seguito previsti.

Si richiede la disponibilità a garantire, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni di Contact Center tali da poter gestire, entro i livelli di servizio concordati, eventuali situazioni non previste, quali l'ampliamento del servizio in caso di campagne pubblicitarie massive, lo svolgimento di eventuali altre attività o prescrizioni normative successive al presente Capitolato.

L'accoglienza telefonica, potrà essere gestita preliminarmente tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate a specializzati operatori, seguendo un predefinito albero IVR. In tal caso dovranno essere rispettati gli obblighi di cui all'art.22 del TIQV, Parte III.

Si specifica che le chiamate gestite dal solo IVR e non inoltrate ad un operatore (es. chiamate fuori orario, abbandonate, autoletture, etc.) non saranno liquidate, così come le chiamate inoltrate ad un operatore, ma con conversazione di durata complessiva fino a 10 secondi.

Gli operatori del Contact Center, per erogare il servizio, interrogheranno la banca dati dell'AMGAS S.r.l.; questa sarà accessibile utilizzando l'apposito software fornito dall'AMGAS S.r.l. che dovrà essere installato a cura dell'AMGAS S.r.l., su tutti i posti-operatore.

E' previsto un periodo iniziale di formazione curata direttamente dai funzionari dell'AMGAS S.r.l. di tutto il personale che il Fornitore intende utilizzare al servizio di Contact Center.

Il Fornitore del Servizio si impegna inoltre ad eseguire direttamente ad ogni unità operativa impiegata nell'esecuzione del servizio corsi di formazione sulle Procedure Gestionali ed Operative dell'AMGAS S.r.l., per un minimo di 30 ore/anno e per almeno 10 ore/quadrimestre, con obbligo di Verbale di verifica da trasmettere all'AMGAS S.r.l.

Il Fornitore dovrà formare il proprio personale anche sui principi basilari della comunicazione telefonica e sulla gestione dei conflitti.

ART. 31 - INFRASTRUTTURE MESSE A DISPOSIZIONE DALL' AMGAS

L'AMGAS S.r.l. consentirà al Fornitore del Servizio l'utilizzo del software gestionale dell'utenza (Ncity) al fine di consentire un'efficace e completa gestione del servizio.

La realizzazione e gli oneri connessi al collegamento dell'infrastruttura di rete del Fornitore del servizio con quella di AMGAS SRL sono a carico del Fornitore stesso (es. Collegamento VPN).

L'AMGAS S.r.l. potrà mettere a disposizione dell'aggiudicatario, qualora necessario e previo accordo economico tra le parti successivo all'aggiudicazione, l'infrastruttura tecnologica attualmente nella propria disponibilità finalizzata alla esecuzione del servizio.

Per conoscenza ed accettazione

ART. 32 - INFRASTRUTTURE E ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

Sede Operativa ed infrastruttura tecnologica

L'Impresa Aggiudicataria deve disporre, alla data di scadenza della presentazione delle offerte e per tutta la durata dell'appalto, di una sede operativa ubicata nel Comune di Bari, nella quale riservare un'area esclusivamente dedicata alle attività di contact-center relative all'AMGAS S.r.l., idonea per eseguire le prestazioni contrattuali secondo le modalità indicate nel Capitolato d'Oneri (tenuto conto del volume di traffico stimato nell'allegato A del Capitolato d'Oneri) e nell'Offerta Tecnica, o dichiarare di obbligarsi, in caso di aggiudicazione della gara, ad allestire e rendere operativa per tutta la durata dell'appalto, tale sede operativa ubicata nel Comune di Bari, entro 30 (trenta) giorni di calendario dalla ricezione di specifica comunicazione dell'AMGAS S.r.l., successiva all'aggiudicazione definitiva dell'appalto, pena la revoca dell'aggiudicazione stessa.

Per sede operativa s'intende un locale, nel quale riservare un'area esclusivamente dedicata alle attività di contact-center relative all'AMGAS S.r.l., opportunamente dimensionato, adeguato in tutti gli aspetti alle normative vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'AMGAS S.r.l. provvederà a visitare e valutare la sede operativa messa a disposizione del servizio prima dell'aggiudicazione definitiva dell'appalto; solo in caso di esito positivo di tale verifica si procederà alla stipula del contratto di servizio.

E' necessaria la disponibilità, da parte dell'impresa appaltatrice, di mezzi e attrezzature in numero tale da garantire una potenzialità operativa per consentire l'esecuzione del servizio appaltato, secondo le disposizioni/prescrizioni del presente capitolato.

Tutti i mezzi o attrezzature dovranno inoltre essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente, in termini di sicurezza, omologazione, autorizzazioni, rispetto delle normative, ecc.

Le Postazioni Operatore, dovranno essere dotate di:

- telefono digitale provvisto di cuffia e amplificatore con eliminazione dell'effetto eco
- personal computer con sistema operativo Windows XP e successivi
- un punto rete per collegamento PC
- Porta USB per il collegamento della cuffia
- le postazioni dovranno possedere soluzione di isolamento acustico per ridurre al minimo le interferenze
- sistema UPS per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera postazione operatore (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire l'operatività in caso di guasti)

La Centrale Telefonica, dovrà essere dotata di:

- sistema ACD per la distribuzione automatica delle chiamate entranti
- il sistema telefonico utilizzato dall'Outsourcer deve inoltre fornire la prestazione di "coda visibile", ovvero per ciascuna chiamata accodata il sistema deve fornire al chiamante in linea, tramite annuncio vocale personalizzato per tutto il tempo di attesa in coda e fino all'inoltro della chiamata al primo operatore libero, la durata d'attesa prevista oppure il numero ordinale di posizione in coda
- sistema di messaggistica vocale per la registrazione delle telefonate fuori dagli orari di presidio degli operatori
- sistema di reporting statistico dei dati provenienti dall'ACD in grado di elaborare, su base giornaliera, settimanale e mensile, tutte le misure dei parametri di qualità del servizio
- possibilità di interrogare l'ACD dalla sede della AMGAS SRL (collegamento remoto)

Per conoscenza ed accettazione

- connettività alla rete pubblica telefonica
- sistema di ridondanza della centrale telefonica in caso di guasto (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti)
- sistema UPS per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera centrale telefonica compresi i telefoni (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti)

La Rete locale, dovrà essere dotata di:

- apparati di rete in tecnologia switched ethernet
- cablaggio di rete strutturato con punti RJ45 ad otto fili non incrociati con certificazione Cat 6
- il cablaggio con le postazioni operatore dovrà essere effettuato collegandole alternativamente agli apparati switch in modo da avere attiva la postazione vicina in caso di guasto ad uno degli apparati switch (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire la funzionalità in caso di guasti)
- sistema UPS per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera LAN (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire la funzionalità in caso di guasti)

La Connettività Internet, dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- sistema di sicurezza con Firewall e Proxy
- adeguata banda passante per lo svolgimento del servizio

La Sala CED, dovrà essere dotata di:

- sistema UPS per garantire la continuità elettrica
- sistema Antincendio
- sistema di condizionamento aria
- sistema di sicurezza per controllo accessi
- sistema di ridondanza dei server in caso di guasto (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire la continuità del servizio in caso di guasti)
- le apparecchiature dei server dovranno essere esclusive per la AMGAS SRL
- possibilità di monitoraggio remoto della coda degli utenti

Software gestionale (CRM)

Per la gestione del contact center il Fornitore del servizio deve utilizzare tool specialistici basati su DataBase relazionali di potenzialità e flessibilità sufficienti a gestire in modo autonomo tutte le informazioni, nonché a fornire i report e statistiche previste dal presente Capitolato d'Oneri.

Per uniformità di servizio, tutte le entità coinvolte dovranno utilizzare lo stesso sistema informativo di gestione.

Il Tool sw utilizzato deve essere di tipo web-based, utilizzabile quindi via INTRANET o INTERNET anche dal personale della AMGAS S.r.l.; in particolare esso deve consentire la gestione, il monitoraggio e la chiusura delle pratiche derivanti da ogni chiamata (rapporto uno ad uno tra chiamate ACD e registrazioni CRM).

L'AMGAS S.r.l. pone a disposizione del Fornitore del servizio la consultazione del proprio data base gestionale per l'eventuale individuazione dei dati anagrafici associati eventualmente al numero chiamante.

L'AMGAS S.r.l. si riserva di verificare a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento

Per conoscenza ed accettazione

dell'appalto che il Fornitore del Servizio sia in possesso di tutte le infrastrutture indicate dal presente articolo, e in caso di accertamento negativo la AMGAS S.r.l. procederà nei confronti del Fornitore medesimo ai sensi del successivo art.38, del presente Capitolato d'Oneri.

ART. 33 – FASE DI ALLESTIMENTO/AVVIO DEL SERVIZIO

E' prevista una fase transitoria di sovrapposizione tra la gestione in corso e quella che sarà attivata in base al presente capitolato, di durata non superiore a 30 (trenta) giorni di calendario antecedenti la data di avvio del servizio.

Tale fase, detta di allestimento/avvio del servizio, a totale carico, anche economico, dell'Appaltatore subentrante, è caratterizzata dalla formazione del personale da impiegare per lo svolgimento del servizio con la frequentazione di corsi di formazione che verranno erogati presso la sede e a cura dell'AMGAS S.r.l.

In questa fase dovranno anche essere espletate tutte quelle attività necessarie alla presa in carico dei servizi erogati dall'attuale Contact Center verso la soluzione operativa proposta dalla Società subentrante. Dette attività, saranno effettuate presso la sede dell'AMGAS S.r.l. e consisteranno in riunioni di lavoro, esame della documentazione con l'assistenza di personale esperto, eventuale affiancamento nell'operatività quotidiana dei vari uffici dell'AMGAS S.r.l.

L'Appaltatore subentrante sarà tenuto in tale periodo ad acquisire il know-how necessario all'espletamento dei servizi e delle attività.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione delle attività su indicate dovranno essere concordate con l'AMGAS S.r.l., eventualmente tenendo conto di eventuali proposte che l'Appaltatore subentrante effettuerà in sede di Offerta.

Si ribadisce che nessun compenso sarà erogato per la fase di allestimento/avvio del servizio.

Tutte le prestazioni oggetto del capitolato saranno da testare nel periodo di allestimento.

ART. 34 - FASE DI RILASCIO

La fase di rilascio del servizio che parte dall'ultimo mese di erogazione del servizio (ultimi trenta giorni di contratto), salvo diversa indicazione da parte dell'AMGAS S.r.l., comprende le seguenti attività:

1. garantire nella fase di rilascio le attività più sotto meglio specificate.
2. prosecuzione della gestione dei sistemi e mantenimento dei livelli di qualità del servizio:
durante il passaggio delle consegne l'Appaltatore uscente continuerà a svolgere tutte le prestazioni oggetto del presente capitolato oltre che affiancare il proprio personale a quello della nuova gestione al fine di garantire il naturale proseguimento del servizio senza causare agli utenti dell'AMGAS S.r.l. interruzioni o degrado dei livelli di qualità richiesti nel presente appalto
3. predisposizione della documentazione per il passaggio di consegne:
l'Appaltatore uscente dovrà produrre, in formato sia cartaceo che elettronico, la documentazione indicante le modalità della gestione operativa del servizio. Tale documentazione dovrà essere trasferita al personale indicato dall'AMGAS S.r.l. e dovrà essere oggetto, per tutta la durata del rilascio, di riunioni per il passaggio di consegne. Dovrà inoltre essere resa disponibile la base dati storica relativa alla gestione dei sistemi:
 - i problemi gestiti dall'assistenza tecnica

Per conoscenza ed accettazione

- eventuali problemi di cui si rendesse necessaria l'evidenza
- l'andamento dei livelli di servizio rilevati nell'arco della durata contrattuale
- l'elenco delle risorse umane impegnate nella gestione operativa del contact center e dei relativi profili professionali
- la descrizione delle metodologie adottate e altro utile al passaggio di consegne

L'AMGAS S.r.l. si riserva la facoltà di verificare che tutti i passaggi, relativi alla fase di rilascio del servizio, siano stati adeguatamente e correttamente eseguiti nei modi e nei tempi sopra descritti.

L'Appaltatore uscente dovrà fornire tutte le indicazioni, le conoscenze maturate e le informazioni necessarie e/o utili, mettendo a disposizione dell'AMGAS S.r.l. e/o a terzi da questa designati, il proprio personale incaricato nella gestione per il mese di rilascio, al fine di consentire al subentrante l'attivazione a regime del servizio richiesto.

ART. 35 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio gestisce attraverso il contatto telefonico, tutte le attività di front office dell'AMGAS S.r.l. ed in particolare le seguenti tipologie il cui dettaglio è descritto nella parte Processo di gestione servizi:

- Informazioni inbound (es. richiesta verifica scadenza fattura, dati contratto)
- Attivazioni/Servizi (es. richiesta nuovo allacciamento, subentro, voltura, richiesta preventivo e disattivazioni ecc.)
- Gestione Clienti (es. richiesta variazione contrattuale)
- Reclami (es. richiesta rimborso fattura)
- Varie.

Le modalità di gestione delle tipologie di servizio sopra elencate sono descritte nelle procedure gestionali e operative del Sistema Qualità di AMGAS S.r.l., continuamente adeguate alla normativa di settore dell'AEEGSI ed altre Autorità, che verranno fornite al Fornitore del servizio ed illustrate in sede di Formazione.

In particolare il servizio dovrà essere conforme alla definizione di Call Center di cui all'art 1, punto 1 del TIQV di AEEGSI e ss.mm.ii.

L'AMGAS S.r.l. richiederà il rimborso degli importi pagati per le sanzioni irrogate dall'AEEGSI o da altre autorità, se derivanti dal non rispetto da parte dell'Appaltatore delle specifiche previste dalla Parte III del TIQV (delibera AEEGSI ARG/com 164/08 e ss.mm.ii.) o più genericamente dalla inosservanza di qualsiasi altra norma giuridica, oltre alla irrogazione delle penali di cui all'art.38 del presente Capitolato d'Oneri.

L'ORARIO minimo di servizio telefonico e' di 35 ore/settimana, dalle ore 8.30 alle ore 15,30, per tutti i giorni feriali (sabato escluso).

a) SERVIZIO INBOUND

Il contatto telefonico si divide in tre fasi:

- Accesso al sistema: Il contatto del cliente con il contact center inizia al termine della composizione del numero telefonico e termina con l'aggancio da parte di un ACD
- Attesa: periodo del contatto che intercorre tra l'aggancio della telefonata da parte di un ACD e l'eventuale risposta di un operatore

Per conoscenza ed accettazione

- Colloquio: l'operatore interagisce con l'utente; la fase si chiude con la conclusione della chiamata. Il colloquio può chiudere la richiesta se si tratta di informazioni semplici o invece attivare un processo di gestione (descritto nelle procedure gestionali e operative) per richieste di altro tipo. Per richieste di informazioni complesse è prevista la possibilità di richiamare l'utente, previo appuntamento telefonico (tali chiamate verranno rendicontate mensilmente dal fornitore).
- In tutti i casi i dati della chiamata sono registrati nel sistema di gestione web richiesto (CRM).

In condizioni di traffico elevato le chiamate esterne entranti, che non trovano immediatamente un operatore libero, devono automaticamente essere poste in stato d'attesa, avvertendo il chiamante sull'eventuale gestione della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata.

Nella fase di attesa deve essere attivato un sistema di cortesia per rendere più gradevole il tempo di attesa in linea per il cittadino che ha chiamato il Contact Center.

Durante l'attesa saranno trasmesse informazioni (es. servizi offerti dal Contact Center, tempo di attesa previsto, ecc.) e/o attivata una melodia.

Il sistema ha il duplice scopo di intrattenere il chiamante e di rassicurarlo sul suo inserimento nella coda di attesa, in quanto l'assenza di segnali potrebbe essere interpretata come un'interruzione del collegamento telefonico.

In ogni caso deve essere garantito il rispetto della PARTE III del TIQV di AEEGSI e ss.mm.ii.

Le attività consistono nella esecuzione di processi completi o di alcune fasi di essi, devoluti dall'AMGAS S.r.l. al Fornitore del servizio inerenti lo svolgimento di pratiche commerciali attivate dal contatto col cliente, secondo il dettaglio che segue.

Tali attività devono essere svolte con particolare riferimento alle Procedure di Qualità di AMGAS S.r.l. e al Programma di Formazione sopra citato.

Processo di gestione servizi

Dettaglio del Processo di gestione della stipula di nuovi contratti e subentri (diretti e non):

- inserimento richieste (nuovo allacciamento, subentro, voltura, richiesta preventivo e disattivazioni, ecc.)
- stampa del contratto di fornitura;
- stampa della modulistica da associare al contratto;
- inserimento nelle note di contact center della data ed il numero del contratto emesso;
- invio all'utente della modulistica e del contratto di fornitura;
- riscontro della modulistica inviata e di quella ricevuta;
- contatto e sollecito all'utente in caso di mancato ritorno totale o parziale della modulistica o di difformità della documentazione;
- trasmissione della documentazione completa al back office di AMGAS S.r.l. con Reportistica almeno mensile sull'esito delle pratiche;
- comunicazione giornaliera della ricezione di documentazione nel caso di clienti aventi ordini di intervento sospesi (es. nuovi contratti).
- Aggiornamento del registro di trasferimento da/per .. di tutti i documenti trasferiti.

Sono esclusi dal costo del servizio le spese postali.

Per conoscenza ed accettazione

Sono inclusi nel costo:

- stampa del contratto di fornitura con indicazione sul contratto stesso del numero di chiamata al Contact center;
- stampa della modulistica da associare al contratto;
- invio all'utente della modulistica e del contratto di fornitura;
- riscontro della modulistica inviata e di quella ricevuta;
- n.1 contatto telefonico per sollecito all'utente in caso di mancato ritorno totale o parziale della modulistica o di difformità della documentazione;
- trasmissione della documentazione completa al Back Office di AMGAS S.r.l. con Reportistica;
- comunicazione giornaliera della ricezione di documentazione nel caso di clienti aventi ordini di intervento sospesi (es. nuovi contratti)

b) SERVIZIO OUTBOUND

La finalità del servizio di outbound telefonico è quella di contattare gli utenti per veicolare/acquisire informazioni, erogare servizi. Le principali aree di intervento sono:

- servizi di sollecito per ritorno documentazione completamento contratto
- comunicazione/richiesta di informazioni all'utenza
- promozioni commerciali

L'ordine prevede una richiesta scritta da parte della AMGAS S.r.l. contenente la lista degli utenti da contattare (o le modalità di individuazione del segmento di interesse nell'ambito dell'utenza caratteristica) e gli obiettivi/contenuti della comunicazione.

ART. 36 - PARAMETRI DEL SERVIZIO DA MONITORARE E LIVELLI QUALITATIVI DA MANTENERE

Procedure dell'Autorita' per l'Energia Elettrica ed il Gas

Per il servizio gas (ma anche per gli altri servizi gestiti da AMGAS S.r.l.) dovranno essere rispettate le specifiche previste dalla Parte III del TIQV (delibera AEEGSI ARG/com 164/08 e ss.mm.ii.).

Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei call center vengono definiti i seguenti indicatori:

- accessibilità al servizio (AS);
- tempo medio di attesa (TMA);
- livello del servizio (LS).

a) Accessibilità al servizio (AS)

L'indicatore accessibilità al servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per conoscenza ed accettazione

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

b) Tempo medio di attesa (TMA)

Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un 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.

L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

c) Livello di servizio (LS)

L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale

d) Standard generale di qualità del contact center

Gli standard generali di qualità dei call center per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 23 TIQV, comma 23.1, sono definiti dalla tabella 3.

Tabella 3 – Standard generali di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio	AS \geq 90 %
Tempo medio di attesa	TMA \leq 240 secondi
Livello di servizio	LS \geq 80 %

La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di ciascun Servizio/ Numero Verde a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale.

Il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS) per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo I della parte III del presente TIQV, costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio di AMGAS SRL verso il Fornitore ai sensi del successivo articolo 17.

e) Obblighi di registrazione

Il Fornitore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al call center, i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori TMA e LS:

Per conoscenza ed accettazione

- e1) data e istante di inizio della chiamata;
- e2) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- e3) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- e4) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
- e5) durata conversazione in secondi;
- e6) codice operatore

Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

f) Livello di Servizio di Back Office (attività di stipula e/o variazione contrattuale con la Clientela Finale)

E' misurato sulla base di adeguata Reportistica ottenuta con il Software di Gestione del Contact Center, con riguardo alle seguenti azioni:

- ricezione della richiesta telefonica ed annotazioni sul SW gestionale di contact center
- stampa del contratto e/o variazione contrattuale
- stampa della modulistica associata
- invio del materiale contrattuale al Cliente
- riscontro del materiale ritornato dal Cliente (firmato e compilato)
- sollecito entro 10 gg in caso di mancato ritorno totale o parziale del materiale
- trasmissione ogni 15 gg del materiale alla AMGAS SRL SpA (Responsabile Clienti) con adeguata reportistica e Nota d'Esito
- comunicazione giornaliera di casi aventi Ordini di Intervento sospesi (es. nuovi contratti)

g) Livelli di servizio outbound

Le prestazioni in outbound devono essere risolte con esito positivo (acquisizione dei dati, ecc) nel 80% del totale delle chiamate.

Riguardo i tempi di evasione le prestazioni devono essere svolte nelle fasce orarie previste per il servizio. Richieste in altre fasce orarie saranno quotate a parte.

ART. 37 - REPORTISTICA, CONTROLLI DI QUALITA', RESPONSABILE DEL SERVIZIO.

a) Procedure dell'Autorita' per l'Energia Elettrica ed il Gas

Distintamente per il servizio di fornitura gas naturale ed energia elettrica dovranno essere rispettate le specifiche previste dalla Autorita' per l'Energia Elettrica ed il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) e ss.mm.ii.

b) Report Statistici

Comprende la produzione di tutti i report (analitici e sintetici) contenenti i dati relativi alla valutazione del raggiungimento di parametri di servizio, distintamente evidenziati per ogni tipo di servizio (acqua, gas, IU, etc), nonché elementi qualitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati del Fornitore del Servizio.

Per conoscenza ed accettazione

Altresì dovranno essere prodotti report statistici di monitoraggio dei parametri, qualitativi e quantitativi, che consentano all'AMGAS S.r.l. di verificare il livello generale di servizio; l'AMGAS S.r.l., esaminati i dati risultanti dai report, potrà richiedere al Fornitore del Servizio aggiustamenti tecnici ed organizzativi.

Sarà cura del Fornitore del Servizio trasmettere i suddetti report all'AMGAS S.r.l., con cadenza settimanale ed ogni qual volta ci sarà specifica richiesta.

Tutte le tipologie di report verranno esaminati congiuntamente, con cadenza mensile, in incontri programmati su richiesta dell'AMGAS S.r.l.

c) Verificabilità dei dati

Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento il Fornitore del servizio:

- mantiene gli strumenti informatici di cui si avvale continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria da AMGAS S.r.l.; in ogni caso il Fornitore dovrà garantire ad AMGAS S.r.l. l'accesso diretto ai dati dell'ACD e del CRM;
- conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

d) Controllo del Servizio Erogato (AUDIT)

Comprende le attività di seguito elencate:

- Monitoraggio dei dati statistici su base settimanale, con dettaglio quotidiano
- Auditing sulla qualità del servizio erogato tramite affiancamento
- Mystery calls effettuate dal AMGAS S.r.l. e dal Fornitore del Servizio, con cadenza mensile in quantità tale da costituire campione significativo
- Monitoraggio remoto

e) Altri obblighi

Il Fornitore del servizio é tenuto a mantenere il turn-over degli addetti al call center al di sotto del 30% annuo. In ogni caso, qualora il Fornitore sostituisca nel corso del contratto unità di personale con altre di pari livello, deve darne preventiva comunicazione e trasmettere alla AMGAS S.r.l. il curriculum del personale destinato a sostituire le unità in uscita.

Qualora AMGAS S.r.l., dall'analisi dei Curricula reputi non adeguato il profilo professionale delle risorse proposte, essa potrà - tramite invio di raccomandata A/R al Fornitore del servizio chiederne la sostituzione. Entro il termine di 2 (due) giorni dalla ricezione della raccomandata, Il Fornitore è tenuto a sostituire le risorse in oggetto. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui al relativo paragrafo.

Per conoscenza ed accettazione

f) Nomina del Responsabile Tecnico del Contratto

Il Fornitore del servizio deve nominare, prima della stipula del contratto, un Responsabile Tecnico, che lo rappresenta nelle funzioni di controllo e gestione degli aspetti tecnici del progetto stesso e dovrà essere sempre reperibile durante l'orario d'Ufficio.

g) Nomina del Responsabile del servizio

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un proprio coordinatore del servizio, con compiti di coordinamento e supervisione, che sarà l'unico riferimento diretto per AMGAS S.r.l., il quale dovrà presenziare alle operazioni giornaliere del Contact Center.

La AMGAS S.r.l. nominerà a sua volta, un proprio Responsabile del Servizio che fungerà da interfaccia unica verso il suo omologo nominato dal Fornitore del servizio.

PARTE TERZA – CONTABILIZZAZIONE

ART. 38 – PENALI

L'appaltatore in caso di inadempienza e/o ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, è tenuto al pagamento di una penale pecuniaria.

Le penalità e le maggiori spese eseguite dalla AMGAS S.r.l. in danno dell'appaltatore saranno prelevate dai crediti contrattuali maturati dall'appaltatore, e, ove mancasse il credito da parte dell'appaltatore stesso, saranno prelevate dall'ammontare della cauzione definitiva.

L'appaltatore, in tale ultimo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore iniziale la cauzione nel termine di quindici giorni da quella del prelievo, sotto pena di decadenza dal contratto e della perdita della cauzione; la cauzione verrà incamerata senza bisogno di alcun atto.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi, verranno contestati all'appaltatore per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

L'appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione.

Qualora dette deduzioni non siano accolte a giudizio della AMGAS S.r.l. ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate all'aggiudicatario le penali sopra indicate.

Le penali contrattuali sono:

- 1) Inosservanza dei livelli di servizio richiesto su media mese e distintamente per ogni servizio:

I parametri di misura del livello di servizio definiti in precedenza (**accessibilità al servizio, tempo medio di attesa, livello di servizio**) costituiscono la base per determinare quanto segue:

- Per l'inosservanza, su media mese, di UNO qualsiasi dei tre parametri si applica la decurtazione del 10 % sull'importo del mese relativo al disservizio
- Per l'inosservanza, su media mese, di DUE qualsiasi dei tre parametri si applica la decurtazione del 20 % sull'importo del mese relativo al disservizio
- Per l'inosservanza, su media mese, di TUTTI e TRE i parametri si applica la decurtazione del 30 % sull'importo del mese relativo al disservizio

Per conoscenza ed accettazione

L'AMGAS S.r.l. si riserva la facoltà di rescindere il contratto, in aggiunta all'applicazione di quanto sopra definito, nel caso di non ottemperanza dei livelli di servizio stabiliti per un periodo di due o più mesi consecutivi.

- 2) per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, ivi compresa la violazione del divieto di avviare servizi di Call-Center o Contact Center con società territorialmente in concorrenza (Area Metropolitana di Bari) con l'AMGAS S.r.l., accertata con qualsiasi mezzo, si applica la decurtazione del 10% sull'importo del canone mese relativo all'accertamento;
- 3) per ritardata consegna (oltre il giorno dieci di ogni mese) o consegna di documentazione incompleta inerente la reportistica mensile da consegnare al Responsabile del Servizio della AMGAS S.r.l., si applica la decurtazione del 10% sull'importo del canone mese relativo all'accertamento;
- 4) per impossibilità per AMGAS S.r.l. di accedere ai dati ACD e/o CRM, si applica una decurtazione pari al corrispettivo mensile / gg mese x gg inaccessibilità; per periodi di inaccessibilità superiori a 10 gg AMGAS S.r.l. si riserva di rescindere il contratto;
- 5) utilizzazione di personale per le attività di contact center privo di corso di formazione eseguito dai funzionari della AMGAS S.r.l. unitamente all'appaltatore per complessive 30 ore, si applica la decurtazione del 5 % sull'importo del canone mese relativo all'accertamento;
- 6) mancata esecuzione da parte dell'appaltatore di 30 ore annue di aggiornamento sulle procedure della AMGAS S.r.l. al personale utilizzato nel servizio, si applica la decurtazione del 5% sull'importo dal canone quadrimestrale in cui è stata rilevata l'inadempienza e per tutti i trimestri successivi per i quali l'inadempienza permane;
- 7) accertata carenza delle infrastrutture a carico del Fornitore del Servizio rispetto a quelle di cui ha dichiarato il possesso in sede di gara, si applica la decurtazione del 15% sull'importo del canone mese relativo all'accertamento, e in caso di mancata regolarizzazione nel termine perentorio di giorni dieci, la AMGAS SRL SpA si riserva di procedere alla rescissione del contratto in danno del Fornitore;
- 8) inadempienze generali di servizio di carattere transitorio rispetto a quanto previsto agli artt. 15 e 17 e ritenute non gravi, si applica la decurtazione del 5% sull'importo del canone mese relativo all'accertamento;

Si specifica che le penalità di cui sopra, su base mensile, dovranno rispettare comunque i limiti massimi stabiliti dall'art.145 del D.P.R. 207/10 (Regolamento Appalti Pubblici).

ART. 39 - MISURAZIONE E CONTABILIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI.

La contabilità avrà per oggetto l'accertamento e la registrazione di tutti i fatti producenti spesa, ed è informata in modo da consentire alla AMGAS S.r.l. il controllo costante della spesa e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

Tutte le prestazioni di servizio, sempre che regolarmente eseguite, saranno contabilizzati a **misura** applicando il prezzo unitario formulato dall'appaltatore nell'offerta presentata in sede di gara.

Si specifica che le chiamate gestite dal solo IVR e non inoltrate ad un operatore (es. chiamate fuori orario, abbandonate, autolettore, etc.) non saranno liquidate, così come le chiamate inoltrate ad un operatore, ma con conversazione di durata complessiva fino a 10 secondi.

Per conoscenza ed accettazione

Le indicazioni e le prescrizioni del Capitolato non possono essere interpretate in modo che sia da intendere escluso dagli obblighi dell'appaltatore ciò che non è esplicitamente espresso e che pure è necessario per la completezza del servizio: i prezzi contrattuali, infatti, devono ritenersi comprensivi di tutto quanto occorre per consegnare l'intervento compiuto a perfetta regola d'arte ed anche degli oneri non dettagliati, ma necessari alla esecuzione delle prestazioni, sia per quanto riguarda approvvigionamenti (ove compresi), trasporti, immagazzinamenti ed altro, sia per quanto si riferisce ad opere provvisoriale ed all'approntamento delle attrezzature dei cantieri e mezzi d'opera.

I prezzi saranno fissi ed invariabili ed indipendenti da qualsiasi eventualità per tutta la durata del servizio.

Le quantità degli interventi verranno quantificate in contraddittorio tra le parti, oppure dietro ordine della AMGAS S.r.l., salvo il diritto all'esecuzione di controlli diretti, totalmente a carico dell'appaltatore.

Il Fornitore dovrà fornire, oltre a quanto indicato in precedenza, sia il brogliaccio di contabilità, che il personale occorrente per l'esecuzione delle operazioni di misurazione e verifica delle quantità riportate in contabilità, senza aver diritto ad alcun compenso, intendendosi compresi nel prezzo offerto anche tali oneri.

II R.U.P.

dr. Vincenzo GALLINA

Elenco allegati :

Allegato A – Dati storici

Per conoscenza ed accettazione

(Timbro e Firma)