CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

ASEC TRADE S.r.l.

Sede legale in Catania, Via Cristoforo Colombo n. 150/b

Capitale sociale euro 3.737.300,00

Codice fiscale e partita IVA n. 03973800877

Sommario

1. Sommario

2. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO 3

3. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) 20

4. RISERVATEZZA 5

5. IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO 6

6. REQUISITI DI ORDINE GENERALE 7

Requisiti di Ordine Generale 7

Requisiti di Ordine Speciale - Capacita economico-finanziaria 7

Requisiti di Ordine Speciale - Capacita tecnico- professionali 8

7. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO 8

8. CRITERIO PER LA SCELTA DELLA MIGLIORE OFFERTA 9

2. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento ha per oggetto l'esecuzione di servizi di call center con personale dedicato in esclusiva, per la gestione di richieste informative e dispositive dei clienti per la vendita di prodotti e servizi di Asec Trade Srl, attraverso contatti telefonici inbound, e attività di back office. Potranno essere svolte anche attività outbound, che verranno regolate da un differente disciplinare.

Il servizio in oggetto dovrà essere svolto esclusivamente sul territorio nazionale italiano da personale debitamente formato, idoneo, di provate capacità, onestà e moralità, adeguato qualitativamente e numericamente alle necessità connesse all'erogazione del servizio in oggetto.

Sarà responsabilità del Fornitore dimensionare adeguatamente le risorse, in termini di numero di operatori. Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio meglio descritti di seguito per tutta la durata del contratto anche in caso di maggiori afflusso, ad esempio in prossimità della scadenza della fatturazione.

Asec Trade Srl ha l'obiettivo strategico di raggiungere la piena soddisfazione delle esigenze del Cliente (massimizzare la Customer Experience dei Clienti), minimizzare il Churn Rate dei Clienti, ottimizzare il numero di interazione cliente, garantendo una gestione in One Call Resolution e di massimizzare il valore del contatto proponendo servizi aggiuntivi per i Clienti e/o eventuali opportunità commerciali tramite proposte di Cross Selling/Up Selling.

Il Fornitore si impegna a dare piena e scrupolosa osservanza alle norme antitrust, al Codice del Consumo di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206, alla normativa dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed alle istruzioni contenute nei sistemi informativi messi a disposizione dalla Committente. L'Impresa dichiara di conoscere ed accettare la suddetta normativa.

Il numero di utenze servite da Asec Trade Srl ammonta a circa 43.000 e potrebbe essere incrementato nel corso della durata dell'affidamento.

Tutti i servizi indicati saranno erogati sia in modalità front-end (risposta call center inbound) sia in modalità back office (gestione email).

I canali di contatto dei clienti saranno principalmente:

- il numero verde 800.850166;
- il centralino 095 7230 211;
- gli indirizzi email servizioclienti@asectrade.it, info@asectrade.it;

- il sito web www.asectrade.eu;
- l'area riservata MyAsec del sito web www.asectrade.eu;
- la app MyAsec.

ASEC TRADE Srl è titolare del numero verde 800 850 166 e dell'utenza telefonica fissa 095 7230211 che rimarranno intestati ad ASEC TRADE Srl. Al Fornitore verrà instradato il flusso telefonico in ingresso sul numero verde. I costi del traffico telefonico sul numero verde sono a carico di ASEC TRADE Srl.

ASEC TRADE Srl fornirà le credenziali di accesso agli account email da utilizzare o attiverà idonei strumenti di condivisione. I costi relativi al client di gestione di email sono a carico di ASEC TRADE Srl.

Il servizio di call center inbound ha lo scopo di fornire:

- informazioni di natura commerciale e tecnica, in particolare sulle commodity luce e gas;
- assistenza ai nuovi Clienti che vogliono attivare un'utenza con ASEC TRADE Srl;
- assistenza post vendita e informazioni di natura ammnistrativa quali, a titolo meramente esemplificativo, richieste di carattere contrattuale, info bollette, richieste di preventivi, richieste di intervento su contatori/impianti – con esclusione di gestione guasti e pronto intervento - richieste appuntamenti per preventivi; richieste di apertura e chiusura contratti compresi i subentri, etc.;
- proposizione commerciale verso quei Clienti che hanno una sola commodity attiva con la Committente oppure promuovere nuovi prodotti e/o servizi

Il servizio di call center inbound dovrà prevedere un IVR (Interactive Voice Responder), per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate agli operatori, e tale IVR dovrà essere concordato con ASEC TRADE Srl.

ASEC TRADE Srl intende cogliere, attraverso il contatto inbound con il Cliente (nuovo o acquisito), tutte le opportunità commerciali (up selling, cross selling). Si prevede pertanto che vengano svolte le attività di:

- proposizione commerciale delle offerte o prodotti ai Clienti e potenziali Clienti che contattano ASEC TRADE Srl;
- nel caso di contatto telefonico, qualora il Cliente accetti la proposizione e sia disponibile a procedere, stipula, nel corso dello stesso contatto, del contratto relativo all'offerta

commerciale prescelta, registrazione della telefonata intervenuta con il Cliente e verifica della qualità e del contenuto della registrazione;

- qualora il Cliente sia interessato alla proposizione commerciale ma non abbia la possibilità di stipula immediata del contratto, raccolta e registrazione dei dati di contatto del Cliente e del consenso al trattamento degli stessi sul CRM (creazione lead) e successivo ricontatto finalizzato alla stipula telefonica del contratto;
- produzione di reportistica riguardo l'attività svolta.

Il Fornitore si impegna a rispettare le disposizioni dell'art. 23 (Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico) del Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) di cui alla delibera ARERA 413/2016/R/com.

Gli operatori telefonici, per erogare il servizio, interrogheranno il Sistema Informativo di ASEC TRADE Srl che dovrà essere installato e raggiungibile da tutte le postazioni degli operatori.

Il servizio di back office riguarda:

- gestione email: evasione delle pratiche relative alle attività amministrative e commerciali pervenute a mezzo e-mail (quali ad esempio, informazioni sui servizi contrattuali e su fatture, solleciti di pagamento, acquisizione di letture, ricezione o invio moduli, gestione ripensamenti, registrazione dati catastali);
- attività amministrative o di data entry sui sistemi gestionali messi a disposizione da ASEC TRADE Srl;
- stampa e predisposizione per invio di contratti e documentazione varia.

Nell'ambito delle attività di tipo amministrativo Asec Trade si riserva la possibilità di commissionare eventuali specifiche attività, come aggiornamento dati anagrafici nuovi comuni gestiti, espletamento di alcune tipologie di reclami, data entry etc.

3. RISERVATEZZA

L'Impresa ha l'impegno di mantenere la più assoluta riservatezza circa l'uso di tutti i documenti forniti da ASEC TRADE Srl, per lo svolgimento del servizio.

Il presente documento unitamente a tutta la documentazione relativa allo svolgimento del servizio gara è da considerarsi riservato e strettamente confidenziale; pertanto è fatto divieto divulgarne e utilizzarne il contenuto, anche parzialmente, oltre i limiti strettamente necessari ai fini dell'esecuzione

del servizio. Il vincolo di riservatezza si intende esteso alle informazioni, dati, cognizioni e documenti di natura riservata di pertinenza di ASEC TRADE Srl e dei propri clienti, dei quali l'Impresa, nello svolgimento del servizio venga in ogni modo a conoscenza, sia che si tratti di informazioni relative a rapporti intrattenuti da ASEC TRADE Srl con la propria clientela, sia che si tratti di informazioni relative all'organizzazione, ai piani di sviluppo, ai progetti ed altre informazioni che siano frutto dell'attività svolta da ASEC TRADE Srl o dai propri Clienti.

Gli obblighi di cui sopra resteranno in vigore per tutta la durata dell'affidamento, nonché indefinitamente dopo il termine della medesima e l'Impresa si impegna a mantenere indenne ASEC TRADE Srl per qualunque danno causato a Terzi per l'inosservanza dei suddetti obblighi, nonché a risarcire ogni danno causato a ASEC TRADE Srl fatto salvo ogni diritto al risarcimento per il maggior danno subito.

ASEC TRADE Srl si riserva di effettuare comunque ogni azione ritenuta necessaria a tutela sua e/o di terzi in caso di inadempienza di qualunque obbligo relativo al suddetto vincolo di riservatezza.

4. IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO

L'importo stimato dell'affidamento è di Euro 250.000.00 al netto di IVA, riferito al periodo contrattuale di 24 mesi. Tale importo è dato dalla somma dei singoli corrispettivi unitari previsti per le singole prestazioni stimate da ASEC TRADE Srl.

Ai sensi dell'art. 95 comma 10 del D.lgs. 50/2016, l'Offerente dovrà indicare nell'offerta economica, a pena di esclusione, gli oneri per la sicurezza da rischio specifico a carico dell'Aggiudicatario.

Gli oneri per la sicurezza per la Stazione Appaltante per rischi da interferenza sono pari a zero.

Gli importi unitari dovranno rimanere fissi ed invariabili per tutta la durata dell'affidamento.

La seguente tabella riporta i quantitativi annui stimati sulla base di dati storici del servizio ad oggi reso e gli importi unitari fissati a base d'asta.

Descrizione	*Unità di misura*	*Quantità annue stimate*	*Prezzo unitario*	*Importo annuo stimato*
Contatti telefonici inbound	Numero di contatti	87.000	€ 1,30	€ 113.100

Attività di back office (gestione email)	Numero di richieste	29.750	€ 0,40	€ 11.900
Totale importo annuo stimato				€ 125.000

L'affidamento avrà durata di 24 mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi e comunque ASEC TRADE Srl, agli stessi patti e condizioni, potrà richiedere proroghe temporali fino ad esaurimento delle somme stanziate a base d'asta.
Il Fornitore dovrà attivare il servizio entro 30 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto (tempo di start-up).

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE

I soggetti ammessi ai sensi dell'art. 4 per poter partecipare alla gara di appalto in oggetto, devono dichiarare di possedere i seguenti requisiti di qualificazione.

Requisiti di Ordine Generale

- Assenza di cause ostative per la contrattazione pubblica, di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016.
- Regolare iscrizione nel Registro imprese, tenuto presso la Camera di commercio industria artigianato ed agricoltura.
- Alla data di pubblicazione del bando, i concorrenti dovranno risultare iscritti presso il registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuta dall'Autorità per le garanzie delle Comunicazioni (AGCOM).
- Applicare il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Requisiti di capacità economico-finanziaria

- Fatturato globale d'impresa per attività di Call Center negli ultimi tre esercizi (2020/2022) pari o superiore a Euro 500.000,00. In caso di raggruppamento, tale requisito deve essere posseduto per almeno il 50% dal mandatario e per almeno il 25% da ognuno dei soggetti mandanti.

- Avere effettuato negli ultimi tre esercizi analoghi Servizi di Call Center in favore di almeno una Società operante nel settore delle Public Utilities con più di 50.000 utenze attive.

Requisiti di capacità tecnico- professionali

- Essere in possesso di valida Certificazione UNI EN ISO 9001 per attività di "Call Center"; in caso di raggruppamento, questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto mandatario.
- Disporre, per tutto il periodo oggetto di appalto:
  - di personale perfettamente parlante la lingua italiana;
  - di struttura organizzativa idonea ad assicurare il regolare svolgimento di ognuna delle prestazioni richiese per il servizio;
  - di personale adeguatamente formato ed in numero adeguato;
  - di personale cui si applica, in relazione allo svolgimento del servizio, il contratto nazionale e territoriale di lavoro delle comunicazioni o settore commercio, terziario, servizi;
  - a titolo di proprietà, leasing o altro diritto reale o di godimento di adeguata strumentazione tecnica e sistemi tecnologici e nello specifico:
    - struttura tecnologica/informatica in grado di integrare la piattaforma IVR con il database dell'applicativo gestionale in uso presso Asec Trade, secondo le esigenze di Asec Trade;
    - autonomia del servizio pari ad almeno 24 ore in caso di assenza di energia elettrica.

6. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

La documentazione posta a base di gara è costituita dai seguenti documenti:

- avviso di gara;
- disciplinare di gara;
- capitolato speciale d'appalto.

Per la scelta del contraente viene seguita una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 e seguenti del D.lgs. 50/2016.

7. CRITERIO PER LA SCELTA DELLA MIGLIORE OFFERTA

L'affidamento è aggiudicato al concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D.lgs. 50/2016.

L'affidamento sarà assegnato alla Ditta ammessa alla gara che avrà presentato l'offerta tecnica ed economica che complessivamente avrà ottenuto il punteggio più alto, sulla base dei pesi e dei criteri sotto evidenziati.

L'offerta tecnica e l'offerta economica saranno misurate applicando i seguenti criteri di valutazione che sulla base dei pesi ponderali indicati, determineranno il punteggio assegnato ad ogni singola offerta concorrente.

Il punteggio complessivo sarà dato da:

Punteggio Totale = Punteggio Tecnico + Punteggio Economico

PROPOSTA TECNICA - 65 punti

La proposta tecnica dovrà essere redatta in un numero massimo di 20 pagine in modo analitico nel rispetto dei criteri sotto indicati che costituiranno i capitoli in cui si articola la proposta tecnica.

Il concorrente, la cui proposta tecnica non raggiunga il punteggio complessivo di 40 punti, non sarà ammesso alla fase successiva.

Esperienza dell'affidatario del servizio: max 10 punti

Oggetto della valutazione è l'esperienza maturata negli ultimi cinque anni dalla data di pubblicazione del bando. Verranno attribuiti 10 punti (dieci) per comprovata e documentata attività come affidatario per l'ultimo triennio continuativo di servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura per conto di società operanti nel settore della vendita di gas e/o energia elettrica con almeno 50.000 clienti. Nel caso di esperienza comprovata e documentata, riferita a periodi differenti dall'ultimo triennio continuativo, vena invece attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile in periodi diversi), fino ad un massimo di cinque anni di esperienza documentata nell'ultimo decennio.

Esperienza di gestione per utilities di grandi dimensioni: max 10 punti

Sarà attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, affidamenti di servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura per conto di società con oltre 500.000 mila clienti.

Certificazioni: max 10 punti

Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, e di certificazione ISO 27001 per l'erogazione di servizi di contact center. Il punteggio viene assegnato solo in presenza delle due certificazioni richieste.

Valutazione del Team: max 10 punti

Nell'ambito della proposta tecnica va descritto il team proposto per lo svolgimento delle attività con specifica indicazione degli operatori che abbiano maturato esperienza pregressa nella gestione di servizi di call center nel settore delle utilities (elettrico, idrico, gas, ambiente e similari). Sarà considerato elemento premiante la presenza di risorse con competenze in materia di contact center inbound e operations credito e reclami nel settore energy.

La competenza delle figure professionali sarà valutata in relazione alla prestazione contrattuale così come puntualmente descritta nello schema di Contratto e allegata Specifica tecnica.

Dovranno essere, inoltre, allegati i curricula nominativi solo dei seguenti Responsabili:

- Responsabile della Commessa,
- Responsabile Attività,
- Responsabile Qualità,
- Responsabile Formazione.

La mancata allegazione dei curricula comporterà l'attribuzione del punteggio zero.

Gli operatore del team di lavoro devono essere disponibili nell'organico all'atto della scadenza del termine di presentazione offerta, assunti con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o con altre tipologie contrattuali certificate ai sensi del D.Lgs. n. 276/2003

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

Valutazione qualitativa	*Punteggio Attribuito*
Ottimo	10
Distinto	8
Buono	6
Discreto	4
Sufficiente	2

Ottimo: curricula dei Responsabili che evidenziano una solida esperienza dei soggetti con ruolo di Responsabile, individuati per l'esecuzione della prestazione; risorse aventi ottima esperienza maturata soprattutto nel settore delle utilities (elettrico, idrico, gas, ambientale e similari).

Distinto: curricula dei Responsabili dettagliati, coerenti in relazione alle prestazioni previste; risorse aventi più che buona esperienza maturata nel settore contact center delle utilities (elettrico, idrico, gas, ambientale e similari).

Buono: curricula dei Responsabili dettagliati, coerenti in relazione alle prestazioni previste; risorse aventi buona esperienza nel settore contact center maturata in altri ambiti rispetto a quelli delle utilities.

Discreto: curricula dei Responsabili dettagliati, di cui solo alcuni coerenti in relazione alle prestazioni previste dall'Accordo quadro; risorse aventi qualche esperienza nel settore contact center maturata in altri ambiti rispetto a quelli delle utilities.

Sufficiente: curricula dei Responsabili che evidenziano un'esperienza pregressa generalista e circoscritta.

Soluzioni tecnologiche innovative per l'erogazione del servizio: max 10 punti

Nell'ambito della Relazione Tecnica, l'operatore economico dovrà indicare le soluzioni che consentano di raggiungere migliore efficienza nella gestione del servizio, quali l'elaborazione di una soluzione "chatbot" da utilizzare per il servizio.

La proposta dovrà essere dettagliata con un progetto che prevede:

- la chatbot-pilota, senza alcun onere aggiuntivo a carico della Committente, che dovrà essere in grado di intercettare e gestire le richieste più frequenti (Frequent Questions) che non hanno valore aggiunto per l'azienda perché sono di tipo informativo o gestibili in modalità self dal cliente.
- la definizione di tempi e modalità di realizzazione per lo sviluppo del chatbot, nonché la definizione dei KPI che possano essere presi a riferimento quali indicatori di una buona performance.
- i tipi di interventi (quali strumenti, su quali canali e per quali servizi o use case) che si propone di realizzare in funzione dei processi oggetto del contratto, dai canali di self care e dei contatti gestiti;

- la descrizione della piattaforma di chatbot o tecnologia (proprietaria o di terze parti) che si intende utilizzare a tale fine e le logiche di integrazione con l'attuale ecosistema della Committente.
- il numero delle "Frequent Questions" che saranno sviluppate tramite la chatbot

Valutazione qualitativa	*Punteggio Attribuito*
Ottimo	10
Distinto	8
Buono	6
Discreto	4
Sufficiente	2

Ottimo: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti ampiamente migliorativi e fortemente innovativi, molto dettagliati, coerenti ed eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione molto contenuti e sfidanti. Numero di Frequents Questions nella misura di almeno 10.

Buono: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti migliorativi e piuttosto innovativi, molto dettagliati, coerenti ed eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione buoni. Numero di Frequents Questions nella misura di almeno 7.

Discreto: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti discretamente migliorativi e innovativi, dettagliati, coerenti ed eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione discreti. Numero di Frequents Questions nella misura di almeno 5.

Sufficiente: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti sufficientemente migliorativi e innovativi, coerenti ed eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione sufficienti. Numero di Frequents Questions nella misura di almeno 5.

I giudizi hanno a riferimento la proposta nel suo insieme e non solo il dato evidenziato inerente il numero di Frequents Questions da implementare.

Livelli di servizio: max 15 punti

Miglioramento del livello di accessibilità al servizio (AS)

Con riferimento agli standard riportati all'art. 2, l'operatore economico dovrà indicare l'eventuale miglioramento del livello minimo (95%) di accessibilità al servizio (AS) previsto per le chiamate inbound.

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

Miglioramento	*Punteggio Attribuito*
+3%	5
+2%	3
+1%	1

Miglioramento del tempo medio di attesa (TMA)

Con riferimento agli standard riportati all'art. 2, l'operatore economico dovrà indicare l'eventuale miglioramento del livello massimo (180 secondi) di attesa (TMA) previsto per le chiamate inbound.

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

Miglioramento	*Punteggio Attribuito*
60 secondi	5
40 secondi	3
20 secondi	1

Miglioramento del livello di servizio (LS)

Con riferimento agli standard riportati all'art. 2, l'operatore economico dovrà indicare l'eventuale miglioramento del livello minimo (85%) di servizio (LS) previsto per le chiamate inbound.

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

Miglioramento	*Punteggio Attribuito*
+15%	5
+10%	3
+5%	1

PROPOSTA ECONOMICA - 35 punti

Non saranno accettate offerte superiori alla base d'asta.

I prezzi unitari posti a base d'asta sono quelli indicati all'Art. 4.

Il ribasso percentuale dovrà essere espresso utilizzando, al massimo, due decimali.

Ai concorrenti verranno attribuiti punteggi secondo la seguente formula:

$$PE = Pmax * Ri / Rmax$$

Dove:

- Pmax = punti massimi relativi al punto PE =35
- Rmax = miglior ribasso (con valore più alto).
- Ri = ribasso presentato dal fornitore i-esimo calcolato a partire dal valore dell'offerta rispetto al valore a base d'asta.

8. SOSPENSIONI

Il Fornitore non potrà, pena la rescissione del contratto, sospendere, anche se temporaneamente, l'esecuzione del contratto, se non per cause di forza maggiore impreviste ed imprevedibili.

Gli eventuali oneri derivanti dalla sospensione non dovuta a cause di forza maggiore saranno a totale carico del Fornitore inadempiente.

9. CONTENUTO DEL PREZZO CONTRATTUALE

Il prezzo contrattuale è inteso, esclusa Iva, comprensivo di ogni altro onere, anche fiscale, dovuto dal Fornitore, previsto dal presente capitolato o per norma o per consuetudine, per dare completamente e regolarmente eseguite le prestazioni oggetto del presente capitolato e della restante documentazione posta a base di appalto.

Il prezzo contrattuale, definito a misura, rimane fisso ed invariabile per tutta la durata dell'appalto e l'eventuale indicazione nelle voci oggetto di offerta di quantità non ha effetto sull'importo complessivo della stessa che, seppure determinate attraverso l'applicazione dei prezzi unitari offerti e delle quantità delle varie prestazioni, resta fisso ed invariabile.

È esclusa qualsiasi revisione dei prezzi e non trova applicazione l'articolo 1664, primo comma, del codice civile.

10. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Fornitore si impegna a rispettare, relativamente a tutti i flussi finanziari derivanti dall'esecuzione del presente appalto, a pena di annullabilità del contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 136/2010.

In caso di Fornitore costituito in forma temporaneamente associata, la risoluzione opera anche nel caso in cui l'inadempienza riguardi una sola delle imprese riunite.

11. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fattura, emessa con periodicità mensile, predisposta dal Fornitore dovrà contenere, tra l'altro, i seguenti dati:

- Oggetto dell'Appalto
- Estremi del Contratto: CIG – numero di protocollo e data del contratto;
- Periodo contabile di riferimento;
- Quantità della prestazioni effettuate;
- Prezzo unitario della prestazioni di cui sopra;
- Importo totale.

Il Responsabile del Procedimento, provvederà all'approvazione e alla liquidazione della fattura.

Entro il 5° giorno lavorativo di ogni mese, il Fornitore dovrà trasmettere via email le informazioni sul volume complessivo da fatturare e il valore dei corrispettivi unitari moltiplicati per le rispettive quantità di servizi eseguiti nel mese di riferimento.

La fatturazione potrà avvenire solo dopo approvazione della nota inviata dal Fornitore mediante comunicazione scritta da parte della Stazione Appaltante.

ASEC TRADE Srl effettuerà il pagamento delle fatture, subordinatamente all'acquisizione del DURC regolare, con bonifico bancario a 60 giorni data fattura fine mese sul conto corrente bancario dedicato come previsto dalla normativa per la tracciabilità dei flussi finanziari i cui estremi saranno forniti dal Fornitore.

12. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E POSSIBILITÀ CESSIONE DEI CREDITI

È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma.

È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016 e della Legge 21 febbraio 1991, n. 52, solo se preventivamente autorizzata da ASEC TRADE Srl e a condizione che:

- la richiesta, accompagnata dallo schema del contratto di cessione, sia pervenuta a ASEC TRADE Srl prima della liquidazione della rata di credito a cui a riferita la domanda di cessione;
- il cessionario sia un istituto bancario o un intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia;
- il contratto di cessione, in caso di autorizzazione, in originale o copia autenticata, sia trasmesso a ASEC TRADE Srl prima o contestualmente alla liquidazione della rata di riferimento.

13. OBBLIGHI ASSICURATIVI A CARICO DEL FORNITORE

Sono a carico del Fornitore tutte le misure e tutti gli adempimenti per evitare, nell'esecuzione dell'appalto, il verificarsi di danni a cose, ambiente e persone.

Indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa è a carico del Fornitore ogni onere per il ripristino o il risarcimento del danno nei confronti di luoghi, cose o persone, anche terzi, determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti preventivi.

Prima dell'avvio effettivo dell'esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà dar prova, pena la sospensione delle prestazioni, di essere dotato di idonea ed adeguata polizza assicurativa che copra, per tutta la durata del contratto, la responsabilità civile per danni contro terzi, con un massimale per ogni singolo sinistro di almeno 500.000,00 Euro.

14. ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA

Il Fornitore, a dimostrazione del possesso dell'idoneità tecnico professionale di cui all'art. 26, comma 1 lett. a) del D.lgs. 81/2008, entro il termine richiesto ai fini dell'aggiudicazione, deve dimostrare di

aver ottemperato a quanto previsto dagli obblighi di legge per quanto riguarda la formazione del proprio personale impiegato.
Il Fornitore, nel rispetto della normativa di riferimento, mettendo in atto tutti gli accorgimenti necessari e adempiendo alle eventuali evoluzioni legislative, dovrà mantenere l'idoneità di cui al comma 1, pena la rescissione contrattuale, per tutta la durata contrattuale.

15. TUTELA E TRATTAMENTO DEL LAVORATORI

Il Fornitore ha l' obbligo di osservare le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati tra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori loro dipendenti, impiegati nell'ambito delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto.
Il Fornitore è tenuto per tutta la durata dell'appalto a mantenere la propria regolarità contributiva e retributiva nei confronti del proprio personale, ricorrendo, nei casi previsti dalle suddette norme, Il potere sostitutivo e sanzionatorio di ASEC TRADE Srl.
L'efficacia dell'aggiudicazione definitiva, la stipula del contratto e di eventuali varianti allo stesso in corso di esecuzione, l'erogazione di ogni rata di pagamento, nonché il rilascio del certificato di verifica di conformità, sono subordinate alla regolarità del DURC, ai sensi dell'art. 6 del DPR 207/2010.

16. DIVIETO DI SUBAPPALTO

Le prestazioni oggetto d'appalto non sono in alcun modo e misura subappaltabili a terzi.

17. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Costituiscono causa di risoluzione del contratto, oltre a quanto eventualmente previsto nelle norme di legge vigenti o disposto dagli altri articoli del presente capitolato, con facoltà di ASEC TRADE Srl di risolvere il contratto mediante lettera raccomandata o posta elettronica certificata, con messa in mora di 15 giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti, i seguenti casi:

- perdita, in corso di esecuzione, di uno o più dei requisiti di qualificazione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016, nonché di uno o più dei requisiti di qualificazione tecnico-professionali, attestati in sede di gara e verificati dalla commissione in sede di aggiudicazione;
- manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- inadempimento accertato alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, sulla sicurezza sul lavoro e sulle assicurazioni obbligatorie del personale;
- rallentamento dell'esecuzione del servizio, senza giustificato motivo;
- subappalto o sub affidamento non autorizzato, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto;
- mancata rispondenza delle prestazioni fornite alle specifiche del contratto o alle finalità dell'appalto;
- mancato rispetto della normative vigente sulla sicurezza e la salute dei lavoratori o ai piani di sicurezza, integranti il contratto, e delle ingiunzioni fattegli al riguardo da ASEC TRADE Srl o dagli organismi di controllo deputati;
- violazione delle prescrizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti, in applicazione dell'Articolo 2526 c.c.;
- ottenimento del DURC negativo per due volte consecutive, ai sensi dell'art. 6 comma 8 del DPR 207/2010;
- mancata assunzione del servizio in un tempo superiore a trenta giorni (tempo di start-up) dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto.
- qualora l'Appaltatore sia costituito da un raggruppamento temporaneo di concorrenti, in caso di fallimento di uno dei soggetti riuniti.

18. ACCORDO BONARIO

In merito alla controversie che si possono instaurare a seguito della mancata soluzione concordata o transata delle contestazioni di cui comma 2, si applica l'art. 205 del D.lgs. 50/2016.

19. ONERI E OBBLIGHI A CARICO DEL FORNITORE

Oltre agli oneri espressamente previsti a suo carico dal presente capitolato, delle norme vigenti di riferimento, nonché da tutti i piani per le misure di sicurezza fisica dei lavoratori costituenti parte integrante del contratto di appalto, sono altresì a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi che seguono:

- l'assunzione in proprio, tenendone indenne ASEC TRADE Srl, di ogni responsabilità risarcitoria e delle obbligazioni relative comunque connesse all'esecuzione delle prestazioni oggetto d'appalto;
- eventuali spese, diritti e tasse necessari per la stipulazione del contratto e per la relativa registrazione a norma di legge.

Il Fornitore dovrà inoltre:

- impiegare nel servizio di risposta telefonica e nella gestione del back office personale con adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (operatori telefonici che abbiano comprovata esperienza di servizi di Contact Center Inbound per aziende soggette alla regolazione di ARERA);
- impiegare personale con comprovata conoscenza degli elementi di base necessari all'utilizzo del personal computer e degli elementi di base dei programmi Word ed Excel, che abbia una buona padronanza della lingua italiana parlata e scritta e conoscenza e capacità di utilizzo dei più diffusi software gestionali utilizzati nel settore delle utilities;
- impiegare nel servizio di risposta telefonica e di gestione delle attività di back office, esclusivamente proprio personale dipendente, ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro;
- avvalersi, per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto, di operatori in possesso di un livello d'istruzione minima corrispondente al diploma di scuola media superiore.
- utilizzare infrastrutture hardware/software di "fault tolerance" ad alta affidabilità e resilienza (sistemi di alimentazione elettrica ridondanti, apparecchiature CTI con hard disk in architettura RAID e doppia CPU).

20. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il Fornitore si impegna a garantire tutto quanto disposto dal TIQV.

Per i servizi telefonici, i livelli minimi degli standard specifici sono riportati nella seguente tabella.

INDICATORE	*STANDARD MINIMO RICHIESTO*
Accessibilità al servizio (AS)	AS > 95%
Tempo medio di attesa (TMA)	TMA < 180 secondi
Livello di servizio (LS)	LS > 85%

dove:

- 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 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;
- 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 reindirizzo 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;
- 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.

Per ogni email ed ogni eventuale pratica gestita in back office esclusivamente dal Fornitore, i livelli minimi degli standard specifici sono riportati nella seguente tabella.

INDICATORE	*STANDARD MINIMO RICHIESTO*
Tempo max. risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo max. di rettifica fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

Per ogni email ed ogni eventuale pratica gestita in back office dal Fornitore che verrà da esso assegnata agli uffici di ASEC TRADE Srl, i livelli minimi degli standard specifici da rispettare per la comunicazione a ASEC TRADE Srl sono riportati nella seguente tabella.

INDICATORE	*STANDARD MINIMO RICHIESTO*
Tempo massimo di intervento per la richiesta di annullamento fattura	2 giorni lav.
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	2 giorni lav.
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di morosità	1 giorno feriale
Tempo massimo per l'apertura delle richieste per rettifica di fatturazione/prescrizione	2 giorni lavorativi
Tempo massimo per le rateizzazioni	5 giorni lavorativi
Tempo massimo per aggiornamenti dati anagrafici/variazioni dati contrattuali	15 giorni lavorativi
Tempo max. per compensazioni crediti	2 giorni lavorativi
Tempo max. inserimento letture	2 giorni lavorativi

Il numero minimo di operatori dipendenti dal fornitore con competenze specifiche per lo svolgimento delle attività dovrà essere comunicato in fase di offerta specificando le risorse minime che saranno dedicate ad ognuna delle attività.

Sarà comunque responsabilità del fornitore dimensionare adeguatamente le risorse del presidio, eventualmente integrando in termini di numero gli operatori telefonici e di back office e le infrastrutture tecnologiche, al fine di erogare il servizio rispettandone i livelli descritti nel presente articolo.

Il Fornitore dovrà garantire i livelli dichiarati per tutta la durata del contratto anche in caso di situazioni non previste, quali, a mero titolo di esempio, emergenze in caso di scadenza bollette, ampliamento del servizio per campagne pubblicitarie o attività massiva di natura tecnica e/o amministrativa ecc.

ASEC TRADE Srl si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso di non ottemperanza dei livelli di servizio stabiliti per un periodo di due o più mesi consecutivi.

Il servizio di call center telefonico dovrà essere garantito con personale in cuffia nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00;
- sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Nelle ore di assenza di personale in cuffia dovrà comunque essere attivato un risponditore automatico con le principali informazioni e con la possibilità di registrazione delle chiamate per successivo richiamo.

Il servizio di gestione email dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

- entro la giornata in cui è stata ricevuta la email, per le email ricevute prima delle ore 14.00;
- entro la giornata successiva a quella in cui è stata ricevuta la email, per le email ricevute dopo le ore 14.00.

21. REPORTISTICA

È considerato requisito vincolante la disponibilità della reportistica per la misura dei parametri di cui all'Art. 20. La reportistica richiesta al Fornitore comprende la produzione di tutti i report contenenti i dati relativi alla valutazione del raggiungimento dei parametri di misura del livello di servizio telefonico, e di gestione email, nonché elementi qualitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati dal fornitore.

Il Fornitore dovrà rendere mensilmente disponibili, entro il settimo giorno lavorativo del mese successivo, a ASEC TRADE Srl le reportistiche di insieme e di dettaglio.

Inoltre il Fornitore dovrà rendere disponibile a ASEC TRADE Srl apposita piattaforma affinché ASEC TRADE Srl possa effettuare autonomamente le reportistiche.

Altresì dovranno essere prodotti report statistici di monitoraggio dei parametri, qualitativi e quantitativi, che consentano a ASEC TRADE Srl di verificare il livello generale dei servizi.

ASEC TRADE Srl, esaminati i dati risultanti dai report, potrà richiedere al fornitore aggiustamenti tecnici ed organizzativi senza alcun incremento dei costi del servizio.

A titolo indicativo dovranno essere rilevati ed inseriti nei report della gestione telefonica inbound i seguenti parametri:

- Tempo massimo di conversazione
- Tempo totale di conversazione
- Tempo di abbandono
- Tempo di risposta
- Tempo medio, minimo e massimo delle chiamate
- Tempo in cui almeno una linea telefonica risulta libera
- Tutte le chiamate risposte da IVR
- Tutte le chiamate che hanno richiesto di parlare con operatore
- Tutte le chiamate servite da un operatore
- Tempo di attesa per ciascun utente che ha parlato con un operatore

Il Fornitore dovrà anche predisporre dei report relativi alla gestione del back office per ciascuna delle caselle email e delle richieste pervenute, distinguendo i tempi della gestione di informazioni da quelli delle attività di back office.

A titolo indicativo dovranno essere rilevati ed inseriti nei report della gestione back office i seguenti parametri:

- Numero totale di richieste pervenute, per canale inteso come ciascun indirizzo di email
- Numero di richieste evase, per canale, inteso come gestione informazione a riscontro diretto o back office
- Numero di richieste assegnate agli uffici di ASEC TRADE Srl ai fini del riscontro
- Numero di richieste tracciate quale sollecito di qualsiasi tipo di precedente richiesta

Tutti i report dovranno essere forniti sia su base giornaliera, sia con aggregazione settimanale e mensile.

Ulteriori implementazioni potranno essere richieste a seguito di nuove leggi o documenti di regolazione da parte delle autorità competente.

22. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI

La formazione e l'aggiornamento degli operatori telefonici dedicati al servizio durante il periodo contrattuale sarà a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà, nel rispetto della normative sul trattamento dei dati personali, presentare i curricula vitae del team che sarà coinvolto nel servizio in oggetto.

Il personale impiegato al servizio di risposta telefonica dovrà essere, ai sensi della normative vigente in materia di lavoro, dipendente della Società aggiudicataria. Dovrà avere un'adeguata formazione sotto il profilo relazionale e dovrà possedere un livello d'istruzione minima corrispondente al diploma di scuola media superiore. Dovrà inoltre conoscere gli elementi di base necessari all'utilizzo del personal computer e gli elementi di base dei programmi Word ed Excel ed avere una buona padronanza della lingua italiana scritta e parlata.

Prima dell'avvio del Servizio, il personale operativo del Fornitore, qualora, ad insindacabile giudizio di ASEC TRADE Srl, non sia considerato già in possesso dei requisiti professionali necessari allo svolgimento del servizio, dovrà seguire un corso di formazione obbligatorio, tenuto da personale di ASEC TRADE Srl sui temi da approfondire oltre che sulle procedure aziendali specifiche di ASEC TRADE Srl.

Se dopo la fase di avvio il Fornitore ritenesse necessario avvalersi di personale aggiuntivo non ancora formato, dovrà comunicarlo a ASEC TRADE Srl. La formazione di questo personale aggiuntivo è a totale cura e spese del Fornitore. In questo caso ASEC TRADE Srl avrà facoltà di predisporre opportune verifiche, onde accertare la preparazione del personale aggiunto. Nel caso in cui si determini una situazione che richieda interventi di aggiornamento straordinari (ad esempio, rilevanti modifiche normative, procedurali o nuove applicazioni informatiche) è facoltà di ASEC TRADE Srl richiedere la partecipazione del personale operativo del Fornitore a questa attività.

Nel caso in cui il personale destinatario della formazione mostri al termine del corso evidenti lacune, ASEC TRADE Srl ha facoltà di non ritenere formato quel personale proposto e avrà diritto di richiedere la formazione aggiuntiva o la sostituzione del suddetto personale, a totale cura e spesa del Fornitore.

23. CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme citate.

L'Impresa si impegna a realizzare uno specifico sistema di controllo della qualità e ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi.

Il servizio erogato sarà verificato da ASEC TRADE Srl mediante:

- Monitoraggio dati statistici da parte del Committente;
- Auditing sulla qualità del servizio erogato tramite visite c/o la sede del fornitore;
- Chiamate casuali effettuate dal Committente;
- Indagine di customer satisfaction sul servizio telefonico e di gestione delle richieste pervenute tramite email.

24. SANZIONI E PENALI

I parametri di misura del livello di servizio definiti in precedenza (accessibilità telefonica, velocità di risposta, livello del servizio, tempistiche di risposta a richieste scritte, etc.) costituiscono la base per determinare quanto segue.

Eventuali sanzioni economiche comminate, anche in periodi successivi al termine del presente appalto, da ARERA a ASEC TRADE Srl a causa di sforamenti rispetto agli standard previsti del TIQV e richiesti quali livelli minimi garantiti per l'appalto di cui trattasi, saranno interamente da considerarsi penali per servizio reso con qualità inferiore a quanto offerto e garantito e pertanto interamente addebitate al Fornitore.

In aggiunta a quanto sopra, saranno applicate le seguenti penali in caso di livelli di qualità inferiori a quanto pattuito.

- Per lo scostamento di ogni punto % su base mensile per ognuno dei parametri di misura del livello del Servizio telefonico si applica la decurtazione del 5% sulle tariffe unitarie da fatturare per il mese relativo al disservizio;

- Per ogni email ed ogni eventuale pratica gestita in back office esclusivamente dal Fornitore, il mancato rispetto degli standard specifici comporta l'applicazione della penale quantificata secondo gli indennizzi fissati dalla delibera ARERA 655/15 e s.m.i.;
- Per ogni email ed ogni eventuale pratica gestita in back office dal Fornitore che verrà da esso assegnata agli uffici di ASEC TRADE Srl oltre i termini previsti dalla tabella di cui all'art. 20 darà luogo ad una penale di Euro 5,00, se l'invio è entro ii doppio del tempo previsto, di Euro 10,00 se l'invio avviene oltre il doppio del tempo previsto;
- Ogni mancato o erroneo inserimento di richiesta o ogni erronea attribuzione di competenza agli uffici di ASEC TRADE Srl, comporta un addebito di una penale di Euro 5,00;
- Nel caso di ricezione di un numero di reclami presentati dai clienti di ASEC TRADE Srl e relativi alla qualità del servizio, escludendo i reclami infondati, superiore su base annua superiore all'1% dell'utenza servita, si applicherà una penale di 100,00 Euro per ciascun reclamo;
- Nel caso di mancato rispetto dei tempi previsti per l'avvio del servizio rispetto a quanto dichiarato, si applicherà una penale di Euro 1.000,00 per ogni giorno di ritardo.

È fatta salva la possibilità per ASEC TRADE Srl di risolvere il contratto nel caso di reclami ricevuti in numero superiore su base annua al 5% dell'utenza servita.

Il totale mensile delle penali applicate verrà decurtato dai corrispettivi che ASEC TRADE Srl dovrà al Fornitore.

In ogni caso ASEC TRADE Srl si riserva il diritto di richiedere l'esclusione del Servizio dei singoli operatori che con il loro operato hanno dato luogo a frequenti lamentele da parte della clientela.

25. SOFTWARE GESTIONALE

Il programma gestionale in uso è Net@SIU fornito da Engineering Ingegneria Informatica Spa.