

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

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

Spresiano, maggio 2017

a cura di: Ufficio Acquisti e Rete Clienti

INDICE

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

Art. 1. Premessa

Contarina S.p.A. è la società con unico socio soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Consiglio di Bacino Priula, da questi interamente detenuta e affidataria in house providing del servizio gestione integrata dei rifiuti urbani nei 50 comuni della Provincia di Treviso elencati nell'Allegato Sub C al presente Capitolato. La società svolge anche attività di gestione di rifiuti speciali, del verde pubblico integrato, disinfestazioni e derattizzazioni, di servizi cimiteriali e di cremazione.

Contarina S.p.A. ha conosciuto negli ultimi anni notevole espansione in termini qualitativi e quantitativi dei servizi erogati e prevede ulteriore diversificazione ed espansione nei prossimi anni. Tali previsioni impongono alla stessa, quale obiettivo del presente Capitolato Speciale d'Appalto, la ricerca di fornitore di servizi di contact center che non solo rispetti le prerogative della presente procedura di gara ma che sia in grado di proporre sistemi sempre più efficaci e plurali di comunicazione verso l'utenza servita, in un'ottica generale di contenimento dei costi.

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

Art. 2. Definizioni

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

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

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

Art. 3. Oggetto dell'appalto

L'oggetto della fornitura sono i servizi di Contact Center in Outsourcing per consentire alla Committente di fornire alla propria utenza ovvero privati, aziende, enti pubblici ed altri soggetti pubblici e privati supporto quotidiano nella interazione con i servizi resi. In particolare tali servizi sono richiesti ed erogati tramite operatività inbound.

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

- mantenimento del livello di servizio attuale;
- opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- continuità del servizio;
- contenimento del turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know-how acquisito.

A tal fine utilizzerà risorse opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Contact Center di analoga complessità, preferibilmente erogati a favore di Pubbliche Amministrazioni, Enti Pubblici, Multiutilities, Imprese che erogano servizi analoghi a quello oggetto del presente Contratto.

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

Art. 4. Durata

Il servizio avrà la durata di 24 mesi dalla data di inizio attività di cui al penultimo periodo dell'art. 14. È riservata alla Committente l'opzione di proroga per complessivi 24 (ventiquattro) mesi.

La Committente dichiara sin d'ora che la durata del presente appalto risulta condizionata dal mantenimento in capo alla stessa della gestione dei rifiuti nel territorio attualmente servito. In caso di subentro di altro soggetto sarà tenuto a proseguire l'esecuzione delle prestazioni in oggetto alle medesime condizioni stabilite

nel presente contratto. Il venir meno in capo alla Committente della titolarità della gestione dei rifiuti per *factum principis* (es.: provvedimenti inibitori di Enti competenti ecc.), ovvero in esecuzione di norme di legge, determinerà la risoluzione del contratto di appalto ai sensi degli articoli 1353 e 1360, comma 2, del Codice Civile; in tale ipotesi all'Appaltatore non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Art. 5. Quadro normativo di riferimento

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

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

Particolare attenzione deve essere prestata agli obblighi derivanti dall'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012, come modificato dalla Legge n. 232/2016.

Art. 6. Caratteristiche del servizio e volumi

CANALI E ORARI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

La Committente si riserva, nel periodo di vigenza contrattuale e previo accordo con l'Appaltatore, di estendere tale service time.

Tutte le numerazioni di rete fissa di cui sopra saranno deviate dai sistemi della Committente verso il centro servizi del soggetto esterno, fatta salva l'eventuale e successiva introduzione di soluzioni tecnologiche, se concordate tra le parti.

La Committente potrà, nel corso della vigenza contrattuale, attivare i servizi aggiuntivi proposti dall'Appaltatore in sede di offerta.

CONTENUTI

Il servizio di Contact Center è rivolto a Privati, Aziende, Enti Pubblici e a tutti i soggetti che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con la Committente.

Tale servizio accoglie le richieste di I livello da parte dell'utenza, con l'obiettivo che l'Appaltatore riesca a gestirle senza necessità di passaggio al II livello, utilizzando allo scopo software gestionale, prontuari e schede tecniche messi a disposizione e forniti dalla Committente.

L'erogazione dei servizi di Contact Center Inbound di I livello dovranno garantire:

- gestione della messaggistica di benvenuto durante il service time e di cortesia negli orari di chiusura con indicazione dei giorni/orari di erogazione del servizio;
- presa in carico del contatto telefonico dal sistema ACD e instradamento verso il primo Operatore disponibile tramite IVR multi selezione;
- la risoluzione contestuale delle richieste da parte dell'utente, con cortesia, puntualità, chiarezza, esaustività, correttezza;
- in presenza di code, ovvero qualora non ci siano Operatori disponibili, gestione della fase di attesa anche con messaggistica relativa al tempo di attesa previsto e musica di cortesia;
- la gestione di procedure operative a supporto di processi abilitati e concordati con la Committente nell'ambito del servizio, che possono comportare anche l'interazione con il II Livello della Committente.

Le modifiche all'albero di navigazione IVR, ovvero alla relativa messaggistica che si rendessero necessarie e pertanto richieste dalla Committente, dovranno essere apportate entro 8 (otto) giorni solari dall'inoltro della richiesta. Tutti i costi relativi all'esecuzione di tali modifiche sono a carico dell'Appaltatore e sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui al successivo art. 8.

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

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

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

Solo se necessario, il Contact Center di I livello scala al servizio di II Livello le richieste con particolari criticità o che rivestono particolare carattere d'urgenza, attraverso passaggio diretto della chiamata a numerazioni fisse o mobili della Committente, se concordato con il II livello. Tale casistica sarà oggetto di formazione di start-up somministrata dalla Committente di cui al successivo art. 13. Tutti i costi relativi all'esecuzione di passaggio diretto delle chiamate al II livello sono a carico dell'Appaltatore e sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui al successivo art. 8.

VOLUMI DEL SERVIZIO

I volumi gestiti nel biennio 2015-2016 (24 mesi) nell'ambito dell'attuale servizio sono i seguenti:

Servizio di Contact Center	
Media chiamate in entrata al mese	N° 10.496
Durata media delle chiamate risposte dall'operatore	3,93 minuti

Tali dati statistici sono puramente indicativi e non sono vincolanti per la Committente. Per la dinamica delle proprie attività, alle quali i contatti sono strettamente correlati, la Committente non può assicurare un numero minimo di contatti né la ripetizione futura dei numeri sopra riportati. Tuttavia, sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti mensili pari a un +/-20% rispetto il valore indicato. L'Appaltatore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricompresi in tale range di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e Livelli di Servizio di cui all'Allegato Sub B.

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

Fermo restando che in caso di aumento mensile superiore al 20% l'Appaltatore può derogare nello stesso mese al rispetto dei Livelli di Servizio contrattuali di cui all'Allegato Sub B o quelli indicati nell'offerta migliorativa in sede di gara, saranno comunque oggetto di valutazione da parte della Committente le modalità e gli strumenti tecnici e/o operativi, descritti dall'Appaltatore, per una corretta gestione del traffico in eccedenza, con l'obiettivo di minimizzare il disservizio per gli Utenti.

Nel caso di impossibilità a gestire la richiesta posta dal chiamante o in caso di "chiamate di centralino", le procedure dovranno prevedere un trasferimento di chiamata verso strutture di II livello della Committente, ovvero un meccanismo di raccolta dati del chiamante e successivo invio degli stessi alla Committente, per un successivo recall. I casi rientranti nelle "chiamate di centralino" saranno opportunamente definiti attraverso la formazione di cui al successivo articolo 13.

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

Art. 7. Attività incluse nel tempo di conversazione

Le chiamate in entrata, di cui alle stime del precedente articolo, possono anche includere:

- segnalazione di disservizi;
- richieste di fornitura a domicilio di servizi;
- segnalazione di rifiuti abbandonati o cestini pubblici pieni;
- richiesta prenotazione appuntamento presso sportelli della Committente;
- richiesta prenotazione richiamata telefonica;
- solleciti di varia natura;
- richieste estranee a quanto somministrato nella formazione o presente nei prontuari o desumibile dal gestionale della Committente oppure che richiedano interventi operativi da parte della Committente;
- supporto telefonico per navigazione guidata su interfaccia web a uso dell'utenza;
- richieste di invio a mezzo mail di documenti o moduli digitali.

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

- segnalazione disservizi, richieste di fornitura a domicilio di servizi: registrazione su apposita sezione di software dedicato;
- segnalazione di rifiuti abbandonati e cestini pieni, richieste prenotazioni: registrazione su apposito software ed invio di tracciato o di file allegato a mail;
- solleciti di varia natura e richieste estranee a quanto somministrato nella formazione o presente nei prontuari o desumibile dal gestionale della Committente oppure che richiedano interventi operativi da parte della Committente: invio di recall. Tale casistica sarà oggetto di apposita specifica nei prontuari forniti dalla Committente;
- supporto telefonico per navigazione guidata su interfaccia web a uso dell'utenza: tramite simultanea navigazione su analoghe pagine web;
- invio all'utenza di mail con allegati moduli o documenti in formato digitale: da eseguirsi in seguito a richiesta da parte dell'utenza. Modulistica e documentazione saranno messe a disposizione dalla Committente. L'Appaltatore dovrà fornire apposita reportistica con le specifiche minime quali informazioni sul destinatario, tipologia allegato inviato e cronologia.

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

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

Tali attività dovranno essere garantite dall'Appaltatore e i relativi costi sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui al successivo art. 8.

La Committente si riserva, nel corso della vigenza contrattuale, di esaminare la possibilità di ampliare l'affidamento di servizi simili. A tal fine saranno oggetto di valutazione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, le proposte di servizi aggiuntivi di Contact Center, le modalità di esecuzione e le proposte di miglioramento.

Art. 8. Corrispettivo del servizio

Sarà riconosciuto mensilmente all'Appaltatore un corrispettivo calcolato come valore economico del prodotto tra il numero di chiamate effettivamente risposte nel mese solare, o nella frazione di esso in cui il servizio è stato effettivamente svolto, per il Tempo Medio mensile di Conversazione delle chiamate risposte, fino al tetto massimo di 4 minuti oltre il quale all'Appaltatore non sarà riconosciuto alcunché. Per ulteriori precisazioni in merito si rinvia al successivo art. 17.

Il Tempo Medio mensile di conversazione sarà valorizzato in base ai prezzi offerti in fase di gara dall'Appaltatore, distintamente per ciascuno dei primi tre minuti rispetto al quarto (o proporzionalmente rispetto alle frazioni centesimali di essi).

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

Art. 9. Infrastruttura tecnologica

A supporto del servizio, la Committente fornisce l'accesso a proprio software gestionale, utilizzabile attraverso un browser Internet. L'Appaltatore dovrà dotarsi degli strumenti necessari per garantire la perfetta e sicura integrazione fra la propria infrastruttura e quella della Committente. Al fine di utilizzare i servizi destinati all'espletamento delle attività degli operatori il collegamento tra la sede della Committente e del contact center deve essere realizzato con l'utilizzo di protocolli VPN.

L'appaltatore dovrà assicurare il buon funzionamento e la messa in sicurezza (antivirus aggiornato, livello patching, ecc.) delle postazioni di lavoro degli operatori collegati all'infrastruttura della Committente.

L'Appaltatore installerà presso la Committente (su una postazione messa a disposizione da quest'ultima) una copia del software telefonico con cui poter effettuare il monitoraggio dei parametri di servizio e della gestione delle chiamate attive, anche da remoto, sulle sole code ACD della Committente. L'applicativo del software

telefonico appositamente configurato per gli scopi suddetti potrà essere utilizzato attraverso un collegamento VPN, configurato tra la sede della Committente e la rete dell'Appaltatore o altro sistema equivalente. L'utilizzo del software telefonico suddetto, sulla postazione remota, sarà cumulativo rispetto all'utilizzo della postazione a disposizione presso la sede dell'Appaltatore. Al riguardo, l'Appaltatore s'impegna ad eseguire gratuitamente attività di training al personale indicato dalla Committente per l'utilizzo dell'applicativo stesso. Tutti gli adempimenti relativi all'infrastruttura tecnologica si intendono a totale carico dell'Appaltatore.

Art. 10. Localizzazione del contact center e infrastruttura logistica

Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato esclusivamente presso un centro operativo dell'Appaltatore dotato di almeno 50 (cinquanta) postazioni operatori, in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, localizzato entro un raggio di 35 km in linea d'aria dalla sede operativa di Contarina (Via Vittorio Veneto 6, 31027 Lovadina di Spresiano – TV), al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del suo personale durante le attività di audit del servizio, garantire che il personale dell'Appaltatore abbia una sufficiente conoscenza del territorio oltre a comprensione dell'idioma dell'area gestita dalla Committente, particolarmente utilizzato nella comunicazione verbale dalla popolazione locale.

In corso di validità del Contratto, l'Appaltatore potrà derogare a questa prescrizione solamente nei casi di gestione di guasti tecnici o di disservizi di altro tipo, che eventualmente possano essere gestiti attraverso altri centri operativi localizzati altrove, per il tempo strettamente necessario alla risoluzione del disservizio/guasto medesimo. La gestione di tale evenienza sarà quella descritta nell'ambito delle caratteristiche del servizio esposte nella relazione tecnica presentata in sede di gara. In questi casi, l'Appaltatore dovrà comunque informare la Committente entro 15 (quindici) minuti dal verificarsi dell'evento guasto/disservizio che impongano la gestione del servizio presso centri operativi alternativi e comunicare altresì la cessata esigenza e la ripresa della gestione presso il consueto centro operativo.

L'Appaltatore è tenuto a garantire, in caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica, la piena funzionalità del centro operativo senza alcun disservizio per almeno 5 (cinque) ore continuative dal momento della sospensione. A tal fine la dotazione a supporto del centro operativo dovrà prevedere gruppi di continuità o altri apparati necessari allo scopo la cui descrizione sarà oggetto di valutazione come da Disciplinare di Gara.

Art. 11. Caratteristiche e requisiti del personale da impiegare

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

- a) Responsabile di Progetto;
- b) Direttore Tecnico;

- c) Operatore del Servizio di Contact Center;
- d) Supervisore del Servizio di Contact Center.

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

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

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

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

Qualora l'Appaltatore inserisca nuove unità di personale nel corso dell'appalto, dovrà darne comunicazione alla Committente con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di preavviso, inviando contestualmente i CV del nuovo personale, anche per l'opportuna definizione dei diritti di accesso al software gestionale della Committente.

Qualora l'Appaltatore inserisca nuove unità di personale nel corso dell'appalto non rispondenti ai requisiti minimi, sarà facoltà della Committente chiedere la sostituzione immediata del personale ritenuto non idoneo, fatta salva l'applicazione di eventuali penali di cui all'art. 22 del presente Capitolato.

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

Art. 12. Attività previste in fase di start-up

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

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

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

Art. 13. Formazione del personale

Il piano formativo dovrà prevedere:

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

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

La formazione di startup sarà effettuata presso la sede della Committente con tutte le risorse che l'Appaltatore riterrà opportuno impiegare in questa fase iniziale per un massimo di 20 (venti) addetti. La Committente programmerà il percorso formativo da sottoporre agli operatori dell'Appaltatore con la frequenza che riterrà necessaria al raggiungimento di un alto livello professionale.

In questa fase dovrà essere garantita da parte dell'Appaltatore anche la presenza a tutte le sessioni di formazione del Supervisore del servizio di Contact Center, che possa successivamente gestire dei refresh formativi su tematiche generali o esigenze particolari, in maniera sistematica e durante tutto l'anno, in modo da consolidare la formazione garantendo il trasferimento del know how alle ulteriori risorse coinvolte e non impiegate nella fase di formazione di start-up. Si intende a cura dell'Appaltatore la formazione di eventuali nuove figure di riferimento, diverse da quelle definite in sede di aggiudicazione gara, qualora ve ne fosse la necessità e previa concertazione con la Committente.

Nel caso di inserimento di nuovi operatori nel corso della vigenza contrattuale destinati all'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato, lo stesso dovrà essere preceduto obbligatoriamente da equivalente formazione di start-up svolta a cura dell'Appaltatore, nei modi più consoni ed efficaci. L'effettivo inserimento potrà avvenire unicamente previo invio alla Committente di report inerente la formazione comprensivo di tematiche trattate, nominativi dei partecipanti e delle ore impiegate nella formazione erogata (di minimo quaranta ore). Come descritto nel precedente articolo la formazione di start-up dovrà concludersi entro 30 (trenta) giorni solari dalla stipula del Contratto.

Per quanto riguarda la **formazione permanente** sarà facoltà della Committente organizzare in qualsiasi momento dell'anno sessioni formative relativamente ad argomenti e servizi di particolare rilevanza e/o complessità (come ad esempio avvio di nuovi servizi, novità legislative o cambiamenti di procedure operative,

tematiche di particolare interesse per gli Utenti, emissioni fatture etc.), invitando le figure di riferimento del servizio di Contact Center dell'Appaltatore presso la sede della Committente.

L'Appaltatore è tenuto a gestire tutte le informazioni, la documentazione e la formazione fornita dalla Committente, allo scopo di essere comprese e assimilate per il miglior utilizzo in fase di erogazione dei servizi da parte degli operatori.

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

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

Art. 14. Collaudo

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

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

L'Appaltatore provvederà, con mezzi, materiali e personale specializzato propri, a:

- supportare l'esecuzione dei test di collaudo del servizio;
- compilare, durante la fase di collaudo, un rapporto in cui sono descritte tutte le attività testate con relativo esito, controfirmato dalla Committente per presa visione e accettazione.

A titolo non esaustivo le attività oggetto di collaudo saranno quelle elencate all'Allegato Sub D al presente Capitolato. In base alla dotazione tecnica presentata in sede di gara tale elenco potrà subire variazioni/integrazioni ai fini della piena compatibilità con le caratteristiche dell'infrastruttura tecnologica dell'Appaltatore.

Al rapporto seguirà apposito verbale redatto su insindacabile giudizio della Committente e nel caso di esito negativo del collaudo, la stessa intimerà all'Appaltatore di provvedere alla risoluzione di quanto riscontrato.

La correzione dell'anomalia dovrà avvenire comunque entro un massimo di 10 (dieci) giorni solari.

In caso di collaudo positivo la Committente sancirà e comunicherà in modo unilaterale la data di inizio attività, in cui l'erogazione dei servizi dovrà passare in carico all'Appaltatore, senza soluzione di continuità con il precedente esecutore dei servizi in parola. Il verbale dovrà essere restituito dall'Appaltatore debitamente sottoscritto per ricevuta, entro 48 (quarantotto) ore dalla ricezione.

Art. 15. Piano di lavoro

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

Il Piano di Lavoro generale comprensivo della pianificazione delle attività di subentro dovrà essere consegnato entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di stipula del Contratto.

Tale piano dovrà includere la descrizione della configurazione del servizio in termini di infrastruttura, risorse umane e procedure, comprensivo di tutte le attività iniziali, con indicazione delle modalità e della tempistica di disponibilità ed attivazione delle singole componenti.

Relativamente alla componente operativa, si precisa che il Piano di Lavoro dovrà riportare l'indicazione della esatta composizione del team che l'Appaltatore intende impiegare con riferimento ai CV consegnati e alle figure professionali di cui all'art. 11 del presente Capitolato.

Eventuali modifiche di questi dati genereranno una revisione del Piano di Lavoro. La Committente si riserva di chiedere copia aggiornata e l'Appaltatore sarà tenuto all'invio entro 48 ore dalla richiesta pervenuta anche a mezzo mail.

Ciò si applica anche alle attività legate alle migliorie proposte in offerta (strumenti, tools, soluzioni, sistemi, etc).

La Committente si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede dell'Appaltatore.

In tal caso l'Appaltatore dovrà essere disponibile ad incontri/visite della Committente o di personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della attività, delle figure professionali maggiormente qualificate rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

Art. 16. Monitoraggi

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

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

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

La Committente verificherà la qualità del servizio erogato anche attraverso:

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

REGISTRAZIONE DELLE CHIAMATE

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

La Committente considera strumento necessario ed irrinunciabile la capacità di registrare le telefonate, e di poter gestire le registrazioni in modo conforme alle disposizioni legislative in vigore. Le registrazioni effettuate dovranno essere tempestivamente consultabili dalla Committente su semplice richiesta; a tale proposito devono essere previsti meccanismi di ricerca basati almeno sui seguenti parametri: giorno – ora – operatore - numero chiamante – anagrafica utente.

Le registrazioni effettuate devono essere archiviate su un sistema di backup a carico dell'Appaltatore e messe a disposizione della Committente per un tempo non inferiore ad 1 (uno) anno.

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

Pertanto l'Appaltatore, con riferimento agli aspetti sopra descritti, dovrà dettagliare quanto segue:

- Caratteristiche tecniche del proprio sistema di registrazione delle telefonate, del processo di selezione delle chiamate da registrare, dei processi di gestione delle registrazioni medesime, delle procedure di conservazione e utilizzo delle stesse
- Possesso delle autorizzazioni legali ad effettuare la registrazione in fonia delle chiamate, in deroga all'art. 4 della legge n° 300/1970 (c.d. Statuto dei Lavoratori).

In mancanza del suddetto requisito in sede di partecipazione alla gara, ne è richiesta la disponibilità entro 60 giorni dalla stipula contrattuale, pena la revoca l'appalto.

Art. 17. Reportistica

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

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

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

Dovrà inoltre essere possibile:

- scorporare i dati di rendicontazione su diverse code ACD, definite a partire da specifiche comunicate dalla Committente in fase di progetto. I livelli di servizio da garantire di cui all'Allegato Sub B, faranno comunque riferimento all'aggregazione dei dati dell'intero Servizio di Contact Center su base mensile;
- aggregare le richieste di servizio anche sulla base della tematica oggetto della richiesta, in riferimento alle categorie che saranno individuate dalla Committente, sulla base di una classificazione su più livelli.

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

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

- 1) Report giornaliero (con dettaglio ogni 30 minuti) del traffico telefonico inbound riportanti i seguenti dati:
 - numero totale delle chiamate ricevute;
 - numero delle chiamate abbandonate entro i primi 10 secondi ed oltre la soglia dei primi 10 secondi e rispettivi valori percentuali;
 - numero totale delle chiamate risposte;
 - numero delle chiamate risposte entro i 30 secondi dall'accodamento e rispettivo valore percentuale;
 - tempo medio di attesa delle chiamate risposte e abbandonate;
 - durata media delle chiamate, dalla risposta dell'operatore (conversazione);
 - minuti complessivi di conversazione con operatore.
- 2) Report giornaliero di dettaglio delle chiamate gestite riportante i seguenti dati:

- data contatto;
- ora contatto;
- numero chiamato;
- durata chiamata;
- esito (contatto gestito e chiuso, trasferito);
- ufficio e numero di trasferimento chiamata;
- anagrafica utente (nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, mail)
- tipo utenza chiamante (domestica o non domestica);
- numero contratto;
- comune provenienza chiamante;
- motivo chiamata (gestione motivi a più livelli e keywords)
- note contatto;

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

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

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

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

Nei report telefonici dei servizi inbound la “durata media delle chiamate, dalla risposta dell'operatore (conversazione)” e quindi anche i “minuti complessivi di conversazione con operatore”, tengono conto solamente del tempo di conversazione telefonico degli operatori dell'Appaltatore con l'utente, al netto dunque di tutte le code di attesa e fino all'eventuale trasferimento della chiamata al II livello.

Il calcolo del corrispettivo dovuto dalla Committente per le attività avverrà quindi sulla base degli effettivi minuti di conversazione dei soli operatori dell'Appaltatore, come appena definiti. Tali tempi sono conteggiati "al secondo" per la singola chiamata, e poi visualizzati complessivamente in minuti, con arrotondamento alla terza cifra decimale.

Si precisa che il corrispettivo riconosciuto all'Appaltatore si riferisce a quanto già espresso nell'articolo 8 del presente Capitolato.

L'invio dei report alla Committente deve avvenire via e-mail agli indirizzi che saranno comunicati dalla stessa. Tali invii devono essere effettuati:

- report giornalieri: entro le ore 19,00 dello stesso giorno;
- report mensili: entro il decimo giorno solare del mese successivo a quello di riferimento.

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

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

Art. 18. Altri parametri di qualità

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

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

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

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

Art. 19. Cessione del contratto

È vietata la cessione del contratto di appalto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese causati alla Committente. Il subappalto è possibile nelle forme di cui all'art. 105 del Dlgs. 50/2016 s.m.i. È fatta salva la facoltà per la Committente di opporsi in determinate situazioni.

Art. 20. Pagamenti

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

Previa verifica della conformità della documentazione fornita i pagamenti verranno effettuati a mezzo di bonifico bancario, entro 60 (sessanta) giorni data fattura fine mese.

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

E' vietata, a pena di nullità del contratto, la cessione unilaterale del credito e qualunque procura o delega all'incasso salva espressa autorizzazione scritta della Committente, da rilasciarsi a seguito di formale istanza contenente l'indicazione del soggetto cessionario. La cessione non avrà effetto alcuno se il cessionario non avrà sottoscritto dichiarazione, rilasciata da soggetto munito di idonei poteri, attestante la conoscenza delle condizioni contrattuali ed in particolare delle modalità e dei tempi di pagamento previsti. Saranno nulle eventuali clausole che prevedano condizioni difformi da quelle stabilite dal presente Capitolato Speciale di Appalto.

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

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

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

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

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

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

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

Art. 21. Garanzia definitiva

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, del risarcimento di eventuali danni o del rimborso di spese che la Committente dovesse sostenere per inadempienze o per cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del presente accordo, l'Appaltatore presta a favore della Committente apposita garanzia definitiva ex art. 103, D.Lgs. 50/2016, con le integrazioni previste dal disciplinare di gara.

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

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

Art. 22. Penali

La Committente vigila sulla corretta esecuzione dei servizi eseguiti da parte dell'Appaltatore. In caso di inadempimento agli obblighi contrattuali assunti, l'Appaltatore, oltre all'obbligo di ovviare immediatamente e comunque nei tempi che gli verranno indicati dalla Committente, fermo restando le altre forme di

responsabilità e fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, è passibile di penalità da parte della Committente secondo le seguenti modalità:

	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI CSA	IMPORTO
a)	Per il mancato raggiungimento, su media mensile, del parametro relativo alle chiamate risposte, si applica una decurtazione sul corrispettivo del mese in cui si è verificato il disservizio pari a due punti decimali di percentuale (0,2%) per ogni punto decimale di difetto intero del parametro medesimo.	All. Sub B	Variabile, secondo descrizione
b)	Per il mancato raggiungimento, su media mensile, del parametro relativo alle chiamate risposte entro 30 secondi, si applica una decurtazione sul corrispettivo del mese in cui si è verificato il disservizio pari ad un punto decimale di percentuale (0,1%) per ogni punto decimale di difetto intero del parametro medesimo. Questa penalità può sommarsi a quella prevista alla precedente lettera a).	All. Sub B	Variabile, secondo descrizione
c)	Per sospensione, escluso il caso di cui alla lettera i), di durata fino a 60 (sessanta) minuti, del servizio di contact center durante il service time.	Art. 6	200,00 €/evento
d)	Per sospensione, escluso il caso di cui alla lettera i), di durata superiore a 60 (sessanta) minuti e fino a 180 (centottanta) minuti, del servizio di contact center durante il service time.	Art. 6	500,00 €/evento
e)	Per sospensione, escluso il caso di cui alla lettera i), di durata superiore a 180 (centottanta) minuti, del servizio di contact center durante il service time.	Art. 6	1.000,00 €/evento
f)	Per ogni giorno di ritardo nella modifica dell'albero di navigazione IVR, compresa eventuale messaggistica.	Art. 6	200,00 €/giorno
g)	Per mancata o incompleta esecuzione, di almeno una attività di cui all'art. 7.	Art. 7	200,00 €/contatto
h)	Per incompletezza e/o inadeguatezza della infrastruttura tecnologica alla data di presa in carico dei servizi.	Art. 9	2.000,00 €/evento
i)	Per ritardo nella comunicazione in caso di guasto/disservizio presso il centro operativo.	Art. 10	500,00 €/evento
j)	Per disservizi o sospensioni del servizio entro le prime cinque ore dalla sospensione dell'energia elettrica.	Art. 10	600,00 €/evento
k)	Per inserimento di nuovi operatori, non rispondenti ai requisiti minimi e/o mancata preventiva comunicazione e/o mancato invio del/dei CV.	Art. 11	500,00 €/operatore
l)	In caso di mancata partecipazione da parte della figura di riferimento dell'Appaltatore, per sessione formativa programmata presso la sede della Committente.	Art. 13	500,00 €/evento
m)	Per mancato invio entro il termine del report del follow-up trimestrale/quadrimestrale di formazione permanente.	Art. 13	500,00 €/evento
n)	Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella correzione di anomalie riscontrate nel collaudo.	Art. 14	300,00 €/al giorno
o)	Per la mancata erogazione dei servizi, anche e solo parziale, dalla data di inizio attività sancita a seguito del collaudo.	Art. 14	10.000,00 €

	(Codesta inadempienza può essere anche causa di risoluzione del contratto).		
p)	Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella trasmissione del Piano di lavoro.	Art. 15	100,00 €/giorno
q)	Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella messa a disposizione, anche e solo parziale, della Committente degli strumenti per il monitoraggio in real time dei Livelli di servizio.	Art. 16	200,00 €/al giorno
r)	Per ogni conversazione di cui l'Appaltatore non sia in grado di fornire la relativa registrazione entro un giorno lavorativo dalla richiesta della Committente.	Art. 16	300,00 €/contatto
s)	Per ogni conversazione, controllata attraverso riascolto della registrazione, nella quale si accerti la divulgazione di informazioni non corrispondenti alla formazione somministrata o a quanto contenuto nel prontuario tecnico o nel gestionale a disposizione.	Art. 6, 13, 16	100,00 €/contatto
t)	Per ogni giorno solare consecutivo di ritardo nella trasmissione dei report giornalieri e/o mensili.	Art. 17	100,00 €/giorno

La Committente procederà alla formale contestazione dell'inadempienza alla quale l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della PEC di contestazione.

Le eventuali memorie giustificative o difensive dell'Appaltatore saranno quindi valutate dalla Committente che procederà, a suo insindacabile giudizio, all'eventuale applicazione delle penalità come sopra determinate.

L'importo della penalità sarà normalmente detratto dal compenso della prima fattura in scadenza e, in caso di incapienza, sulle successive.

Non si provvederà ad erogazione di penalità per inadempienze dovute a comprovate cause di forza maggiore o quando siano trascorsi più di 365 (trecentosessantacinque) giorni dall'invio della formale contestazione da parte della Committente.

Art. 23. Risoluzione contrattuale

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

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

eccetto che per cause di provata forza maggiore;

e) negligenze o deficienze del servizio regolarmente accertate e contestate che, a giudizio della Committente, compromettano gravemente il rapporto di fiducia tra la Committente e gli utenti e/o ne disonorino il buon nome;

f) subappalto non autorizzato o cessione di crediti effettuata senza l'osservanza delle prescrizioni contrattuali;

g) mancato reintegro della garanzia definitiva ove previsto;

h) mancata assunzione del servizio alla data stabilita;

i) applicazione di penalità, nell'arco di un trimestre, per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale riferito a tale periodo;

j) mancato rispetto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010.

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

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

Art. 24. Interpretazione delle norme contrattuali, controversie e foro competente

Ove non espressamente e diversamente indicato, le norme del presente CSA e della restante documentazione di gara si intendono rivolte ai soggetti concorrenti e all'Appaltatore. In caso di discordanza o incertezza nell'interpretazione della volontà contrattuale va preferita

l'interpretazione che consente la migliore e più tempestiva realizzazione degli interessi pubblici perseguiti dalla Stazione Appaltante, ai sensi del presente contratto e degli artt. 177 e seguenti del D.Lgs. n. 152 del 03/04/2006, secondo i principi dell'efficacia, dell'efficienza, dell'economicità, della trasparenza e del coordinamento dei vari servizi in appalto.

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

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

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

Art. 25. Domicilio contrattuale

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

Ogni comunicazione e notificazione da parte dell'Appaltatore alla Committente si intenderà validamente inoltrata se effettuata presso la sede legale ed amministrativa di quest'ultima attualmente sita in Via Vittorio Veneto n. 6 a Lovadina di Spresiano (TV).

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

Art. 26. Allegati

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

Allegato Sub A: schede requisiti minimi delle risorse impiegate;

Allegato Sub B: livelli di servizio minimi;

Allegato Sub C: elenco comuni;

Allegato Sub D: collaudo dei servizi.