

CONSAC GESTIONI IDRICHE SpA

Servizi di call center per Pronto Intervento idrico H24

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Sommario

Art 1. Fonti della disciplina contrattuale	3
Art 2. Oggetto e standard della prestazione	3
Art 3. Obiettivi e descrizione del progetto	3
1) Ricezione della segnalazione	4
2) Registrazione delle segnalazioni su applicativo CRM con sistema di ticketing	4
3) Assegnazione automatica della segnalazione.....	5
4) Registrazione audio delle conversazioni in ingresso e in uscita;	6
5) Trasmissione della “stringa dati”	6
6) Pubblicazione di eventuali avvisi di interruzione idrica:	7
7) Compilazione moduli on line di comunicazioni alla Provincia e/o Anas e/o ASL:	7
8) Servizio di WEBAPP per la consultazione dei tickets da applicativo mobile	7
9) Compilazione/aggiornamento da postazione PC e da WEBAPP del “rapporto di lavoro”	7
10) Chiamata vocale in uscita verso responsabile di reparto o Reperibile o operatore di zona	8
11) Report periodico delle attività svolte	8
12) Visualizzazione chiamate e/o ascolto delle conversazioni appena concluse.....	9
13) Formazione specifica	9
Art. 4 Tempi	12
Art. 5: Durata del servizio e corrispettivo	12
Art. 6 Obblighi e adempimenti dell’Aggiudicatario	12
Art. 7 Obblighi riguardanti il personale impiegato dall’Aggiudicatario	13

Art. 8 Criteri di aggiudicazione	13
Art. 9 Obblighi di riservatezza	14
Art. 10 Garanzia e coperture assicurative	15
Art. 11 Condizioni di subappalto	15
Art. 12 Oneri previdenziali ed assistenziali a carico dell'Aggiudicatario	15
Art. 13 - Inizio del servizio	15

CONSAC GESTIONI IDRICHE SpA

Servizi di call center per Pronto Intervento idrico H24

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art 1. Fonti della disciplina contrattuale

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto (di seguito C.S.A.) disciplina le condizioni normative e di esecuzione delle attività di Call Centre per PRONTO INTERVENTO H24 indicate nell'art. 3.

Per tutto quanto non espressamente regolato dal presente Capitolato o dai documenti contrattuali, si rimanda all'applicazione delle disposizioni in materia di appalti pubblici D.lgs. 50/2016 e del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 e ss.mm.ii., nelle parti ancora vigenti, nonché ad ogni altra normativa nazionale, comunitaria e regionale applicabile agli appalti di lavori e servizi pubblici.

Art 2. Oggetto e standard della prestazione

Il Contratto tra Consac Gestioni Idriche spa e l'Appaltatore ha per oggetto l'esecuzione dei servizi di call Center che dovranno essere svolti nel rispetto delle prescrizioni ARERA, e pertanto organizzati e gestiti in base alla delibera 655/2015/R/idr sulla Regolazione della Qualità per il Servizio Idrico Integrato (RQSII) e s.m.i.

Art 3. Obiettivi e descrizione del progetto

Il servizio offerto dovrà prevedere:

- 1) Gestione delle segnalazioni: gestione del Numero Verde e/o altri numeri dirottati sulla centralina dedicata al Pronto Intervento H24 per 365 giorni l'anno con intervento dell'operatore, a seguito di chiamate per la segnalazione di guasti e di disservizi di Pronto Intervento H24 degli Utenti serviti dalla Committente;
- 2) Registrazione delle segnalazioni su applicativo CRM dell'Aggiudicatario;
- 3) Assegnazione automatica (di tipo SMS, e-mail, WEBAPP) della segnalazione ad un gruppo di "tecnici/operatori" sulla base di una struttura ad albero fornita dalla Committente;
- 4) Registrazione audio delle conversazioni in ingresso e in uscita;
- 5) Trasmissione della "stringa dati" relativa alle segnalazioni verso i numeri e/o mail o indirizzo IP concordate con la Committente e secondo le modalità operative definite e nel rispetto della privacy e sicurezza (ftp, mail, ecc.);
- 6) Pubblicazione di eventuali avvisi di interruzione idrica sul sito istituzionale dell'Ente, al fine di dare evidenza delle attività in corso;
- 7) Compilazione moduli on line di comunicazioni alla Provincia e/o Anas e/o ASL, ecc. tramite accesso sui rispettivi portali istituzionali prima di dare seguito a specifiche attività (ad esempio occupazione suolo stradale per riparazione perdita, ecc.);
- 8) Servizio di WEBAPP per la consultazione da applicativo mobile delle informazioni relative alla segnalazione e per l'inserimento dati dal campo (stati di lavorazione, foto, note, ecc.);
- 9) Compilazione da postazione PC o da WEBAPP del "rapporto di lavoro";
- 10) Chiamata vocale in uscita verso responsabile di reparto o Reperibile o operatore di zona, come meglio concordato con il Cliente relativamente alle chiamate ricevute dagli utenti e classificate come PRONTO INTERVENTO ai sensi della Delibera ARERA 655/2015/R/idr;

- 11) Report periodico delle attività svolte, almeno a cadenza mensile;
- 12) Visualizzazione chiamate e/o ascolto delle conversazioni appena concluse, in qualunque momento, tramite accesso da remoto all'archivio storico delle chiamate o altra modalità da concordare con la Committente;
- 13) Formazione specifica

La gestione delle chiamate prevede le seguenti fasi:

1) Ricezione della segnalazione

L'operatore telefonico effettuerà la registrazione sull'applicativo gestionale CRM di tutte le informazioni utili alla gestione della segnalazione, nel rispetto della Delibera ARERA 655/2015/R/idr:

- o Nome e Cognome del Chiamante;
- o Recapito telefonico del Chiamante;
- o Qualifica del Richiedente;
- o Motivo della chiamata. Eventualmente, porre specifiche domande al richiedente per individuare con precisione e meglio descrivere il guasto e/o disservizio segnalato;
- o Classificazione della causale della chiamata: chiamata pertinente oppure chiamata non pertinente;
- o In caso di chiamata pertinente: Comune e indirizzo della segnalazione;
- o Comunicare al Chiamante il codice univoco identificativo della segnalazione;
- o Fornire eventuali comunicazioni di sicurezza per ridurre rischi e pericoli derivanti dall'evento segnalato in attesa che giungano sul posto le unità operative di Pronto Intervento

2) Registrazione delle segnalazioni su applicativo CRM con sistema di ticketing

L'aggiudicatario metterà a disposizione il proprio applicativo gestionale con sistema di ticketing per la registrazione delle chiamate. Un messaggio iniziale comunicherà *“Benvenuto al Servizio di Pronto Intervento di Consac Gestioni Idriche SpA per la segnalazione di emergenze, guasti e disservizi. Nel rispetto della normativa vigente, la chiamata sarà registrata”*, dopo di che l'operatore prenderà in carico la chiamata;

Per consentire agli operatori la corretta attribuzione delle Priorità di intervento, conseguenti alla chiamata per una specifica tipologia di causale, si offrono le seguenti indicazioni operative da impiegare nella conversazione con il Chiamante e successivamente nella trasmissione dell'informativa al reparto operativo:

Anomalia segnalata	Tipologia	Dettaglio
PRONTO INTERVENTO	IDRICO	Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo
PRONTO INTERVENTO	QUALITA'	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
PRONTO INTERVENTO	AMBIENTALE	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
PRONTO INTERVENTO	AMBIENTALE	Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti
PRIORITA' 1	IDRICO	Perdita da adduttrice in prossimità di fabbricati
PRIORITA' 1	IDRICO	Perdita da adduttrice di entità tale da introdurre disfunzioni nel servizio idropotabile
PRIORITA' 1	IDRICO	Perdita in prossimità di fabbricati (pareti esterne)

PRIORITA' 1	IDRICO	Perdita in prossimità di pareti esterne o per contatori rotti all'interno di fabbricati
PRIORITA' 1	IDRICO	Perdita in prossimità di apparecchiature elettriche
PRIORITA' 1	IDRICO	Perdita che causa danni economici ad attività produttive
PRIORITA' 1	IDRICO	Perdita in prossimità di seminterrati
PRIORITA' 1	IDRICO	Mancanza d'acqua - all'intero centro abitato
PRIORITA' 1	IDRICO	Mancanza d'acqua - mancanza di arrivo al serbatoio
PRIORITA' 1	ELETTRICO	Mancanza elettricità
PRIORITA' 1	ELETTRICO	Potabilità - anomalie elettriche
PRIORITA' 1	AMBIENTALE	Depurazione - Disfunzione generica
PRIORITA' 1	AMBIENTALE	Fognature - Disfunzione generica
PRIORITA' 1	AMBIENTALE	Fognatura - rottura tubazione
PRIORITA' 2	IDRICO	Perdita da adduttrice in assenza di fabbricati
PRIORITA' 2	IDRICO	Perdita da adduttrice di entità tale da non introdurre immediate disfunzioni
PRIORITA' 2	IDRICO	Perdita lontana dai fabbricati ma che a distanza di tempo può interessarli
PRIORITA' 2	IDRICO	Perdita su strade senza pericolo per la circolazione
PRIORITA' 2	IDRICO	Perdita di discreta quantità ai fini del bilancio idrico
PRIORITA' 2	IDRICO	Perdita con conseguente mancanza di acqua
PRIORITA' 2	IDRICO	Perdita su zona limitata del centro abitato
PRIORITA' 2	IDRICO	Torbidità acqua
PRIORITA' 3	IDRICO	Perdita da allacciamento in piccola quantità
PRIORITA' 3	IDRICO	Perdita da reti in campagna
PRIORITA' 3	IDRICO	Mancanza di acqua a gruppo di utenze
PRIORITA' 3	IDRICO	Verifica pressione
PRIORITA' 3	IDRICO	Mancanza d'acqua a singola utenza
PRIORITA' 4	IDRICO	Perdita di piccola quantità in zona non abitata
PRIORITA' 4	IDRICO	Perdita di piccola quantità su sfiati o valvolame
PRIORITA' 4	IDRICO	Perdita di piccola quantità che si canalizza in fogna, vallone o canaletta

Nei casi di chiamate ricorrenti per segnalare “Poca Pressione Acqua”, è legittimo pensare ad una situazione di Carezza Idrica di Zona dovuta ad una rottura o ad un danneggiamento della rete o ad una interruzione improvvisa o programmata della quale gli utenti non sono venuti a conoscenza nonostante ne sia stata data informativa attraverso il sito istituzionale o i canali social.

In questo caso si può valutare l'opportunità di elaborare un messaggio vocale di avviso all'utenza da inserire in testa all'IVR ovvero appena il chiamante aggancia la linea telefonica del Pronto Intervento.

3) Assegnazione automatica della segnalazione.

Ogni segnalazione significativa, classificata come chiamata pertinente, sarà inoltrata al Tecnico/Reperibile di turno per consentire il tempestivo intervento sul luogo della segnalazione.

La Committente è strutturata sul territorio gestito con attribuzione di tecnici, operatori, imprese esterne, direttori dei lavori “per Comune” e con due profili di assegnazione corrispondenti a “Diurno” e “Reperibilità”.

Pertanto ad ogni segnalazione a cui necessariamente corrisponde un settore (IDRICO o AMBIENTALE), un comparto (Adduttrici, Distributrici, Qualità delle acque, elettrico, ecc.) ed un Comune è possibile associare “almeno uno” operatore/tecnico sia in diurno o in reperibilità. Qualora si debba far intervenire l’impresa esterna, sempre in automatico dovrà essere possibile inviare la notifica, oltre che all’operatore e al tecnico di zona (o reperibile) anche all’impresa e al Direttore dei Lavori.

4) Registrazione audio delle conversazioni in ingresso e in uscita;

Per ciascuna chiamata gestita (in entrata e in uscita) si procederà alla registrazione vocale della conversazione.

La conversazione sarà univocamente legata al ticket e potrà essere riascoltata dalla Committente tramite link di accesso al file audio.

5) Trasmissione della “stringa dati”

Su un ticket aperto potranno aggiungersi dati anche in fasi successive. Ad esempio, a seguito dell’arrivo sul posto da parte dell’operatore potranno essere acquisite foto, note di commento, coordinate. Possono susseguirsi degli stati di lavorazione che potranno coinvolgere anche la chiamata di una impresa ed una eventuale contabilità di materiali e mezzi. Potranno essere necessari degli avvisi di interruzione idrica o delle comunicazioni ad altri Enti (Provincia, Anas, ASL, ecc.) o ancora potrebbero essere necessari interventi particolari di soccorso quali ad esempio autobotti per distribuzione idrica o autospurgo per allagamento da pozzetti fognari. Questi dati andranno ad aggiungersi al “ticket” e saranno resi disponibili negli aggiornamenti consultabili o trasmessi periodicamente alla Committente.

A titolo indicativo e non esaustivo, i dati che saranno trasferiti alla Committente (ed ai vari interlocutori), essenziali per classificare la segnalazione, sono:

- Codice univoco della segnalazione (ticket)
- Giorno ed Ora di arrivo della segnalazione
- Nome e cognome della persona che ha chiamato
- Numero di telefono della persona che ha chiamato al fine di poterla contattare
- Comune relativo alla segnalazione
- Indirizzo/località della segnalazione
- Priorità/tipologia della segnalazione
- Eventuali note descrittive

In una fase successiva alla chiusura della telefonata con l’utente, si potranno aggiungere campi scritti e/o calcolati in automatico, provenienti anche dalla WEBAPP:

- Data e ora di arrivo sul posto
- Operatore assegnato
- Fotografie e coordinate
- Impresa coinvolta
- Eventuale protocollo di comunicazione alla Provincia, Anas, ASL, ecc.
- Eventuale numero/protocollo di avviso di interruzione del servizio
- Durata dell’interruzione effettiva del servizio
- Numero di utenti totali coinvolti nel disservizio

Le segnalazioni che non rientrano nelle priorità o tipologie precedentemente elencate, saranno classificate come “non pertinenti”, come ad esempio:

- Autolettura

- Info commerciali
- Allacciamento, disdetta, ecc.
- Chiarimenti sulla bolletta;
- Chiarimenti per chiusura sbocco o situazione di morosità
- Altre....

ed il chiamante sarà invitato a contattare il sito istituzionale o gli uffici preposti alla gestione di tali informazioni. La segnalazione, dal punto di vista procedurale, sarà automaticamente “chiusa”, senza trasferimento al reparto tecnico.

6) Pubblicazione di eventuali avvisi di interruzione idrica:

Alcuni interventi di riparazione e/o sostituzione delle condotte idriche necessitano di una interruzione del servizio che può essere programmata (notificato almeno 48 ore prima per dar luogo agli utenti di dotarsi di opportune scorte idriche) o improvvisa. Per entrambe le tipologie vengono predisposti degli avvisi sulla base di differenti standard e vengono pubblicati sul sito istituzionale dell’Ente e divulgati tramite i social. Pertanto su richiesta dell’operatore e/o del tecnico che coordina il lavoro da eseguire si dovrà predisporre e pubblicare il format che riporta la tipologia di interruzione, data e ora di inizio e data e ora di ripristino del servizio, Comune e zone interessate.

7) Compilazione moduli on line di comunicazioni alla Provincia e/o Anas e/o ASL:

Alcuni interventi di riparazione e/o sostituzione delle condotte idriche necessitano di una comunicazione ad altri Enti attraverso la compilazione on line di una domanda e l’acquisizione di un protocollo. Pertanto su richiesta dell’operatore e/o del tecnico che coordina il lavoro da eseguire si dovrà compilare l’apposita domanda on line ed acquisire il protocollo per inviarlo all’operatore prima di iniziare l’intervento di riparazione (ad esempio occupazione suolo stradale per riparazione perdita, ecc.);

8) Servizio di WEBAPP per la consultazione dei tickets da applicativo mobile

Parallelamente al database per la registrazione e la consultazione dei dati inerenti il ticket dovrà essere predisposta una WEBAPP che consente l’accesso alle informazioni (sia in visualizzazione dei dati inseriti dal telefonista e sia in inserimento di nuovi dati, stati, foto, verbali sul campo) al fine di permettere un tracciamento di tutti gli stati di risoluzione del disservizio segnalato dall’utente. La WEBAPP dovrà essere semplice ed intuitiva, ma allo stesso tempo uno strumento flessibile per completare dal campo tutte quelle informazioni finalizzate a efficientare il servizio e memorizzare i dati richiesti nelle delibere ARERA (di cui ad esempio alla RQSII n. 655/2015 e alla RQTI 917/2017).

Purtroppo l’attuale copertura di rete sul territorio gestito non è ottima e pertanto è opportuno disporre di uno strumento operativo che lavori anche in modalità asincrona.

E’ RICHIESTA LA POSSIBILITA’ DI LAVORARE ANCHE IN MANIERA ASINCRONA, OVVERO DI POTER ARCHIVIARE FOTO E DATI ASSOCIATI A TICKET PRECEDENTEMENTE VISUALIZZATI DAL DISPOSITIVO MOBILE IN MODO DA “SINCRONIZZARLI” APPENA SI RIENTRA IN MODALITA’ ON LINE;

9) Compilazione/aggiornamento da postazione PC e da WEBAPP del “rapporto di lavoro”

In parallelo alla trasmissione dati informatizzata (di cui al punto 5, dicasi via sms e/o mail e/o ftp e/o webapp), si chiede di prevedere nella piattaforma la possibilità di “stampare il cartaceo/pdf” di un gruppo di ticket su modello di report che verrà fornito dalla Committente e che contiene i diversi

campi associati al ticket. Si intende che i dati che verranno aggiornati nelle diverse fasi di lavorazione anche attraverso l'APP vadano ad aggiornare il report (ad esempio modifiche riguardanti l'indirizzo, oppure la tipologia di disservizio, oppure si pubblica o si proroga l'avviso di interruzione, si prevede l'intervento con servizio sostitutivo con autobotti, si dispone la chiamata del servizio di autospurgo, ecc.). Queste variazioni saranno prontamente consultabili da tutti gli utilizzatori e potranno essere, anche in modalità automatica, ri-trasmesse ad un elenco di interessati, via email, sms, WEBAPP, ecc.

Attraverso l'APP si chiede di rendere compilabile/integrabile il rapporto di lavoro dove vengono digitalizzate le voci di spesa contabilizzate per i lavori di manutenzione, in modo da evitare eventuali disallineamenti delle informazioni contabili (noli, materiali contabilizzati a misura, ore personale, materiali da magazzino, ecc.).

In buona sostanza ad ogni intervento deve poter essere associata la relativa spesa: l'operatore deve poter inserire i pezzi/materiale utilizzati/o al fine di garantire la tracciabilità (operatore-intervento e relativo materiale utilizzato) e il sistema deve garantire la produzione di un pdf (rapporto di lavoro) che attualmente è cartaceo.

Ciò permetterà di chiudere il processo di carico/scarico del magazzino e consentirà di procedere con le opportune verifiche. Inoltre, la produzione dei rapporti di lavoro consentirà di contabilizzare al meglio i lavori di manutenzione. (L'operatore X prende 10 pezzi dal magazzino e lo stesso utilizza i pezzi per 10 interventi distinti di cui al ticket n. 1, n. 2, ecc.).

Nello specifico, la web app, relativamente alla “contabilità” ed ai “materiali utilizzati da magazzino”, deve consentire di produrre dei files di scambio (tipo csv con una serie di campi predefiniti) pronti per essere interfacciati con gli applicativi gestionali e con l'attuale software di gestione del magazzino “eSolver di Professione Informatica” in uso presso i reparti operativi.

10) Chiamata vocale in uscita verso responsabile di reparto o Reperibile o operatore di zona

A fronte di segnalazioni che verranno classificate con un certo grado di priorità (ai sensi della Delibera ARERA n. 655/2015 e da concordare con la Committente), è richiesta anche una chiamata vocale verso un predefinito elenco di operatori della Committente che, a seconda dell'orario, potranno essere il tecnico responsabile e/o il reperibile e/o l'impresa notturna, ecc.

L'operatore telefonico contatterà il Tecnico/Reperibile in base al giorno ed ora di arrivo della segnalazione (durante l'orario di lavoro oppure fuori dell'orario di lavoro) e secondo l'elenco di priorità dei nominativi comunicati dalla Committente, nei seguenti modi:

- 1) Priorità PRONTO INTERVENTO ai sensi della delib. ARERA 655/2015: L'operatore, appena chiusa la conversazione con il chiamante, inoltrerà anche telefonicamente la segnalazione di emergenza al Tecnico/Reperibile, comunicando i dati essenziali della segnalazione;
- 2) Priorità PRONTO INTERVENTO Priorità 1, 2, 3, 4: L'operatore, dopo aver compilato i dati sul gestionale dell'Affidatario, invierà una e-mail/ftp o tramite altra modalità idonea a trasferire i dati della segnalazione verso il gestionale della Committente.

11) Report periodico delle attività svolte

L'estrazione dei dati dovrà permettere di generare report di sintesi per valutare il rispetto degli indicatori di performances del servizio, così come richiesto dalla Delibera ARERA 655/2015. Inoltre dovrà essere possibile schedare salvataggi automatici dei dati verso un'area di

consultazione accessibile anche alla Committente (dati, registrazioni vocali, allegati foto, verbali, ecc.) almeno a cadenza mensile.

L'Aggiudicatario dovrà presentare ogni mese un report analitico con indicazione del numero e della tipologia di contatti ricevuti, secondo le precise disposizioni contenute nel RQSII alla Tabella 3 – Campi dell'elenco del Pronto Intervento. Il documento di sintesi mensile dovrà inoltre indicare:

- valori relativi ai principali indicatori quantitativi di erogazione del servizio:
- Totale chiamate in entrata ricevute
- Totale chiamate in entrata registrate in CRM e gestite da IVR
- Numero di chiamate trasferite ai tecnici/reperibili della Committente
- Distribuzione delle chiamate per tipologia di causale
- Tasso abbandono chiamate ricevute
- Tempi medi di risposta (in secondi)
- Durata media della conversazione (in secondi)
- Eventuali note o osservazioni inerenti il Servizio

12) Visualizzazione chiamate e/o ascolto delle conversazioni appena concluse

E' richiesto che, in qualunque momento, tramite accesso da remoto all'archivio storico delle chiamate o altra modalità da concordare con la Committente, si possa avere accesso alla consultazione dei file contenenti le registrazioni vocali delle chiamate.

13) Formazione specifica

L'Aggiudicatario si farà carico di organizzare due differenti moduli formativi, strutturati eventualmente in più sessioni, aventi per obiettivo:

- L'utilizzo del CRM per l'inserimento, la consultazione e l'estrazione dei dati relativi ai tickets. Il modulo formativo è rivolto essenzialmente agli operatori del Centro Segnalazione Guasti di Consac ed ai Responsabili di reparto;
- L'utilizzo della WEBAPP per la consultazione dei tickets da "dispositivi mobile" e la registrazione degli stati di lavorazione, foto e rapporti di lavoro. Il modulo formativo è rivolto prevalentemente agli operatori impegnati sul campo.

Riepilogando:

Nel caso quindi di chiamate "pertinenti", l'Aggiudicatario, con propri operatori, provvederà alla gestione delle chiamate provenienti da Clienti e Utenti del Gestore dirottate sul numero della centralina dell'Aggiudicatario, con riguardo alle segnalazioni di guasti e disservizi di pronto intervento.

Il servizio di Pronto Intervento Idrico H24 consentirà di accogliere tutte le segnalazioni di guasti, irregolarità, interruzioni di fornitura, allagamenti riguardanti l'intera rete distributiva del Gestore, al fine di permettere di intervenire tempestivamente per la risoluzione delle casistiche rilevate, nel rispetto delle indicazioni presenti nel Regolamento della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII), allegato alla delibera ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.

Per ciascuna chiamata gestita (in entrata e in uscita) si procederà alla registrazione vocale della conversazione.

L'Aggiudicatario impiegherà un team di operatori accuratamente formati e già esperti nella Gestione dei Servizi di Call Center di Pronto Intervento H24 in favore delle aziende Idriche.

Il numero verde 800 830 500 ed eventuali ulteriori numeri messi a disposizione dalla Committente per le segnalazioni di emergenza e guasti di servizio idrico saranno instradati dall'Aggiudicatario su

propri numeri neri e accolti nel sistema IVR della centrale telefonica per essere convogliati su una specifica coda per la distribuzione della chiamata agli operatori.

La chiamata pervenuta al Numero Verde dedicato al servizio di Pronto Intervento Idrico H24 verrà accolta dalla centrale telefonica dell'Aggiudicatario che procederà all'assegnazione al primo operatore libero, senza l'intervento di risponditori automatici.

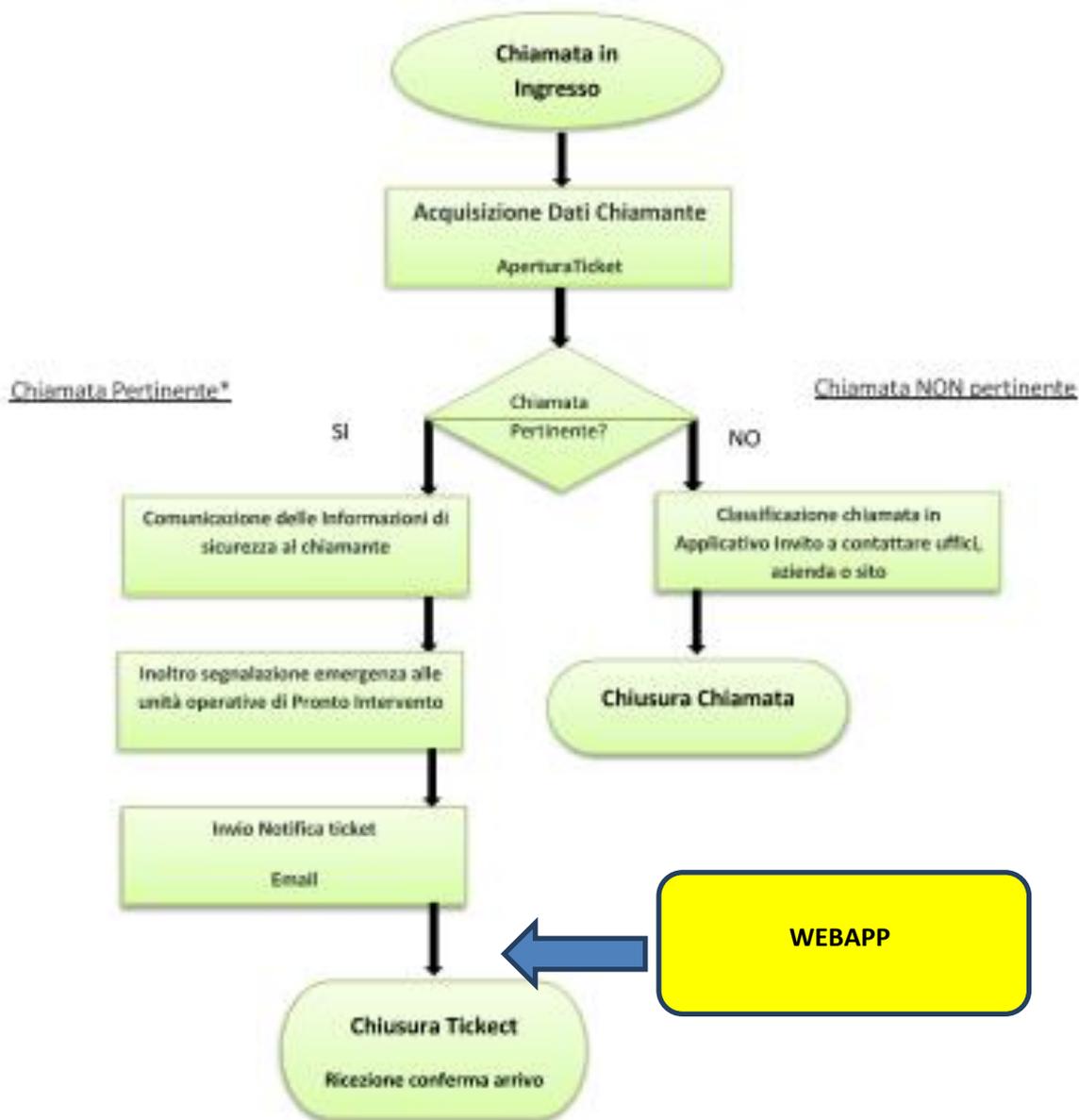
L'entrata della chiamata all'operatore determinerà l'apertura del "Ticket" ovvero della scheda di rilevazione dei dati della chiamata sull'applicativo gestionale dell'Aggiudicatario (per essere in brevissimo tempo trasferiti al Committente) in aderenza agli obblighi di registrazione previsti dal Regolamento della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato – RQSII, allegato alla delibera ARERA 655/2015/R/IDR.

Alla ricezione della chiamata, la Centrale telefonica:

- effettua la registrazione vocale della chiamata in ingresso con tracciato informatico che ne garantisce il collegamento univoco con il Ticket generato dalla chiamata.
- registra il tempo di risposta alla chiamata, inteso come il tempo espresso in secondi intercorrente tra l'aggancio della telefonata e l'inizio della conversazione con l'operatore telefonico o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
- registra il tempo di inizio della conversazione in hh:mm:ss con l'operatore.

A titolo esemplificativo si riporta un flow chart del processo:

Flow chart Pronto intervento Idrico H24



*Chiamate Pertinenti. Tipologia di causalità: Fuorizosta di acque copiose, ovvero lami con pericolo di gelo; alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; Guasti o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito esondazioni e rigurgiti; altre.

L'Aggiudicatario si impegna a:

- Adottare un'architettura della infrastruttura tecnologica in grado di assicurare flessibilità di interscambio attività sia in caso di anomalie note (mancanza di energia elettrica, guasti rete dati interna, guasti rete fonia) che in caso di eventi catastrofici;
- Garantire il rispetto dei parametri ARERA previsti per i servizi di Pronto Intervento H24, ovvero: Tempo di risposta alla Chiamata di pronto Intervento CPI ≤ 120 sec. nel 90% dei casi;
- Mettere a disposizione un gruppo di operatori ampio e opportunamente formato al fine di fare fronte alla gestione di picchi di domanda ed eventi imprevisti garantendo continuità ed

omogeneità nei servizi erogati senza alcun degrado della qualità attesa nel rispetto degli indicatori di qualità di cui alla delibera ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.;

- Erogare due giornate di formazione verso i tecnici della Committente per allineare le procedure operative alle esigenze effettive;

Art. 4 Tempi

Per rendere operativo il servizio l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi all'attivazione entro il minor tempo possibile del servizio di risposta H24 e di registrazione delle segnalazioni su database ed al massimo entro 30 gg all'attivazione della WEBAPP.

Art. 5: Durata del servizio e corrispettivo

Il servizio avrà la durata di mesi 12.

Importo a base d'asta a fronte dell'erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto, pari a € 150.000,00 (Euro centocinquantamila/00) IVA esclusa:

Finanziamento: Fondi di esercizio della Stazione Appaltante;

L'Aggiudicatario comunicherà al Committente con cadenza mensile specifico rendiconto dei singoli Servizi erogati, che dovrà essere verificato e convalidato entro i 5 (cinque) giorni successivi.

L'Aggiudicatario emetterà le fatture con cadenza bimestrale. L'Operatore economico **dovrà trasmettere la fattura solo dopo l'emissione del Certificato di pagamento** da parte del Responsabile Unico del procedimento

Il Pagamento sarà effettuato a 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura

Art. 6 Obblighi e adempimenti dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario si obbliga ad eseguire il Servizio a perfetta regola d'arte, nel rispetto di tutte le norme e prescrizioni legislative applicabili, anche tecniche e di sicurezza, in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del servizio, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le previsioni contenute nel Disciplinare.

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare le specifiche modalità e le tempistiche di esecuzione del Servizio, riportate nel Disciplinare.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare alla Committente qualsiasi evento che potrebbe ostacolare l'espletamento delle reciproche attività ed il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Ove il Servizio lo richieda, l'Aggiudicatario comunicherà al Questore e/o al Comune territorialmente competente i dati societari (ragione sociale, sede legale, codice fiscale e partita IVA, legale rappresentante) del Committente.

L'Aggiudicatario si impegna a erogare i Servizi nel rispetto degli standard qualitativi basati sulla normativa ISO 9001 e successivi aggiornamenti per assicurare alla Committente il livello di qualità della propria prestazione.

Ogni eventuale disservizio, rilevato direttamente dalla Committente o segnalato dalla sua utenza, che sia riferibile a responsabilità diretta o indiretta del Fornitore, esporrà quest'ultimo alla corresponsione integrale alla Committente degli eventuali indennizzi automatici da questa versati, nonché al risarcimento dei danni all'immagine aziendale eventualmente derivati alla Committente a causa dei reclami, salva la risoluzione contrattuale.

Art. 7 Obblighi riguardanti il personale impiegato dall'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario si impegna a impiegare esclusivamente proprio personale idoneo e adeguatamente formato per lo svolgimento del Servizio, anche mediante forme di lavoro "agile", ovvero *smart working*. Inoltre, tale personale sarà periodicamente valutato e sottoposto a corsi di aggiornamento.

L'Aggiudicatario si impegna a nominare un soggetto responsabile per lo svolgimento del Servizio, cui competerà il coordinamento del personale, la responsabilità della corretta effettuazione del Servizio, della sicurezza del personale e di terzi, del rispetto delle leggi, norme e regolamenti, anche in tema di sicurezza sul lavoro.

È escluso qualsiasi vincolo di subordinazione, potere gerarchico o disciplinare o vincoli di qualsiasi genere, nonché di coordinamento ai sensi dell'art. 409, n. 3 c.p.c. da parte della Committente nei confronti di tali soggetti, restando inteso che la loro prestazione sarà gestita e coordinata dall'Aggiudicatario.

Art. 8 Criteri di aggiudicazione

L'appalto di cui trattasi sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 2 comma 10 bis del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, con riferimento ai seguenti criteri:

- A) Offerta tecnica: punteggio massimo 70 punti (settanta)
- B) Offerta economica: punteggio massimo 30 punti (trenta)

Le attività oggetto dell'appalto hanno particolare rilevanza al fine di garantire la stabilità e qualità del servizio offerto dal Committente ai propri utenti. Pertanto sono stati individuati dei criteri per la qualificazione dell'offerta tecnica sia rispetto alla prestazione che il committente si impegna a garantire, sia rispetto all'idoneità e affidabilità organizzativa dello stesso relativamente all'espletamento dell'attività.

La valutazione delle offerte tecniche sarà eseguita dalla Commissione Giudicatrice ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Il massimo punteggio ottenibile è pari a 100 (cento), suddiviso in:

- Offerta tecnica: punteggio massimo 70 punti (settanta)
- Offerta economica: punteggio massimo 30 punti (trenta)

L'Indice di Valutazione di ogni singola Offerta k, IV_k , che potrà assumere un valore positivo fino ad un massimo di 100, sarà calcolato attraverso la formula:

$$IV_k = IT1_k + IT2_k + IT3_k + IT4_k + IT5_k + IT6_k + IE_k$$

Dove:

Indice tecnico 1 (IT1) – Esperienza continuativa dell'affidatario in materia di servizio di call Center per Segnalazione Guasti Tecnici/Pronto Intervento per aziende esercenti Servizio Idrico Integrato, potrà assumere valore massimo pari a **10 punti**;

Indice tecnico 2 (IT2) – Ulteriore esperienza (ovvero esperienze non dichiarate per l'indice tecnico IT1, non di Pronto Intervento ai sensi della delib. Arera 655/2015) dell'affidatario in materia di servizio in attività di call center per aziende esercenti Servizio Idrico Integrato e/o Servizio Elettrico e/o Servizio Gas e/o Telefonia, potrà assumere valore massimo pari a **10 punti**;

Indice tecnico 3 (IT3) – Possesso di Certificazione in corso di validità (NON CUMULATIVA, vale il punteggio più alto), potrà assumere valore massimo pari a **10 punti**;

Indice tecnico 4 (IT4) – Esperienza di call center per ALMENO N. 1 gestore del SII di grandi dimensioni (unico contratto, NON utenze cumulate tra diversi contratti), potrà assumere valore massimo pari a 10 punti;

Indice tecnico 5 (IT5) – Tempo massimo per attivare il servizio dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, potrà assumere valore massimo pari a 10 punti;

Indice tecnico 6 (IT6) -- Notifica alternativa delle segnalazioni anche via WHATSAPP, potrà assumere valore massimo pari a 10 punti;

Il calcolo del PUNTEGGIO TECNICO totale verrà eseguito nel modo seguente:

- 1) Per ciascuna offerta k verranno sommati i singoli indici tecnici, ottenendo l'indice Tecnico (ITk totale max 70 punti) così calcolato:

$$\mathbf{ITk\ totale = IT1k + IT2k + IT3k + IT4k + IT5k + IT6k}$$

Il calcolo del PUNTEGGIO ECONOMICO verrà eseguito nel modo seguente:

IEk - INDICE ECONOMICO (max 30 punti)

Sarà calcolato in base al ribasso percentuale unico sui prezzi posti a base di gara nella seguente maniera:

$$\mathbf{IEk = 30 \times RIBk / RIBmax}$$

dove: RIBk è il ribasso dell'offerta k;

RIBmax è il ribasso massimo tra tutte le offerte ammesse.

Si precisa che, pena esclusione, è richiesto che il ribasso percentuale unico sia espresso con tre cifre dopo la virgola.

La ditta concorrente offrirà suddetto ribasso a suo rischio e in base a calcoli di sua propria convenienza, tenendo conto di tutti gli oneri di cui al Capitolato Speciale.

Art. 9 Obblighi di riservatezza

Le Parti si obbligano a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione e di trasmissione dati, di cui vengano in possesso e, comunque a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Servizio.

Le Parti sono responsabili per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti, collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

La Committente, al termine del rapporto contrattuale, può richiedere, per iscritto, all'Aggiudicatario, entro 30 (trenta) giorni, la documentazione fornitagli per l'esecuzione del Contratto. l'Aggiudicatario sarà tenuto alla restituzione entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla richiesta.

Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, per 5 (cinque) anni successivi alla data di cessazione o di risoluzione del Contratto stesso.

Il servizio si intende completo di assistenza e manutenzione HW e SW evolutiva e normativa per tutta la durata del contratto.

Art. 10 Garanzia e coperture assicurative

L'Aggiudicatario è obbligato a costituire una garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o di fidejussione, ai sensi del D.L.vo n.50/2016 e ss.mm.ii..

Lo svincolo della garanzia potrà avvenire nel rispetto di quanto disposto in merito dalla vigente normativa.

L'Aggiudicatario è, altresì, ai sensi dello stesso del D.L.vo n.50/2016 e ss. mm., è obbligata a stipulare una polizza assicurativa che tenga indenne la Committente da tutti i rischi di esecuzione da qualsiasi causa determinati, azioni di terzi o cause di forza maggiore e che preveda anche una garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione del Contratto.

Qualsiasi sanzione o penale che venga irrogata dalla ARERA a Consac SPA a seguito del mancato raggiungimento da parte dell'Appaltatore dei livelli di servizio previsti dal presente capitolato d'oneri e dalle norme di settore, verrà addebitata all'Appaltatore, fermo restando l'addebito di ogni ulteriore danno subito.

Art. 11 Condizioni di subappalto

E' fatto divieto assoluto di cessione del contratto, pena l'immediata risoluzione del relativo contratto, con rifusione dei danni e rinuncia dell'Aggiudicatario a qualsiasi indennizzo per servizi iniziati e anche eseguiti.

Il subappalto è consentito secondo quanto stabilito dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Art. 12 Oneri previdenziali ed assistenziali a carico dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario si obbliga anche contrattualmente alla scrupolosa osservanza delle assicurazioni sociali derivanti da legge o da contratto collettivo, al pagamento dei contributi messi a carico dei datori di lavoro, a tutte le disposizioni vigenti o che saranno stabilite nel corso dell'appalto nei riguardi del trattamento sociale ed economico del personale.

In caso di inadempienza saranno applicate a carico dell'Aggiudicatario le disposizioni vigenti in materia.

Art. 13 - Inizio del servizio

Resta stabilito che l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi all'immediata esecuzione del servizio, ancorché si sia dato avvio all'esecuzione del Contratto in via d'urgenza.