

**CAPITOLATO D'ONERI**  
**per la gestione del Servizio di Call Center informativo**  
**e di ricezione, trattamento, registrazione e trasmissione segnalazioni di disservizi**  
**C.I.G. n. 354552649C**

\*\*\*\*\*

**Art. 1**  
**Oggetto dell'appalto**

L'appalto di **call center** consiste nel **servizio di informazione** agli utenti della Società Sidra SpA, secondo le direttive che saranno impartite dal personale aziendale incaricato, e nel **servizio di ricezione, trattamento, registrazione e trasmissione** con metodologia informatizzata di **segnalazioni di disservizi** fino ad un numero di **2.500** contatti mensili.

Eventuali contatti telefonici, oltre il numero stimato come sopra individuato, saranno remunerati secondo il costo unitario per singola chiamata corrispondente al ribasso percentuale offerto in sede di gara e come, peraltro, prescritto nel bando.

**Art. 2**  
**Tipologia del Servizio**

Il servizio dovrà consistere nelle seguenti attività e come sotto regolamentate:

**Informazioni** - Saranno fornite agli utenti informazioni di diversa tipologia, utili per la migliore fruizione dei servizi: informazioni di carattere commerciale (documentazione per la stipula di nuovi contratti, procedura per le trasformazioni dei vecchi contratti a Bocca Tarata, costo dei servizi, bollettazione/fatturazione, morosità, etc.); informazioni sullo stato del servizio; informazioni di carattere generale sull'Azienda e sui suoi Uffici.

**Segnalazioni** - Sarà compito degli operatori del call center gestire, secondo procedure dettate da Sidra SpA, le chiamate per eventuali segnalazioni di guasti e disservizi, da qualunque fonte esse pervengano.

Il personale del call center dovrà, pertanto, registrare le chiamate su software di proprietà di Sidra SpA e, per alcune tipologie di segnalazioni definite secondo una griglia di priorità stabilita da Sidra SpA, dovrà attivare un contatto in outbound con i funzionari aziendali reperibili.

**Regolamentazione :**

La fruizione del servizio da parte dell'utente deve essere garantita tramite il "numero verde" 800 650640 che sarà attestato da Telecom Italia, su richiesta di Sidra SpA, su una linea urbana messa a disposizione della ditta aggiudicataria che dovrà altresì assicurare la costante presenza su Catania di un proprio referente, nonché altra linea telefonica urbana per le segnalazioni degli utenti mediante

rete mobile con costi a carico dell'utente secondo il piano tariffario del gestore di telefonia mobile utilizzato.

L'avvenuto accesso al servizio "numero verde" ed al "numero di rete fissa" dovrà essere confermato all'utente tramite adeguato messaggio pre-registrato che assicuri la disponibilità del servizio stesso.

Le postazioni di lavoro dovranno avere l'accesso ad Internet con utilizzo del browser Explorer come requisito per inserire le segnalazioni sul server di Sidra S.p.A.

Nell'ipotesi di disservizi estesi e programmabili Sidra informerà preventivamente la ditta aggiudicataria la quale sarà tenuta tempestivamente ad approntare un messaggio pre-registrato con le informazioni utili all'utenza interessata in ordine alle modalità ed ai tempi di ripristino del regolare servizio. Le chiamate gestite, come messaggio pre-registrato, non saranno contabilizzate. L'aggiudicatario è tenuto a garantire a Sidra SpA il mantenimento del servizio di call center 24/24 ore, senza soluzione di continuità, per tutta la durata del contratto.

L'aggiudicatario dovrà registrare su supporto informatico ed utilizzando il software fornito da Sidra SpA, tutte le chiamate ricevute, classificandole secondo tipologia.

L'aggiudicatario, su indicazioni di Sidra SpA, dovrà aggiornare quotidianamente le informazioni contenute nella banca dati.

Tutti i costi sostenuti dall'aggiudicatario per l'espletamento dell'intero servizio (personale, strutture, hardware, software, etc.) restano a carico della ditta aggiudicataria.

Resta a carico di Sidra SpA il costo del traffico telefonico riconducibile al "numero verde" dedotto dalla fatturazione Telecom Italia che resterà intestata a Sidra S.p.A.

Tutti i dati contenuti nei database utilizzati e le informazioni statistiche risultanti dalle procedure di elaborazione restano di esclusiva proprietà di Sidra SpA e dovranno essere rese disponibili, dalla ditta aggiudicataria, in qualunque momento, con la periodicità richiesta, nei formati proprietari delle applicazioni utilizzate, con le relative modalità di gestione (lettura, modifica, ricerca, etc.). L'aggiudicatario non potrà mai cedere a terzi le informazioni acquisite dagli utenti o dirette agli utenti se non espressamente autorizzato da Sidra SpA.

I dati, inoltre, saranno gestiti nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela della privacy.

### **Art. 3 Livello del Servizio**

Le specifiche minime del servizio inbound, che dovrà essere dimensionato in modo da soddisfare i contatti inoltrati, si configurano secondo i seguenti parametri:

#### **Tempo medio di attesa**

almeno il 75% delle chiamate entranti : risposta con tempo medio di attesa mensile  $\leq 30''$ ;

non più del 25% delle chiamate entranti : risposta con tempo medio di attesa mensile  $\leq 60''$ .

#### **Tempo medio di conversazione**

al fine di garantire una soddisfacente attenzione all'utenza :

- il tempo medio di conversazione giornaliero relativo alle **informazioni** deve essere  $\Rightarrow$  a 180'';
- il tempo medio di conversazione giornaliero relativo ai **reclami** deve essere  $\Rightarrow$  a 90''.

### **Art. 4 Penali**

Il mancato rispetto dei Livelli del Servizio contenuti nel precedente articolo, darà luogo all'applicazione delle penali di seguito riportate:

Descrizione	Media Mensile	Penale
Numero chiamate con Tmax di attesa <= 30'' Numero chiamate totali	<= 75%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al target, approssimato all'unità superiore, penale pari allo 0,30% dell'importo mensile fatturato come canone di gestito
Numero chiamate con Tmax di attesa <= 60'' Numero chiamate totali	<= 25%	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al target, approssimato all'unità superiore, penale pari allo 0,65% dell'importo mensile fatturato come canone di gestito

### **Art. 5 Attivazione del servizio**

L'avvio del servizio oggetto del presente appalto dovrà avvenire improbabilmente entro le ore 00.01 del 1/01/2012. Qualora il servizio non venga attivato nel predetto termine l'affidamento del medesimo verrà revocato ed assegnato in danno alla seconda ditta aggiudicataria o, in assenza di quest'ultima ad altra impresa del settore mediante affidamento diretto, pena i maggiori costi ed oneri sostenuti per il mancato adempimento dell'avvio del servizio

### **Art. 6 Reportistica**

Sarà trasmesso quotidianamente, via e-mail e/o fax, il report relativo alle chiamate ricevute nel giorno precedente (0,01-24,00) sulla linea dedicata, corredato di data, ora di ricezione e sintesi delle informazioni comunicate dal chiamante.

Tutti i contatti, classificati per tipologia, saranno registrati su apposito software messo a disposizione da Sidra SpA.

Mensilmente sarà cura della ditta appaltatrice editare report riassuntivi dell'attività svolta, con la specificazione dei dati aggregati sui seguenti punti:

- totale contatti gestiti;
- totale contatti in arrivo;
- tipologie dei contatti in arrivo;
- percentuale delle chiamate entranti con tempo di attesa giornaliero <= 30'';
- percentuale delle chiamate entranti con tempo di attesa giornaliero > 30'';
- percentuale delle chiamate entranti con tempo di attesa giornaliero <= 60'';
- percentuale delle chiamate entranti con tempo di attesa giornaliero > 60'';

- tempo medio della gestione del contatto telefonico;
- numero di chiamate abbandonate dal cliente in attesa;
- segnalazioni varie, con cadenza giornaliera.

#### **Art. 7**

##### **Durata del contratto**

Il contratto di cui al presente capitolato d'oneri avrà durata di anni uno con decorrenza dalle ore 00,01 del giorno 01.01.2012 e fino alle ore 24,00 del giorno 31.12.2012, senza possibilità di tacito rinnovo.

La ditta ha comunque l'obbligo di continuare il servizio, ai medesimi patti e condizioni, su richiesta della Sidra sino a quando la stessa non abbia provveduto ad un nuovo contratto e, comunque, non oltre i tre mesi successivi alla scadenza del contratto.

#### **Art. 8**

##### **Cause di risoluzione del contratto**

Il funzionario di Sidra spa all'uopo nominato dovrà espletare le funzioni ed i compiti afferenti l'esecuzione del contratto ivi compresa la valutazione del servizio reso; a tal fine controllerà la qualità utilizzando metodi di indagine a campione sui report giornalieri e periodici ricevuti e/o su segnalazione pervenuta direttamente da parte di utenti.

Il funzionario preposto rileverà al Rup le contestazioni da imputare all'impresa aggiudicataria al verificarsi di :

- accertato mancato rispetto delle prescrizioni di cui agli artt. 3 - 9 - 10 - 11;
- accertato mancato rispetto dell'impegno al mantenimento del servizio di call center 24/24 ore senza soluzione di continuità per l'intera durata del contratto.

Il ripetersi per tre volte della contestazione scritta darà luogo, senza ulteriore preavviso, alla risoluzione anticipata del contratto per inadempimento contrattuale.

Al verificarsi dell'eventualità sopra riportata Sidra SpA dovrà ricorrere ad altra Ditta per la medesima prestazione del servizio di call center ed ogni ulteriore costo, oltre quello concordato con la Ditta aggiudicataria, verrà posto a carico della stessa.

#### **Art. 9**

##### **Disposizioni relative all'esecuzione dell'appalto**

L'aggiudicatario deve:

a) provvedere all'espletamento del servizio oggetto del presente appalto con propria organizzazione e mezzi, restando espressamente esclusa la possibilità di concedere o prestare il servizio in subappalto e la sussistenza di qualsiasi rapporto di subordinazione e/o di lavoro dipendente con Sidra S.p.A.

L'aggiudicatario terrà pertanto indenne Sidra SpA da qualsivoglia pretesa o azione da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori intervenendo, ove occorresse, nei relativi giudizi a tutte sue cure e spese;

b) fornire notizie "in progress" delle attività affidate, osservare le prescrizioni fissate da Sidra SpA e le indicazioni date dal funzionario di Sidra SpA all'uopo incaricato;

- c) restituire, alla conclusione del contratto, qualsiasi documentazione inerente il servizio di cui fosse venuto a qualsiasi titolo in possesso e, in ogni caso, conservarla come depositario, con conseguente obbligo di custodia sino a restituzione;
  - d) non porre in essere fatti e/o comportamenti che, sotto ogni profilo, possano direttamente o indirettamente determinare cause di incompatibilità in relazione all'oggetto del contratto;
  - e) svolgere il servizio con l'ausilio di personale esperto in "front-line" capace di dialogare con l'utenza con professionalità, competenza, disponibilità ed affabilità. Gli operatori dovranno pertanto avere esperienza pluriennale di contatto con gli utenti, corretta dizione e padronanza della lingua italiana nonché conoscenza di base della lingua inglese.
- Il personale utilizzato dovrà anche avere sufficiente dimestichezza con il dialetto locale al fine di poter dialogare con appartenenti a tutte le fasce sociali.

### **Art. 10**

#### **Disposizioni relative al personale dell'aggiudicatario**

L'aggiudicatario si obbliga a presentare, su richiesta di Sidra SpA, copia di tutti i documenti atti a verificare lo status di regolarità retributiva/contributiva nei confronti dei propri dipendenti e/o collaboratori.

L'aggiudicatario si obbliga a far osservare ai propri dipendenti e/o collaboratori, scrupolosamente, le norme antinfortunistiche ed a dotarli di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

L'accertata inosservanza delle vigenti leggi in materia e delle disposizioni contenute nel presente articolo, determineranno l'immediata risoluzione del contratto.

### **Art. 11**

#### **Collaborazione**

Data la necessità di continua e diretta sinergia con il personale di Sidra SpA, durante la fase di implementazione del servizio e, ad intervalli settimanali, nel corso dello svolgimento dello stesso, sono richiesti interventi in sede da parte di personale specializzato dipendente dalla ditta aggiudicataria; detto personale dovrà curare, di concerto con il personale Sidra SpA, l'aggiornamento delle informazioni contenute nella banca dati, l'acquisizione di eventuale materiale informativo non disponibile in formato elettronico e l'analisi dei risultati.

Non sono previsti rimborsi per gli spostamenti di detto personale da e per la sede di Sidra SpA.

Il personale che rappresenterà l'aggiudicatario dovrà improntare la propria attività ad una stretta integrazione operativa, funzionale e metodologica con il personale di Sidra SpA preposto alla gestione e controllo del servizio.

Tale integrazione dovrà generare le condizioni di ottimizzazione dei processi di gestione della banca dati del call center, che assicurerà l'erogazione del servizio nella forma più soddisfacente per Sidra S.p.A. e per l'utenza.

L'attività dovrà essere finalizzata alla massimizzazione delle possibilità di fruizione del servizio da parte degli utenti.

### **Art. 12**

#### **Corrispettivi**

Il corrispettivo verrà effettuato, dietro presentazione di fattura mensile, entro il termine di 90 giorni dalla data di presentazione a mezzo bonifico bancario sul conto corrente bancario comunicato alla Stazione appaltante, previo accertamento della regolarità contributiva della ditta.

La ditta aggiudicatari dovrà, altresì, conformarsi alle disposizioni della Legge sulla tracciabilità dei flussi finanziari (Legge 136/10) dovendo indicare in fattura il Codice Identificativo Gara (CIG) e contestualmente aprire un conto corrente bancario dedicato per i pagamenti.

**Art. 13**  
**Subappalto**

Non è ammesso il subappalto.

**Art. 14**  
**Controversie**

Per eventuali controversie che dovessero sorgere fra le parti contrattuali è escluso l'arbitrato e sarà competente esclusivamente il Foro di Catania.

**Art. 15**  
**Disposizioni finali**

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato si rimanda alle disposizioni del codice degli appalti e del codice civile.



IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO  
RAG. GIUSEPPE PLATANIA  
F.TO



IL DIRETTORE GENERALE F.F.  
ING. ANTONINO OLIVO  
F.TO