



acquedottolucano

Acquedotto Lucano S.p.A.
Via Pasquale Grippo -85100 Potenza
Tel.0971.392.111 – fax 0971.392.600
www.acquedottolucano.it

Reg. Impr. di Potenza
C.F. P. IVA 01522200763
REA C.C.I.A.A. PZ n° 115622
Cap. soc. i.v. € 21.573.764,00

Capitolato Speciale Appalto

GESTIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER e SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTELA DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.

V8: 24042024



DEFINIZIONI

CONTACT CENTER: è un call center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali: lo sportello fisico, la posta, il fax, la mail, il web, le messengerie su telefoni cellulari.

FRONT OFFICE: sportelli di Potenza e di Matera

CALL CENTER: insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con gli utenti (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta (definizione in delibera dell'AGCOM n. 79/09/CSP)

TELEFONATE IN ENTRATA (INBOUND): il cliente chiama per ricevere informazioni oppure assistenza telefonica;

TELEFONATE IN USCITA (OUTBOUND): l'operatore contatta i potenziali clienti per proporre loro un prodotto o un servizio.

ASSISTENZA CLIENTELA DIRETTA: assistenza della clientela nella quale il cliente/utente viene accolto da un operatore in strutture dedicate di Acquedotto Lucano (Front Office)

ASSISTENZA CLIENTELA INDIRETTA: è l'assistenza della clientela nella quale il cliente/utente viene assistito non in presenza (call center, contact center, assistenti virtuali, chat bot, etc)

RECUPERO CREDITO TELEFONICO (PHONE COLLECTION): prendere contatto telefonico con i debitori per sollecitare il pagamento di crediti scaduti, definire e monitorare piani rientro, preparare i presupposti per un efficace intervento domiciliare

DISASTER RECOVERY: sistema in grado di ripristinare l'accesso e la funzionalità della propria infrastruttura IT in seguito a eventi disastrosi naturali o causati dall'uomo (come guasti alle apparecchiature o attacchi informatici).

PREMESSA

Il presente documento costituisce il Capitolato Speciale di Appalto (di seguito, CSA) per la gestione degli Sportelli Front Office di Potenza e di Matera e del Contact Center/Call Center di Acquedotto Lucano S.p.A. (di seguito, AL SpA).

Costituiscono parte integrante del presente CSA le deliberazioni ARERA volte a disciplinare le attività richiamate nel presente documento.

Per quanto riguarda gli sportelli di "Front Office" il servizio erogato deve essere conforme alle previsioni di cui al titolo VI dell'Allegato A della Delibera ARERA 655/2015/r/idr del 23/12/2015 ss.mm.ii. – ivi compresa la deroga di cui alla deliberazione 400/2017/r/idr del 01/06/2017).

I servizi telefonici sono disciplinati dal titolo VII dell'Allegato A della Delibera ARERA 655/2015/r/idr del 23/12/2015 ss.mm.ii. In particolare:

- il servizio di Contact Center "assistenza clientela" Segnalazione guasti attivando due numeri verdi di assistenza alla clientela: 800.99.22.92 (da estero e da rete mobile +39 0971392692) è il canale di comunicazione, di pratico accesso e di facile utilizzo fra Acquedotto Lucano e i propri utenti per evadere le richieste di servizi quali nuovi allacciamenti e contratti e le richieste verificare e presentare reclami, variazione recapiti, copia fatture, etc.
- Il servizio di Call Center 800.99.22.93 (da estero +39 0971392693) per il servizio di segnalazione guasti e gestione delle chiamate di "pronto intervento) il "Servizio Guasti - 800992293" è finalizzato a dare risposte alle problematiche inerenti all'erogazione del servizio quali guasti, rotture, interruzioni del servizio programmate.

Il fornitore dovrà essere in grado di gestire tutte le chiamate e tutte le opzioni attualmente previste e descritte nel presente documento. Rientrano nel servizio anche la gestione dei picchi di traffico che si verificano:

- durante i giorni di sciopero e/o festivi;
- in caso di interventi programmati;
- in caso di emergenze ed interventi non programmati.



1. Oggetto del Servizio

L'oggetto del presente Capitolato riguarda la fornitura delle seguenti tipologie di servizio:

A. Assistenza diretta (gestione sportelli al pubblico)

1. Front Office di Potenza: n. 2 unità per il turno di mattina e n. 1 unità per il turno di pomeriggio
2. Front Office di Matera: n. 2 unità per il turno di mattina e n. 1 unità per il turno di pomeriggio
I servizi di cui al presente punto sono rappresentati, anche se non in maniera esaustiva, nell'**Allegato A "Matrice Assistenza Diretta"**. La Società Aggiudicataria fornisce ad AL SpA il servizio di gestione del contatto diretto con gli utenti che richiedono specifici servizi o informazioni. e qualunque altra attività che, a discrezione di AL SpA, rientra nel contatto di "primo livello"

B. Assistenza Indiretta (servizi telefonici)

B.1 Telefonate in Entrata (Inbound)

- B.1.a **Assistenza Clienti: nr verde 800.99.22.92** gratuito da rete fissa (**da estero e da rete mobile +39 0971392692**) - canale di comunicazione, di pratico accesso e di facile utilizzo fra Acquedotto Lucano e i propri utenti per gestire tutti i servizi attualmente erogati da Acquedotto Lucano e riportati, in maniera non esaustiva, nel paragrafo 10 del presente Capitolato nonché quelli richiesti dall' ARERA.
- B.1.b I servizi di cui al presente punto sono rappresentati, anche se non in maniera esaustiva, nell'**Allegato B "Matrice Assistenza Indiretta"**.
- B.1.c Il cittadino/utente contatta l'Amministrazione Contraente. Alla ricezione delle chiamate/contatti Acquedotto Lucano Spa si riserva di gestire le chiamate mediante un sistema IVR (risposta interattiva) che preveda mediante la definizione di messaggi ed alberature vocali di instradare le chiamate verso il servizio specifico.
- B.1.d Il sistema prevede i seguenti passaggi:
- Messaggio di accoglienza
 - Messaggio di attesa (con tempo stimato e posizione in coda)
 - Messaggio per le chiamate fuori orario con l'indicazione degli orari di servizio del Contact Center e di quelli dello sportello.
- B.1.e In caso di prolungamento di attesa è previsto un messaggio che contenga informazioni di vario genere, concordate con AL SpA. Dovrà inoltre essere possibile che:
- L'utente si svincoli immediatamente, senza attendere il messaggio di accoglienza
 - Il sistema riconosca gli input inviati con digitazione sia su telefoni multifrequenza che su quelli ad impulsi
- B.1.f Al fine di dare riscontro tempestivo alle richieste dell'utenza, l'appaltatore sarà messo in condizione di utilizzare il software di AL SpA e, di conseguenza, di contattare via mail, i referenti indicati da AL SpA per acquisire le informazioni necessarie alla soluzione del singolo quesito.
- L' "ALLEGATO C - CALL CENTER CAMPO ELENCO CHIAMATE PERVENUTE" riporta lo schema da utilizzare per la registrazione dei dati relativi alle chiamate in arrivo.

B.2 Pronto Intervento – 800992293 - (da estero +39 0971392693)

- B.2.a Servizio finalizzato a dare risposte alle problematiche inerenti all'erogazione del servizio quali guasti, rotture, interruzioni del servizio programmate.



- B.2.b Il servizio di Pronto Intervento deve essere sempre garantito dal Fornitore anche in assenza o guasto dei sistemi di Acquedotto Lucano e/o in caso di malfunzionamento dei sistemi e/o delle infrastrutture predisposte dal Fornitore, mediante soluzione di *disaster recovery* e di backup (eventualmente anche manuale o semi automatizzata), che dovrà essere descritta nel progetto in fase di offerta
- B.2.c L'operatore inserisce i dati relativi alla chiamata nel gestionale di Acquedotto Lucano di segnalazione guasti, secondo le specifiche previste, ed informa telefonicamente il personale tecnico reperibile di Acquedotto Lucano per le segnalazioni classificabili come:
- i. "casi di pericolo" dalla delibera ARERA 655/2015/r/idr e ss.mm.ii. (allegato A Tabella 3 in appendice);
 - ii. ulteriori casi che Acquedotto Lucano spa o l'EGRIB (Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche di Basilicata) intendesse attenzionare o definire.
- B.2.d Il fornitore, in ogni caso, deve:
- iii. rendere disponibili i dati direttamente ad Acquedotto Lucano e per esso alle strutture autorizzate
 - iv. certificare tutti i dati in proprio possesso o le elaborazioni richieste.
- L'operatore svolge le seguenti attività:
- v. Gestione informazione su interruzioni programmate e manutenzione sulle condotte;
 - vi. Gestione segnalazioni di anomalie nella distribuzione idrica e della pubblica fognatura;
 - vii. Gestione segnalazione di anomalie al contatore ed alle reti di distribuzione;
 - viii. Gestione di emergenze / pericoli;
- B.2.e Il fornitore dovrà garantire le necessarie interazioni, in particolare per il servizio di "Pronto Intervento", con i tecnici di Acquedotto Lucano, per le comunicazioni afferenti alle problematiche trattate inbound (fax, telefonata, App, mail, ecc).
- B.2.f Tutte le chiamate dovranno essere gestite esclusivamente tramite operatore. Ogni operatore dovrà essere adeguatamente formato e preparato e dotato degli strumenti informatici di supporto per gestire ed erogare tutti i servizi previsti.
- B.2.g Allo scopo di garantire le migliori performance ed assicurare la continuità del servizio l'aggiudicatario dovrà erogare il servizio da un'unica sede (vedi art. 4 CSA), dotato di collegamento almeno HDSL di alto livello di qualità e stabilità, assicurando che il collegamento tra le postazioni di lavoro ed Acquedotto Lucano avvenga mediante un collegamento dedicato IP VPN in modo da realizzare un extranet.
- B.2.h Il servizio offerto dovrà prevedere la possibilità di essere dimensionato in modo flessibile e dinamico in funzione del traffico offerto e dovrà essere comunque espandibile per far fronte ad eventuali incrementi dei volumi di traffico anche improvvisi.

L'Allegato D – Campi elenco chiamate per pronto intervento riporta lo schema da utilizzare per la registrazione dei dati relativi alle chiamate in arrivo.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un gruppo di lavoro dimensionato al traffico telefonico + un Team leader e, in ogni caso, essere in grado di gestire i picchi di



telefonate che dovessero verificarsi mettendo a disposizione le risorse necessarie.

I dati delle chiamate provenienti sia dall'“Assistenza Clienti” che dal servizio di “Pronto Intervento” dovranno essere registrati e dovrà essere consentito di estrarre i dati necessari ad AL SpA o alle autorità titolate o, infine, per valutare le performance del servizio. Si veda a titolo indicativo ed esemplificativo la tabella 4bis in delibera ARERA 655/2015/r/idr e ss.mm.ii.

C Telefonate in Uscita (Outbound)

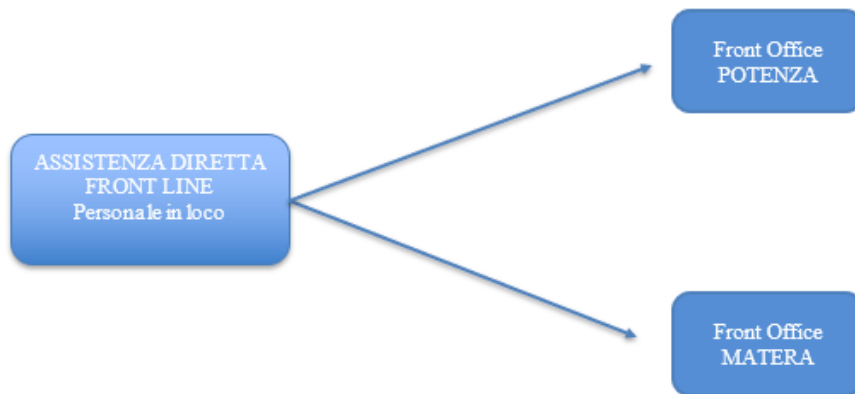
Si distinguono in:

- 1) Chiamate di “completamento” delle “Telefonate in arrivo” (inbound) o necessarie per evadere le pratiche in carico all'operatore. Tutti gli oneri per effettuare le operazioni previste sono inclusi negli importi a base d'asta. Di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - Dare o modificare appuntamenti all'utente
 - Finalizzare le esigenze manifestate dalle chiamate in arrivo (inbound)
 - Fornire risposte in un secondo tempo all'utente (in caso di impossibilità ad una risposta immediata)
 - Chiedere informazioni all'utente per aumentare il grado di conoscenza della problematica
 - Fornire informazioni in merito a eventuali problemi inerenti il servizio idrico (diminuzione di pressione, interruzione per lavori, ecc.)
- 2) Campagne dirette a specifici target di utenti finali effettuato su espressa richiesta di Acquedotto Lucano Spa. Non oggetto del presente CSA
 - Effettuare sondaggi di soddisfazione sul servizio (opzionale)
 - Realizzare campagne di sensibilizzazione
- 3) Campagne di “Recupero crediti” o “Phone Collection” per sollecitare il pagamento di crediti scaduti. Non oggetto del presente CSA

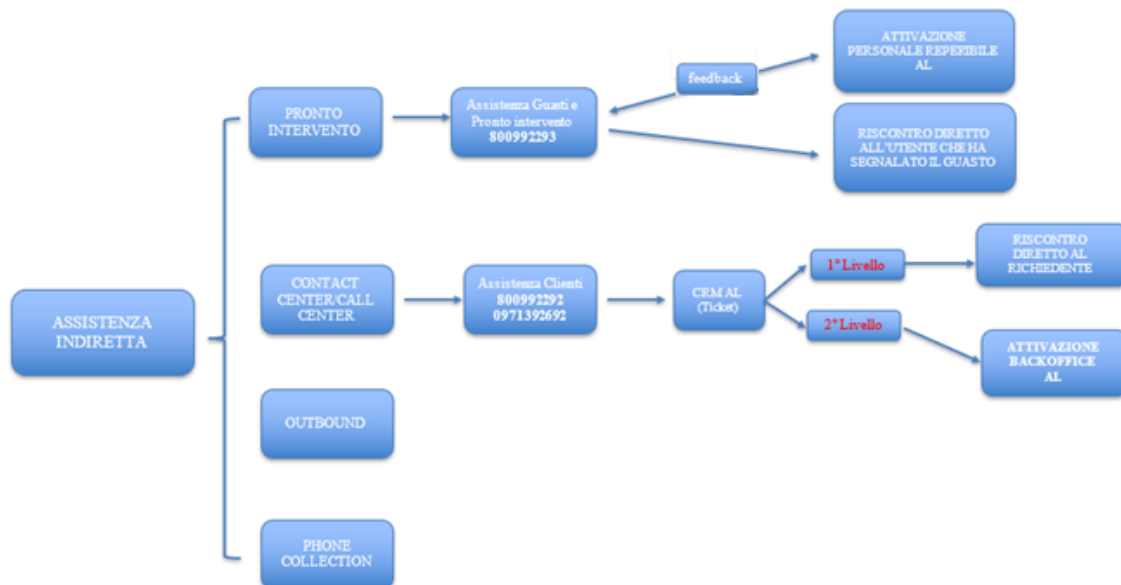
Il fornitore, in ogni caso deve rendere disponibili, direttamente ad Acquedotto Lucano e per esso alle strutture autorizzate, e certificare tutti i dati richiesti dall'ARERA (delibera 655/2015/r/idr - Appendice Allegato A, tab. 4.bis - e successive modifiche ed integrazioni).



Schema servizi
ASSISTENZA DIRETTA



Schema servizi
ASSISTENZA INDIRETTA





2. DURATA DEL SERVIZIO

La durata dell'appalto è fissata in 36 (trentasei) mesi e potrà essere prorogata, ad insindacabile giudizio di Acquedotto Lucano SpA, sino ad ulteriori 36 (trentasei) mesi (proroga).

Nel caso in cui Acquedotto Lucano eserciti l'opzione di proroga, ai sensi dell'art. 120 co. 10 del D. Lgs. 36/2023, il contraente è obbligato alla prosecuzione del rapporto contrattuale con il mantenimento degli stessi patti e condizioni contrattuali giuridiche ed economiche prefissate dal contratto di appalto.

Le prestazioni oggetto del CSA dovranno essere erogate a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione delle prestazioni, previa convocazione dell'impresa e a seguito di apposito verbale, da effettuarsi entro e non oltre 20 giorni solari dall'intervenuta efficacia del contratto.

È facoltà di Acquedotto Lucano autorizzare, nei casi previsti dall'art. 50, Comma 6, del D.Lgs. 36/2023, l'esecuzione anticipata della prestazione dopo l'aggiudicazione definitiva.

Se, nel giorno fissato e comunicato, l'esecutore non si presenta per l'avvio dell'esecuzione del contratto, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto fissa un nuovo termine perentorio per l'avvio, non inferiore a 5 (cinque) giorni e non superiore a 15 (quindici) giorni. I termini per l'esecuzione decorrono comunque dalla data della prima convocazione. Decorso infruttuosamente il termine anzidetto è facoltà della Stazione Appaltante risolvere il contratto ed incamerare la cauzione.

3. SEDE DEL SERVIZIO

A. Per l'erogazione del servizio di Assistenza Diretta AL Spa metterà a disposizione i locali ubicati presso le sedi di Potenza e di Matera che attualmente ospitano gli operatori interni ad AL SpA.

B. Per l'erogazione dei servizi relativi all'Assistenza Indiretta si richiede l'ubicazione di una sede nella città di Potenza, per facilitare una costante relazione con Acquedotto Lucano S.p.A.

4. Orario di Erogazione dei Servizi

a) Assistenza Diretta

a. Sportello Potenza e Matera: previsto il seguente orario 08:00-13:00 e 14:00-17:00

b) Assistenza Indiretta

a. Assistenza Clienti (800992292): attualmente è previsto il seguente orario: da lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

b. Servizio Guasti e Pronto Intervento (800992293): il servizio dovrà essere erogato tutti i giorni compreso i festivi per tutte le 24 ore.

Orari e termini dei servizi vengono, in ogni caso, erogati in conformità a quanto stabilito dall'ARERA nella delibera 655/2015/r/idr, Titolo VII Allagato A e successive modifiche ed integrazioni e ad essi l'appaltatore sarà tenuto a conformarsi.

In ogni caso, Acquedotto Lucano si riserva in qualsiasi momento, previa comunicazione, di variare gli orari di erogazione dei servizi offerti.

5. Piano di realizzazione

È richiesta l'erogazione del servizio:

- entro 15 giorni solari dal contratto o nella data fissata per l'esecuzione anticipata della prestazione

Il Fornitore dovrà documentare, in fase di offerta:

- a. Gli standard di qualità e le metodologie utilizzate per le attività di controllo progetto, sviluppo software e di integrazione;
- b. La strumentazione di monitoraggio a disposizione di Acquedotto Lucano;
- c. La predisposizione di reportistica sia analitica che operativa e di quella prevista dall'ARERA (delibera 655/2015/r/idr e successive modifiche ed integrazioni).
- d. Piano di continuità del servizio che definisca le modalità di gestione di picchi di gestione degli orari e di come saranno garantiti i servizi in caso di interruzione;



- e. La gestione ed organizzazione delle emergenze - interruzioni non programmate - e della garanzia dell'offerta del servizio;
- f. L'organizzazione e la gestione di soluzioni di *disaster recovery*, di tutte le componenti hw/sw e di ICT, oltre che di natura elettrica. Devono essere, inoltre, forniti gli indicatori con evidenza dei potenziali rischi, l'impatto ed i tempi massimo di ripristino.
- g. Piano di formazione del personale.

Acquedotto Lucano ed il Fornitore nomineranno i rispettivi “*Responsabili dell'Esecuzione del Contratto*” e “*Responsabili Tecnici*” per la revisione congiunta del piano di realizzazione ai fini dell'adattamento del progetto offerto in gara al contesto organizzativo ed alle specificità del servizio.

Dovrà essere sempre garantito, al personale di Acquedotto Lucano, l'accesso a tutti i dati, agli ambienti di sviluppo e la partecipazione al gruppo di lavoro/sviluppo congiuntamente con il personale del Fornitore.

6. Descrizione dell'Attuale servizio di Supporto di Acquedotto Lucano

Acquedotto Lucano fornisce ai propri utenti un servizio di supporto alla clientela per il tramite di:

A. Assistenza Diretta (Front Office):

- a. Sportelli di Potenza e di Matera

B. Assistenza Indiretta

- a. Assistenza Clienti (Contact Center/Call Center) - nr verde 800992292 (+390971392692 da rete mobile o da estero)

I servizi di supporto alla clientela, sia in modalità diretta che indiretta, sono esemplificati, anche se non in maniera esaustiva nella matrice della attività **in Allegato A e B** del presente CSA

C. Servizio Guasti/Pronto Intervento:

- a. Nr verde 800992293 (+390971392693 da estero)

Attualmente è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, h24 e svolge le seguenti attività:

- Gestione informazione su interruzioni programmate e manutenzione sulle condotte;
- Gestione segnalazioni di anomalie nella distribuzione idrica e della pubblica fognatura;
- Gestione segnalazione di anomalie al contatore ed alle reti di distribuzione;
- Gestione di emergenze / pericoli;

Il servizio deve essere sempre garantito anche in assenza dei sistemi di Acquedotto Lucano e/o in caso di malfunzionamento dei sistemi del Call center, mediante backup.

L'operatore inserisce i dati relativi alla chiamata nel gestionale di Acquedotto Lucano di segnalazione guasti secondo le specifiche e informa telefonicamente il personale tecnico reperibile di Acquedotto Lucano per le segnalazioni classificabili come “casi di pericolo” dalla delibera ARERA 655/2015/r/idr (allegato A Tabella 3 in appendice) e gli ulteriori che Acquedotto Lucano spa o l'EGRIB (Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche di Basilicata) intendesse attenzionare o definire. Il fornitore, in ogni caso deve rendere disponibili, direttamente ad Acquedotto Lucano e per esso alle strutture autorizzate, e certificare tutti i dati in proprio possesso o le elaborazioni richieste.

7. Volumi di Riferimento

Non sono previsti volumi minimi garantiti, le quantità indicate nel presente Capitolato si intendono e sono da considerare quali stime quantitative del fabbisogno nell'ambito dell'intera durata del servizio, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali; tali quantità sono determinate ai soli fini della valutazione delle offerte e non sono vincolanti ai fini contrattuali, atteso che in caso di aggiudicazione l'Appaltatore si impegna a prestare ogni fornitura e/o servizio richiesto sino a concorrenza dell'importo massimo contrattuale stabilito

Il volume annuale riferito agli utenti che si avvalgono dei servizi di cui al presente Capitolato, a seguito dei valori riferiti all'anno 2023, sono di seguito indicati:

A. Assistenza Diretta

- 1. Sportello di Potenza: 14.425



2. Sportello di Matera: 9.952

B. Assistenza Indiretta

1. Assistenza Clienti – Contact Center/Call Center – Tel. 800992292:
 - stimato in 140.000
 - Durata media chiamata: 3,5 minuti
2. Servizio Guasti/Pronto Intervento – Tel. 800992293:
 - stimato in 44.500, di cui 9.000 nella fascia oraria 17:00-8:00 e nei giorni festivi
 - Durata media chiamata: 2,30 minuti

In caso di sciopero o di eventi stagionali che determinino un incremento del volume di chiamate, Acquedotto Lucano comunicherà al Fornitore il potenziamento del servizio indicando, se disponibile, l'incremento atteso.

In particolare, come già indicato nell'oggetto del servizio, rientra nel servizio di outsourcing anche la gestione dei picchi di traffico che si verificano:

- a. Durante i giorni di sciopero e/o festivi per i quali Acquedotto Lucano fornirà se possibile, con anticipo di 48 ore, eventuali previsioni circa i volumi stimati e la durata;
- b. In caso di interventi programmati, per i quali Acquedotto Lucano fornirà se possibile, con anticipo di 48 ore, eventuali previsioni circa i volumi stimati e la durata;
- c. In caso di emergenze ed interventi non programmati per i quali Acquedotto Lucano fornirà, se possibile, specifica informativa con anticipo di 2 ore.

Inoltre, a fronte di eventi relativi a guasti improvvisi e di rilievo, tali da generare un incremento di contatti, il Fornitore dovrà assicurare un tempestivo incremento del servizio con una maggiore capacità di risposta per garantire il mantenimento dei livelli di servizio.

Tutte le chiamate dovranno essere gestite esclusivamente tramite operatore.

8. Requisiti del Servizio

Il servizio deve:

- garantire il presidio del servizio, il monitoraggio costante della qualità del servizio e l'attivazione di interventi mirati al miglioramento della stessa;
- Relativamente alla telefonata:
 - consentire una gestione flessibile, in linea, con possibilità di trasferimento ad altro numero / operatore / responsabile, per quesiti su specifiche problematiche, mentendo il tracciamento della chiamata;
 - prevedere, previa comunicazione all'utente, la registrazione della conversazione, dove previsto e secondo le indicazioni di Acquedotto Lucano;
 - rilevare il gradimento del servizio da parte dell'utenza, in particolare riguardo all'efficacia, alla rapidità ed alla cortesia rilevata per l'informazione / servizio richiesto;
- nei casi complessi e secondo schemi predefiniti, compilare una scheda, contenente il quesito posto, da trasmettere, via e-mail o con altro mezzo (CRM fornitore) al Responsabile di Riferimento (Team Leader) del Fornitore che eventualmente si relazionerà con il Responsabile di Acquedotto Lucano per la risoluzione della problematica;
- garantire, per gli addetti al servizio, un'adeguata professionalità e competenza allineata ai massimi livelli di mercato, e soddisfare quanto richiesto nel presente capitolato;
- improntare il rapporto con la clientela su valori quali cortesia, gentilezza e professionalità, avendo come obiettivo la soddisfazione dell'utente attraverso la risoluzione del problema.

9. Piattaforma Tecnologica

Con riferimento alla piattaforma tecnologica a supporto dei processi in ambito alla presente gara, viene richiesto all'appaltatore:

1. per i servizi di assistenza **INBOUND**,



- di utilizzare la piattaforma della Stazione Appaltante nella modalità che sarà indicata e nel rispetto della vigente legislazione sulla privacy (GDPR).
- Sarà a cura di Acquedotto Lucano la gestione della piattaforma, mentre, è a carico dell'aggiudicatario tutto quanto attiene le infrastrutture di rete, il cablaggio della sede, i posti operatore, gli impianti antincendio, sistema di condizionamento, sistema di sicurezza per controllo accessi, ecc...
- Il Fornitore, in fase di offerta, dovrà produrre un documento dettagliato circa gli impianti tecnologici a proprio carico.
- Tutte le componenti infrastrutturali e tecnologiche sia hardware che software dell'aggiudicatario dovranno essere integrate, con oneri a carico dello stesso, con l'infrastruttura di Acquedotto Lucano sia dal punto di vista prestazionale che funzionale e, a seguito di positivo collaudo, rese disponibili all'esercizio dell'attività.

La valutazione dell'effettiva rispondenza ai requisiti richiesti potrà essere verificata anche successivamente mediante sopralluogo tecnico, preventivamente o durante l'esecuzione del servizio, da parte di una commissione tecnica di Acquedotto Lucano.

2. per le campagne **OUTBOUND**, di dotarsi di una specifica soluzione dotata dei seguenti requisiti minimi:

- importazione delle anagrafiche da fonti dati esterne in formato CSV, Excel ed Access
- gestione personalizzata delle regole di campagna o impostazione orari attività o numero di tentativi di contatto o stati intermedi d'avanzamento ed esiti finali
- script telefonici dinamici
- gestione degli appuntamenti automatizzata ed integrata tra gli operatori
- multicanalità: possibilità di inviare, durante la conversazione, mail/PEC con contenuto specifico
- acquisizione delle informazioni raccolte in fase di contatto
- disponibilità di statistiche e reportistica avanzata che dia evidenza di tutte le attività condotte per l'esecuzione della campagna, con dettaglio per singolo lotto, per soglie temporali definite, per specifico operatore o gruppi di operatori; più in particolare: o livelli di raggiungibilità del target o avanzamenti di campagna (con dettaglio per quota) o performance (es. redemption) o tempi di lavorazione/gestione o tassi di abbandono
- presenza di un modulo per la conduzione di indagini e rilevazioni in modalità CATI

L'Appaltatore deve, inoltre, garantire che la suddetta piattaforma tecnologica sia conforme alle misure ed agli accorgimenti stabiliti nel Provvedimento generale a carattere prescrittivo del Garante privacy sulle c.d. "chiamate mute", del 20 febbraio 2014, (G.U. n. 79 del 4 aprile 2014) In particolare, nello svolgimento di ciascuna campagna telefonica outbound, la piattaforma deve rispettare i seguenti requisiti stabiliti nel Provvedimento al fine di rendere residuale la possibilità che i destinatari delle telefonate ricevano una chiamata "muta":

- non possono effettuarsi più di 3 telefonate "mute" ogni 100 andate "a buon fine";
- la chiamata "muta" deve interrompersi trascorsi 3 secondi dalla risposta dell'utente;
- a seguito di una chiamata "muta" deve essere preclusa la possibilità di richiamare quella stessa utenza per almeno cinque giorni;
- l'eventuale successivo riuso di quel numero deve avvenire in modo da assicurare la presenza di un operatore.

L'Appaltatore deve mettere a disposizione della Stazione Appaltante tutti i dati relativi alle campagne outbound, ivi compresi quelli relativi alle singole chiamate effettuate dagli operatori con dettaglio su:

- data e orari in cui è stata effettuata
- anagrafica contattata
- operatori che hanno effettuato la/le chiamata/e esiti intermedi e finali del contatto



- tempi di gestione

All'Appaltatore è richiesto di descrivere dettagliatamente, all'interno dell'Offerta Tecnica, la piattaforma utilizzata per la gestione dei servizi outbound.

Per l'esecuzione dei servizi previsti AL SpA consentirà l'utilizzo del proprio software gestionale e fornirà nr 10 licenze CRM. Il costo di eventuali ulteriori licenze sarà a carico del fornitore/appaltatore.

10. Infrastrutture ICT

La sede presso la quale il Fornitore predisporrà il servizio offerto dovrà essere collegato alla rete telefonica pubblica ed a Internet. Il collegamento alla rete dati della stazione appaltante Acquedotto Lucano sarà realizzato per mezzo di una extranet a cura di Acquedotto Lucano.

Il servizio di "Segnalazione Guasti/Pronto Intervento-800992293" deve essere sempre garantito dal Fornitore, anche in assenza di funzionamento dei sistemi di Acquedotto Lucano e/o in caso di malfunzionamento dei sistemi predisposti dal Fornitore, mediante soluzione di backup (eventualmente anche manuale o semi-automatizzata), a carico del fornitore, che deve essere descritta nel progetto in fase di offerta. Il verificarsi di malfunzionamenti dei sistemi deve essere comunicato tempestivamente al riferimento di Acquedotto Lucano (sia telefonicamente che in formato elettronico) provvedendo ad aprire il relativo ticket sul sistema di Service Desk di Acquedotto Lucano. Ai sensi dell'art. 61.3 lett. b) dell'Allegato A alla Delibera ARERA n. 655/2015, deve essere garantita un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Per consentire il monitoraggio del livello di servizio è richiesto un report, in formato elettronico, con il dettaglio di eventuali disservizi (descrizione, entità, durata, cause, azioni correttive ecc.) che deve essere consultabile ed estraibile, in ogni momento, da parte di Acquedotto Lucano.

11. Sicurezza Ambientale ed Informatica

Nell'esecuzione delle attività del presente appalto il Fornitore dovrà osservare il pieno rispetto della normativa vigente in tema di protezione della salute e sicurezza sul lavoro.

12. Profili Professionali

Il personale impiegato dovrà essere regolarmente assunto dal Fornitore, nel rispetto delle vigenti normative in materia di rapporto di lavoro.

Il Fornitore deve descrivere nell'offerta progettuale l'organizzazione del servizio, il numero e le figure professionali coinvolte.

Il personale incaricato di Acquedotto Lucano dovrà interloquire direttamente con il titolare della Società appaltatrice o con i referenti appositamente indicati, senza dare dirette disposizioni ai prestatori d'opera della Società.

13. Percorso di Formazione

La formazione di base (organizzazione, utilizzo dei sistemi informatici) rivolta agli operatori (front office e call center) è a carico del Fornitore. Entro i termini di cui all'art. 6 comma 1 del presente CSA il fornitore dovrà pianificare due settimane di formazione destinato al personale, necessario ad erogare i servizi: al termine di tale periodo il Fornitore dovrà avviare la gestione di tutti i servizi richiesti. La formazione dovrà essere garantita dal fornitore anche nel caso di richiesta per l'esecuzione anticipata della prestazione: in tal caso sarà concordata con AL SpA.

Relativamente al percorso formativo, è a carico di Acquedotto Lucano la didattica relativa agli argomenti specialistici che riguardano i servizi erogati: al riguardo Acquedotto Lucano effettuerà, prima dell'avvio delle attività e comunque nel termine previsto dall'art. 6 comma 1 del CSA, una sessione di formazione dedicata ai soli Referenti e agli addetti al Front Office del fornitore, nella quale saranno specificate tutte le prestazioni oggetto del servizio

Deve essere garantito dal Fornitore un costante aggiornamento delle conoscenze del personale addetto.



Il fornitore non avrà diritto ad alcuna forma di compenso o indennizzo per l'attività di formazione dei Referenti e del personale.

14. Standard Generale di Qualità dei Servizi Telefonici

Nell'ambito della gestione ed offerta del servizio mediante Servizio di supporto alla clientela, in conformità con quanto previsto dalla Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato, dalle Delibere in materie previste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti (ARERA), il Fornitore deve definire in fase di offerta progettuale il livello degli standard generali di qualità.

Nello specifico il livello di qualità è riferito almeno al complesso delle prestazioni di seguito elencate:

➤ Livello del Servizio Telefonico (LS):

L'indicatore **livello di servizio (LS)** è pari al rapporto nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale. La percentuale di chiamate con richiesta di parlare con l'operatore **andate a buon fine deve essere $\geq 90\%$ per ciascun mese**. Inoltre, relativamente ai **contatti entranti perduti** (vale a dire tutti i contatti entranti su operatore terminati dall'utente stesso prima della risposta dell'operatore – nb contatti entranti perduti durante gli squilli di assegnazione telefonica ad operatore) la percentuale (chiamate perse totali/chiamate perse+risposte) **non deve essere $>10\%$ per ciascun mese**.

➤ Accessibilità al servizio telefonico (AS)

Il fornitore deve garantire sempre il funzionamento delle postazioni di lavoro e della operatività del servizio offerto per quanto di sua pertinenza. Le cause di non accessibilità, non comprendono eventi di forza maggiore derivanti da cause naturali, o indisponibilità di applicazione e servizi erogati da Acquedotto Lucano al Fornitore. La misura dell'accessibilità al servizio verrà eseguita dal Fornitore e trasmessa settimanalmente, tramite sistema informatizzato e come da procedure da concordare, ad Acquedotto Lucano, che avrà elementi di verifica a disposizione. L'indicatore è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale e **deve essere, per ciascun mese $\geq 95\%$** . È responsabilità del fornitore informare immediatamente Acquedotto Lucano di tutti i casi in cui i livelli di servizio non siano rispettati/rispettabili, indicando in dettaglio le cause, secondo le procedure concordate e producendo, periodicamente, documentazione relativa alle attività svolte. L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta da Acquedotto Lucano;

➤ Disponibilità al servizio

È misurata dal rapporto fra i minuti effettivi, corretto e completo funzionamento dell'intero sistema tecnico - organizzativo di pertinenza del Fornitore ed i minuti totali dell'orario di servizio. Tale **parametro deve essere $\geq 99\%$ misurato su base media mensile**, per tutta la durata dell'orario di apertura del servizio. Le cause di indisponibilità, non comprendono eventi di forza maggiore derivanti da cause naturali, o indisponibilità di applicazioni e servizi erogati da Acquedotto Lucano al Fornitore. La misura della disponibilità del servizio verrà eseguita dal Fornitore e trasmessa, tramite sistema informatizzato, come da procedura concordata, settimanalmente ad Acquedotto Lucano, che avrà elementi di verifica a disposizione. È responsabilità del Fornitore informare immediatamente Acquedotto Lucano di tutti i casi in cui i livelli di servizio non siano rispettati/rispettabili, indicando in dettaglio le cause, secondo le procedure concordate e producendo, periodicamente, documentazione relativa alle attività svolte.

➤ Tempo medio di attesa

Il Fornitore deve garantire i livelli di servizio, per ciascun contatto a livello di singolo operatore, come riportati di seguito:



- per le telefonate relative al servizio segnalazioni guasti il tempo di attesa in coda deve rispettare il seguente valore: $\leq 30''$ (minore o uguale a trenta secondi);
- per le telefonate relative alle altre tipologie di informazione il tempo di attesa in coda deve rispettare il seguente valore: $\leq 60''$ (minore o uguale a sessanta secondi);

Il tempo di attesa totale, ex art. 68 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera ARERA 655/2015, non dovrà mai superare i 240 secondi. Va misurato il tempo che intercorre tra l'arrivo della telefonata al fornitore, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia, esclusivamente da parte dell'utente, prima dell'inizio della conversazione.

➤ *Tempo gestione contatti*

E' il tempo di ogni singola conversazione non dovrà superare i 5 minuti per le chiamate al numero verde Customer Care e 3 minuti per quelle al numero verde ProntoIntervento.

a) *Qualità delle risposte e dei comportamenti degli operatori*

La qualità delle risposte fornite e dei comportamenti degli operatori che operano sarà valutata sulla base dell'assenza di reclami o segnalazioni ricevuti e comprovabili, attribuibili al servizio offerto dal Fornitore, quali a titolo di esempio: comunicazioni di informazioni errate, rifiuto immotivato a fornire informazioni, risposte offensive o oltraggiose, ecc, nonché, reclami, le segnalazioni di stampa sotto qualunque forma (articoli, lettere pubblicate, ecc), le segnalazioni telefoniche con rilevazione dei dati dell'interlocutore, del servizio e del riferimento temporale cui si riferisce la lamentela o altre forme equivalenti di informazione. A fronte di un reclamo Acquedotto Lucano emetterà una contestazione al Fornitore documentandola. Nell'eventualità di opposizione del Fornitore, le contestazioni diverranno efficaci dopo la definizione del caso, in un incontro tra i responsabili della gestione del contratto di entrambe le parti, entro un mese dell'emissione.

➤ *Mystery calls e verifiche ARERA*

Acquedotto Lucano si riserva il diritto di effettuare, come normali utenti, con suo personale o con terze parti, o da parte delle Autorità, chiamate di verifica al/ai numeri verde, per monitorare e valutare la qualità del servizio erogato ed intraprendere le opportune azioni. In tali circostanze, qualora si riscontrassero inadempienze o il mancato rispetto di quanto previsto dal Capitolo Standard generale di qualità, Acquedotto Lucano applicherà le penali previste al Capitolo Penali e primalità.

➤ *Indagine di soddisfazione degli utenti;*

Al fine di verificare che il rispetto dei livelli di servizio misurati corrispondano ad un effettivo gradimento da parte degli utenti, Acquedotto Lucano potrà condurre periodiche indagini di Customer Satisfaction volte a rilevare le percentuali dei clienti soddisfatti/deliziati. La metodologia delle indagini sarà comunicata da Acquedotto Lucano all'aggiudicatario e consentirà di individuare il grado di soddisfazione degli utenti che hanno interagito con il Fornitore. Si rende noto che Acquedotto Lucano effettuerà indagini di soddisfazione degli utenti, puntuali e/o complessive in maniera diretta, e/o con il coinvolgimento di terze parti. In esito all'indagine di soddisfazione degli utenti, per ogni operatore, **il valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione degli utenti, deve essere \geq al 90%.** In caso di mancanza del rispetto di tale percentuale saranno applicate le penali previste al Capitolo Penali e primalità.

➤ *Auditing*

Acquedotto Lucano si riserva in qualsiasi momento il diritto di svolgere attività ed iniziative di auditing finalizzate alla valutazione e coerenza rispetto al Capitolo del servizio offerto dal Fornitore. In particolare, e non da considerare esaustivi, Acquedotto Lucano si riserva il diritto di:

- controllare in qualsiasi momento il grado di efficienza del servizio, la qualità delle risposte fornite ed il regolare svolgimento delle attività del Fornitore tramite propri responsabili (funzionalità di coaching), la qualità delle risposte fornite ed il regolare svolgimento delle attività del Fornitore tramite propri referenti;
- valutare il servizio offerto attraverso azioni di call back degli utenti serviti dal Fornitore;
- effettuare ispezioni presso la sede del Fornitore senza obbligo di preavviso, per verificare la esatta esecuzione contrattuale. Eventuali irregolarità che venissero riscontrate verranno



immediatamente notificate

Si ribadisce che le conversazioni telefoniche, previa informativa, dovranno essere registrate e conservate sia per adempiere agli obblighi delle Autorità, sia per l'ascolto finalizzato alla valutazione qualitativa del servizio offerto.

15. Monitoraggio del Servizio

Il sistema di monitoraggio sarà quello adottato dalla piattaforma di Acquedotto Lucano che assegnerà le relative credenziali di accesso al Fornitore con la sola possibilità di consultazione delle informazioni necessarie alla verifica dei livelli di servizio. Il Fornitore in autonomia potrà consultare ed estrarre le informazioni disponibili.

Il fornitore, relativamente ai servizi di cui all'art. 2 del presente CSA, dovrà garantire le seguenti operazioni:

- Reportistica dei livelli dei servizi resi;
- Reportistica attività;
- Monitoraggio in tempo reale dei servizi resi.

Settimanalmente il fornitore dovrà trasmettere ad AL SpA dei reports che dettaglieranno:

- Quantità di contatti
- Quantità di quesiti ricevuti sportelli e/o chiamate ricevute (numero e percentuale)
- Quantità di chiamate abbandonate
- Accessibilità al servizio telefonico e tempo di risposta:
 - Quantità di chiamate con risposta operatore entro 30 secondi (numero e percentuale)
 - Quantità chiamate residue con risposta operatore entro 120 secondi (numero e percentuale)
 - Quantità chiamate residue con risposta operatore oltre i 120 secondi (numero e percentuale)
- Tempi di attesa:
 - Tempi medi di risposta operatore (in secondi)
 - Tempi medi di conversazione o durata delle chiamate
 - Quantità chiamate gestite entro un tempo massimo di 5 minuti (numero e percentuale)

Mensilmente la Ditta dovrà fornire a AL Spa un report che contenga le seguenti informazioni:

- Quesiti trattati agli Sportelli di Potenza e Matera suddivisi per tipologia/argomento trattato
- Chiamate gestite e suddivise per tipologia/argomento trattato
- Le domande poste frequentemente (FAQ), suddivise per materie
- Punti critici

La Ditta dovrà archiviare i dati per tutta la durata del contratto in modo che questi siano consultabili online da AL Spa.

La Ditta potrà fornire a AL Spa anche altri report da essa ritenuti utili ai fini contrattuali. In questo caso le parti esamineranno tali documenti congiuntamente per eventuali modifiche e per approvazione. La Ditta, durante l'esecuzione del contratto, potrà, inoltre, formulare proposte al fine del miglioramento complessivo del servizio all'utenza.

16. Importo a base d'asta, aspetti contrattuali e durata dell'appalto

Il valore stimato dell'appalto per i servizi oggetto del presente Capitolato è pari ad **€3.797.316,00 (tremilionisettecentonovantasettemilatrecentosedici/00) oltre iva così come di seguito dettagliato e descritto all'Allegato E – Quadro Economico**

L'offerta economica per la fornitura del servizio deve essere riferita a tutti i servizi oggetto del presente Capitolato: il concorrente dovrà, quindi, indicare la singola offerta per il Servizio di Assistenza Diretta –



Front Office (Sportelli di Potenza e di Matera) e di Assistenza Indiretta (Contact Center/Call Center), Outbound e Phone Collection relativamente al prezzo a base d'asta di cui all'Allegato E – Quadro Economico.

Nell'offerta, relativamente al servizio Contact Center/Call Center, è compresa la gestione del post-chiamata. Le chiamate effettivamente ricevute saranno rendicontate mensilmente a consuntivo.

Nel caso il numero di chiamate fosse superiore a quello ipotizzato, una volta raggiunto l'importo contrattuale, determinato al netto del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario della gara, il contratto relativo al servizio "B" Assistenza Indiretta si intenderà concluso.

Non è previsto alcun importo contrattuale minimo garantito; se dunque il numero di contatti fosse inferiore a quello ipotizzato e non si arrivasse all'importo complessivo, nulla sarà dovuto alla Ditta, che non potrà avanzare alcuna pretesa ad alcun titolo. In ogni caso, nel caso avvenisse un'estensione del contratto di AL SpA, è facoltà di AL SpA estendere il periodo del presente contratto alla scadenza indicata.

A seguire una tabella riepilogativa dei flussi mensili delle chiamate in entrata al Call Center relative all'anno 2023.

800992292 assistenza clientela (anno 2023)	% distribuzione mensile chiamate
gennaio	10,12%
febbraio	10,34%
marzo	8,43%
aprile	5,21%
maggio	7,49%
giugno	7,46%
luglio	7,90%
agosto	5,84%
settembre	7,30%
ottobre	11,61%
novembre	10,83%
dicembre	7,39%
TOTALE	100,00%

17. Oneri generali e obblighi dell'aggiudicatario

L'incarico di cui al presente Capitolato non comporta per Acquedotto Lucano alcun onere né presente né futuro per compensi, indennità e rimborsi per qualunque titolo, ragione o causa derivante direttamente o indirettamente dall'esecuzione dell'incarico oltre a quelli previsti dal presente affidamento.

Restano a completo carico dell'Impresa incaricata, ai sensi della presente procedura, tutte le spese e gli oneri necessari per il corretto e completo espletamento dell'incarico ed i rischi allo stesso connessi.

Entro i termini di cui all'art. 3 comma 1 del presente CSA il fornitore dovrà pianificare due settimane di formazione destinato al personale necessario ad erogare i servizi: al termine di tale periodo il Fornitore dovrà avviare la gestione di tutti i servizi richiesti.

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad espletare le prestazioni oggetto del contratto a perfetta regola d'arte, con la massima diligenza ed elevati livelli qualitativi, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità ed i termini previsti nel contratto, nel presente capitolato e secondo quanto disposto dalla Delibera ARERA n. 655/2015 e ss.mm.ii. e relativo Allegato A e ss.mmi.ii.

Per lo svolgimento del servizio di Call Center la Ditta dovrà fornire, oltre al personale, i sistemi software ed hardware, infrastrutture come di seguito indicato:



- Centrale telefonica
- Sala CED
- Postazioni operatore
- Rete locale
- Internet
- Sistema UPS e gruppo elettrogeno in modo da garantire sempre e comunque alimentazione elettrica ai sistemi necessari per la funzionalità del Contact Center.

La Centrale telefonica dovrà essere:

- Dotata di Sistema automatico di distribuzione delle chiamate (ACD – Automatic Call Distribution) in entrata con possibilità di interrogazione da parte di AL SpA in remoto
- Idonea a dare un annuncio all'utente in linea a riguardo della coda esistente e della sua posizione in tale coda, fino al momento dell'inizio di conversazione con l'operatore
- In grado di produrre report dei dati provenienti dal sistema automatico di chiamata organizzabili su diversa scala (oraria, giornaliera, settimanale, mensile) e sui parametri di qualità del servizio
- corredata di Sistema di registrazione delle telefonate utente gestite, con possibilità di interrogazione on line da parte di AL SpA
- Dotata di ridondanza in caso di guasto o disservizio
- Capace di essere ampliata nel caso sia necessario moltiplicare le linee telefoniche sia in ingresso che in uscita, in modo che siano sempre rispettati i livelli di servizio richiesti (cfr. successivo punto 18)

La Sala CED deve essere dotata di:

- UPS e gruppo elettrogeno in modo da garantire sempre e comunque alimentazione elettrica ai sistemi
- Sistema condizionamento temperatura ambiente
- Sistema di ridondanza server (in caso di guasto)
- Sistema antincendio
- Sistema di garanzia privacy (GDPR)

Le Postazioni Operatore devono essere nel numero necessario affinché siano rispettati i livelli di servizio richiesti. Devono prevedere la presenza di:

- un PC completo di sistema operativo e software, dotato di antivirus, connessione alla rete
- Cuffie dotate di microfono
- Sufficiente isolamento che preservi dalle interferenze acustiche tra postazioni
- Sistema UPS per garantire continuità elettrica

La rete locale deve essere dotata di:

- Apparecchiature switched ethernet
- Sistema UPS per garantire continuità elettrica

Il sistema Internet deve avere in dotazione una banda specifica per lo svolgimento del servizio ed essere protetto con firewall.

Fermo restando quanto previsto nel precedente comma, l'aggiudicatario si obbliga, altresì, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a. ad adempiere a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, in base alle disposizioni legislative e regolamentari (circolare Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 29/2012) vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché in materia di previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- b. ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili nel luogo in cui si svolge il servizio, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed in genere da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località di svolgimento delle prestazioni;
- c. a comunicare ad Acquedotto Lucano ogni informazione ritenuta idonea a dare conoscenza del corretto svolgimento del servizio;



- d. ad organizzare una struttura tale da garantire lo svolgimento del servizio in conformità ai tempi e alle modalità previste nel presente capitolato;
- e. fornire ad AL SpA, al momento della stipula del contratto, l'elenco delle risorse messe a disposizione ed i relativi Curriculum vitae. Nel caso AL SpA lo ritenesse opportuno, potrà fare dei colloqui al personale della Ditta e, qualora lo ritenesse necessario, potrebbe richiedere la sostituzione degli operatori non ritenuti idonei.
- f. ad eseguire le prestazioni conformemente al presente capitolato;
- g. a manlevare e tenere indenne la stazione appaltante da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme applicabili alla attività di revisione legale, nonché della normativa applicabile;
- h. a dare preventiva comunicazione alla stazione appaltante di eventuali situazioni di potenziale incompatibilità al fine di valutarne congiuntamente gli effetti, restando inteso che in caso di inosservanza di detto obbligo, l'Acquedotto Lucano ha facoltà di risolvere di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cc;
- i. a consentire ad Acquedotto Lucano di procedere, in qualsiasi momento, ed anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche;
- j. ad attenersi nell'esecuzione dell'incarico ai principi stabiliti nel codice deontologico.

18. Prezzi e Contabilizzazione

La contabilizzazione è regolamentata come di seguito indicato:

- a) L'emissione delle fatture mensili, autorizzate da Acquedotto Lucano, per i compensi relativi ai servizi oggetto del presente Capitolato, avverrà in applicazione dei prezzi offerti in sede di ribasso contrattuale.
- b) Acquedotto Lucano corrisponderà lo stesso compenso per medesime attività e/o per nuovi servizi del CC e/o campagne, che l'Appaltatore dovesse svolgere, eventualmente e/o eccezionalmente, su richiesta scritta dell'Acquedotto Lucano.
- c) Nel caso in cui non vengano correttamente eseguite le attività oggetto dell'appalto, Acquedotto Lucano contesterà all'Appaltatore le eventuali inadempienze ed applicherà le penali previste.

19. Obblighi di Riservatezza ed Adempimenti Privacy

Il Fornitore si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, la più assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e le informazioni di cui avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, nonché l'obbligo di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non dietro preventivo consenso da parte di Acquedotto Lucano.

Poiché l'esecuzione del servizio oggetto del presente documento potrà comportare il trattamento di dati personali di cui l'Acquedotto Lucano S.p.A. è Titolare, il Fornitore s'impegna ad accettare la nomina a "Responsabile del trattamento" dell'art.29 Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 4, n.8 del GDPR (Regolamento UE 2016/679). Il Fornitore, inoltre, si impegna a trattare i dati personali, conferitigli al fine di svolgere il servizio in convenzione, nel pieno rispetto della normativa e in linea con le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.

Per tutto quanto non risulti dettagliatamente disciplinato nel presente documento, si rinvia a quanto disposto dal suddetto Codice e ai provvedimenti a carattere generale emanati dal Garante per la protezione dei dati personali.

Nel corso dell'erogazione del servizio, il Fornitore potrà incorrere nel trattamento di informazioni riservate. Per queste lo stesso s'impegna a mantenere la confidenzialità e il riserbo e a garantire che non saranno impiegate per finalità diverse dallo scopo della prestazione oggetto del presente documento

20. Entità dell'appalto e Rischi da Interferenze

Si precisa che non vi sono rischi di interferenze ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008 e che pertanto, i costi relativi alla sicurezza sono pari ad 0,00, considerato che il servizio in oggetto è di natura esclusivamente intellettuale. In ogni caso, ai fini dell'obbligo di cui all'art. 26, comma 3, del D.Lgs. n.



81/2008 di promuovere la cooperazione ed il coordinamento tra committente ed appaltatore nel miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori, si procederà ad aggiornare la valutazione dei rischi di "interferenza", ogni qual volta che, in corso di esecuzione delle prestazioni, si verifichino modifiche derivanti da sopravvenute esigenze di carattere tecnico, logistico ed organizzativo quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, l'intervento di subappalti, varianti in corso d'opera ovvero varianti derivanti dall'offerta tecnica presentata dall'appaltatore. In dette circostanze, ove venga rilevata l'esistenza di rischi di "interferenza", si provvederà a cura della Stazione Appaltante committente, anche su proposta dell'aggiudicatario e/o dell'esecutore del contratto, alla predisposizione del D.U.V.R.I. ed ai suoi successivi aggiornamenti, nonché alla rideterminazione dei costi della sicurezza necessari per la eliminazione dei rischi da interferenze.

Ove redatto, il D.U.V.R.I. ed i suoi successivi aggiornamenti saranno allegati al contratto d'appalto per costituirne parte integrante e sostanziale. Resta immutato l'obbligo per l'appaltatore di redigere e depositare presso la Stazione Appaltante, anteriormente alla stipula del contratto, il documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 28 del D.Lgs. 81/2008 e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per ridurre o eliminare al minimo tali rischi. Le gravi o ripetute violazioni a detti obblighi da parte dell'Appaltatore, previa la sua formale costituzione in mora, costituiscono causa di risoluzione del contratto in suo danno.

21. Cauzione Definitiva

Ai sensi dell'articolo 117, comma 1, del Codice dei contratti è richiesta una garanzia fideiussoria a titolo di cauzione definitiva, pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale.

22. Revoca dell'Incarico

1. L'incarico sarà revocato, previa adozione di motivato provvedimento di Acquedotto Lucano, nel caso in cui si dimostri che l'Impresa affidataria, nel corso della vigenza contrattuale, sia incorsa in rilevanti inadempienze, ovvero in ipotesi di aumento dei costi senza accettabile o giustificabile motivazione, ovvero in caso di cessione e/o sub affidamento del presente incarico, ovvero a fronte di gravi inadempienze nel fornire in tutto o in parte il servizio alle condizioni del presente Capitolato e/o in tutti gli altri casi previsti dalla legge o dalla speciale normativa in fattispecie.
2. Nel caso in cui si dovessero verificare variazioni nella rappresentanza dell'Impresa affidataria e/o in altre circostanze che possano incidere sulla volontà di Acquedotto Lucano di proseguire nel rapporto contrattuale così come costituitosi all'atto dell'affidamento dell'incarico stesso, ferma restando la normativa specifica in materia, Acquedotto Lucano potrà, a suo insindacabile giudizio, dichiarare, con immediato effetto giuridico, la propria volontà inappellabile di recedere dal rapporto contrattuale.
3. Per tutte le fattispecie di cui al presente articolo è espressamente fatta salva ogni ulteriore azione di Acquedotto Lucano per il risarcimento di eventuali danni ovvero all'indebitamento all'impresa esecutrice delle maggiori spese sostenute da Acquedotto Lucano.

23. Subappalto

1. Il ricorso al subappalto da parte dell'aggiudicatario è regolato dalle corrispondenti disposizioni in materia di appalto.
2. Il concorrente deve indicare le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché la prevalente esecuzione delle medesime. L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

24. Codice Etico

1. L'aggiudicatario si impegna ad osservare nel norme contenute nel Codice Etico approvato da Acquedotto Lucano, nell'ambito del Modello di Organizzazione, gestione e controllo di cui



all'art. 6 del D.Lgs. 231/2001. Dette norme sono disponibili sul sito internet www.acquedottolucano.it.

2. L'inosservanza di tale impegno costituisce grave inadempimento contrattuale e legittima Acquedotto Lucano SpA a risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c.

25. Penali e Premialità

1. In occasione della definizione dei saldi mensili, e dei termini contabili previsti se verranno accertati errori e/o inadempienze da parte dell'Appaltatore rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, AL SpA provvede alla sospensione del pagamento e alla formale contestazione allo stesso che potrà presentare le proprie osservazioni, entro 15 giorni, trascorsi i quali, Acquedotto Lucano ove le controdeduzioni non vengano ritenute sufficienti, provvederà ad applicare le penalità di seguito riportate, che potranno essere oggetto di compensazione.
2. Con riferimento alla contabilizzazione delle attività svolte, si definiscono le possibili anomalie oggetto di applicazione della relativa penalità:
 - a) *Livello di Servizio (LS)/mese*: qualora la percentuale del livello di servizio sia inferiore al 90%, secondo i criteri definiti nel Paragrafo Livelli di Servizio (LS), sarà applicata una penalità di pari percentuale sul fatturato del mese per ogni punto percentuale inferiore al 90%.
 - b) *Disponibilità al servizio*: il mancato rispetto dei criteri indicati comporterà l'applicazione di una penale pari a:
 - o € 150,00 per ogni interruzione inferiore o pari a 1h
 - o € 300,00 per ogni interruzione compresa tra 1h e 3h
 - o € 500,00 per ogni interruzione compresa tra le 3 h e le 24 h
 - o € 1.000,00 per ogni interruzione superiore alle 24h300,00 per ora (o parte di ora) di disservizio.
3. Con riferimento alla contabilizzazione delle attività svolte dal singolo operatore, secondo i criteri definiti nel Paragrafo SLA del servizio operatore, il Fornitore deve garantire i livelli di servizio e saranno applicate le seguenti penalità:
 - a) per ciascuna telefonata relativa al servizio segnalazione guasto, che ha riportato un tempo di attesa in coda > 30" (maggiore di trenta secondi) non sarà riconosciuta alcuna remunerazione, e sarà addebitato il costo definito a base d'asta;
 - b) per ciascuna telefonata relativa ad altri servizi, che ha riportato un tempo > 60" (maggiore di sessanta secondi) non sarà riconosciuta alcuna remunerazione, e sarà addebitato il costo definito a base d'asta;
4. Acquedotto Lucano addebiterà al Fornitore le eventuali sanzioni ricevute dalle Autorità in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio e gli eventuali danni dovuti ad interventi ritardati a causa di interruzioni nel servizio di segnalazione guasti/pronto intervento qualora il mancato rispetto sia addebitabile al Fornitore
5. Con riferimento alle "Attività di secondo livello (allegato B-1- MATRICE ASSISTENZA INDIRETTA- BACK OFFICE) saranno addebitati gli indennizzi stabiliti dall'ARERA per le pratiche non evase nei tempi previsti (le pratiche saranno affidate prevedendo almeno quattro giorni lavorativi compreso il giorno della "data ultima" di lavorazione prevista)
6. Con riferimento alla indagine di soddisfazione dei clienti, si rende noto che sarà applicata una penale del 3% sul fatturato dell'anno/periodo interessato dalla indagine se non rispettati gli indicatori definiti all'art 18 del presente CSA "*Indagine di soddisfazione degli utenti*".
7. Per ogni inadempimento giudicato grave da Acquedotto Lucano a suo insindacabile giudizio (a mero titolo di esempio: mancato rispetto delle disposizioni impartite da Acquedotto Lucano nel corso dell'appalto, non coerenti con gli scopi del presente capitolato, gestione dei contatti non coerenti con quanto previsto nel presente Capitolato, comportamento lesivo per Acquedotto Lucano da parte degli operatori del Fornitore, ecc.), verrà applicata, per ogni



- evento contestato, una penale pari ad 1% del fatturato mensile.
8. Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale dell'appalto, Acquedotto Lucano si riserva la facoltà di risolvere il contratto, addebitando alla Ditta gli eventuali maggiori costi e ogni danno provocato da tale risoluzione.
 9. Acquedotto Lucano si riserva la facoltà di risolvere il contratto, in aggiunta all'applicazione di quanto sopra definito, nel caso di non ottemperanza dei livelli di servizio stabiliti per un periodo di due mesi consecutivi.
 10. L'applicazione delle penali da parte di AL SpA sarà preceduta da una contestazione scritta contenente gli addebiti e dall'acquisizione di eventuali giustificazioni da parte della Ditta.
 11. L'applicazione della penale non esclude ogni eventuale richiesta di risarcimento del maggior danno subito da AL SpA a causa del ritardo.
 12. Nell'Allegato G – Penali è proposto un quadro riassuntivo delle penali evidenziate nel presente articolo.

ALLEGATI

ALLEGATO A - MATRICE ASSISTENZA DIRETTA

ALLEGATO B - MATRICE ASSISTENZA INDIRETTA

ALLEGATO B_1 MATRICE ASSISTENZA INDIRETTA – BACK OFFICE

ALLEGATO C- CALL CENTER CAMPO ELENCO CHIAMATE PERVENUTE

ALLEGATO D - PRONTO INTERVENTO CAMPO ELENCO CHIAMATE

ALLEGATO E – PENALITA'

ALLEGATO F - DOCUMENTI APPALTATORE