



Publiacqua

*DIVISIONE AMMINISTRATIVA
FINANZIARIA E COMMERCIALE*

Servizio di Call Center

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

Firenze, Marzo 2005

INDICE DEGLI ARTICOLI

ARTICOLO 1 - OGGETTO

ARTICOLO 2 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ARTICOLO 3 - VARIAZIONE DELL'APPALTO IN CORSO DI
ESECUZIONE

ARTICOLO 4 - PERSONALE E STRUMENTI OPERATIVI PER
EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ARTICOLO 5 - GARANZIA DEI PROGRAMMI SOFTWARE

ARTICOLO 6 - BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

ARTICOLO 7 - DIRITTI PATRIMONIALI E PROPRIETÀ

ARTICOLO 8 - SERVIZI DI SUPPORTO

ARTICOLO 9 - REQUISITI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ARTICOLO 10 - SEDE

ARTICOLO 11 - PREZZO

ARTICOLO 12 - INCENTIVO

ARTICOLO 13 - REQUISITI DI QUALIFICAZIONE RICHIESTI

ARTICOLO 14 - MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

ARTICOLO 15 - CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE -
AGGIUDICAZIONE

ARTICOLO 16 - DURATA

ARTICOLO 17 - OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE VERSO IL
PERSONALE DIPENDENTE

ARTICOLO 18 - DANNI E RISCHI

ARTICOLO 19 - SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

ARTICOLO 20 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

- ARTICOLO 21** - REVISIONE PREZZI
- ARTICOLO 22** - RISERVATEZZA
- ARTICOLO 23** - PENALITA'
- ARTICOLO 24** - CONTROLLI
- ARTICOLO 25** - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E SUOI EFFETTI
- ARTICOLO 26** - CAUZIONE
- ARTICOLO 27** - DIVIETO DI CESSIONE – SUBAPPALTO
- ARTICOLO 28** - LINGUA DA USARE
- ARTICOLO 29** - OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI E NORME
- ARTICOLO 30** - PRETESE DI TERZI
- ARTICOLO 31** - ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI
- ARTICOLO 32** - SPESE CONTRATTUALI
- ARTICOLO 33** - DOMICILIO LEGALE DELLA DITTA
AGGIUDICATARIA
- ARTICOLO 34** - DECORRENZA VINCOLI
- ARTICOLO 35** - PRIVACY
- ARTICOLO 36** - FORO COMPETENTE

ART. 1 OGGETTO

Il presente Capitolato ha per oggetto l'esecuzione in outsourcing del servizio di sportello telefonico di Publiacqua S.P.A per il "Servizio Commerciale" e di "Servizio Guasti".

La funzione di "sportello telefonico per il Servizio Commerciale" di Publiacqua S.P.A. è quella di costituire un canale di comunicazione, di pratico accesso e di facile utilizzo, tra Publiacqua S.P.A. e i propri utenti per evadere le richieste di servizi quali nuovi allacciamenti e contratti e le richieste di informazione.

La funzione del Servizio Guasti" è quella di dare risposte alle problematiche inerenti l'erogazione del servizio quali guasti, rotture, interruzioni del servizio programmate. L'importo posto a base di gara, determinato secondo quanto precisato nell'**Allegato B** al presente capitolato, riferito all'intero periodo contrattuale di anni due, è di € 2.200.000,00 (duemilionidecentomila/00) (IVA esclusa).

ART. 2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di sportello telefonico di Publiacqua è in sintesi dedicato a evadere le diverse richieste degli utenti, pubblici e privati, le pratiche commerciali e le informazioni inerenti l'attività istituzionale di Publiacqua (Gestione Servizio idrico integrato, ad oggi, di 49 comuni).

Il Servizio del **numero verde guasti** di Publiacqua, a titolo esemplificativo riguarda le seguenti prestazioni:

Servizi Inbound: erogati agli utenti, che si rivolgono al servizio per specifiche problematiche disciplinate attraverso le procedure aziendali predefinite, allegate al presente capitolato, riportate di seguito:

- ◆ Segnalazione di carenza idrica
- ◆ Perdite stradali e guasti in rete
- ◆ Misurazione della pressione in rete e al contatore
- ◆ Perdite al contatore
- ◆ Contatori guasti
- ◆ Segnalazione di acqua sporca
- ◆ Segnalazione di acqua maleodorante
- ◆ Segnalazione di sospetto inquinamento idrico
- ◆ Fognature intasate
- ◆ Caditoie dell'acqua piovana intasate
- ◆ Fontanelli pubblici mal funzionanti
- ◆ Griglie e coperchi rotti o mancanti
- ◆ Segnalazione di scavi da ricoprire o asfalto da ripristinare
- ◆ Informazioni riguardo ai lavori programmati in giornata o a breve termine

Servizi outbound: erogati attraverso procedure aziendali predefinite.

- ◆ Inserimento di messaggio informativo inbound
- ◆ Comunicazione telefonica/fax al tecnico competente o al servizio di Back Office di tutte le problematiche inbound
- ◆ Interazione con il tecnico di zona

◆ Servizio di richiamata

Publiacqua spa si riserva la facoltà, qualora lo ritenga di interesse del buon funzionamento del servizio e comunque nel primo periodo del servizio in oggetto, di svolgere talune delle attività out-bound con proprio personale.

Ulteriori Servizi erogati

- ◆ Compilazione di schede segnaletiche inerenti ogni tipo di chiamata su sistema informatico SAP
- ◆ Ricezione e comunicazione, attraverso e_mail di problematiche aziendali legate al servizio idrico integrato
- ◆ Creazione ed estrapolazione di dati statistici inerenti l'attività nel suo complesso.
- ◆ Acquisizione dell'organico aziendale e reperibilità per la risoluzione delle problematiche insorte tramite step procedurali predefiniti

Il **Servizio Commerciale** di Sportello Telefonico, svolto interamente in inbound, riguarda, a titolo esemplificativo, le seguenti prestazioni:

- 1) richiesta di preventivo per allacciamenti all'acquedotto ed alla fognatura
- 2) Stipulazione dei contratti per nuove forniture
- 3) Volture contrattuali e subentri
- 4) Stipulazione di contratti a seguito di richiesta di riapertura di contatore chiuso, o reinstallazione di contatore rimosso.
- 5) Disdette dei contratti di fornitura.
- 6) Variazioni contrattuali.
- 7) Richieste di Prova taratura.
- 8) Richieste di verifica pressione.
- 9) Spedizione a mezzo posta, posta elettronica, fax della modulistica necessaria al soddisfacimento delle richieste degli utenti.
- 10) Informazioni relative alle attività di cui ai punti precedenti.
- 11) Acquisizione di lettura fornita da cliente.
- 12) Informazioni sulle bollette.
- 13) Informazioni sui rapporti contrattuali in essere.
- 14) Informazioni sui Regolamenti e sulla carta dei Servizio, sulle tariffe e sull'attività dell'azienda.

Tali attività potranno essere svolte in out-bound, ma solo su specifica richiesta scritta di Publiacqua.

I manuali delle procedure, allegati al presente capitolato, descrivono le modalità di esecuzione delle attività di competenza dello sportello telefonico ("Servizio Commerciale" e "Servizio Guasti"), sia per quanto riguarda le norme generali di relazione con l'utente, sia per quanto riguarda le procedure relative alle singole operazioni. Non sono ammesse deroghe alle modalità di esecuzione definite nel manuale. Il manuale potrà essere modificato in ogni momento dal committente, salva preventiva comunicazione scritta all'appaltatore.

La società contraente dovrà indicare (*Art. 4 lettera f*) un responsabile del proprio gruppo di lavoro, che avrà anche il compito di controllare il rispetto delle procedure di cui al punto precedente.

Orario dell'attività richiesta: 08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì per il Servizio Commerciale e dalle ore 07.00 – 23.00, sette giorni su sette, per il Servizio Guasti.

Publiacqua metterà a disposizione degli interessati alla gara, previa richiesta scritta, i dati dei flussi di chiamata in entrata relativi all'anno 2004, suddivisi per giorno e per ora, in formato excel, in modo tale da consentire al fornitore di organizzare al meglio il Servizio in funzione dei dati di afflusso medi nelle diverse fasce orarie; Publiacqua, inoltre, metterà a disposizione con la stessa modalità anche i dati relativi ai tempi medi di conversazione per servizio.

Il livello specifico di qualità richiesto è duplice:

1. la **risposta, entro 5 minuti, al 97% -determinato su base giornaliera-** delle chiamate in arrivo a ciascuno dei numeri verdi dello sportello telefonico di Publiacqua S.P.A., con richiesta di parlare con un operatore.

Non saranno computate perciò, nel totale delle chiamate arrivate con richiesta di parlare con un operatore, le chiamate interrotte dal cliente dopo il periodo di accoglienza e prima del termine dei cinque minuti.

Per il calcolo del livello di qualità saranno considerate:

- per il numero verde Servizio Commerciale: un massimo di 1.600 telefonate nei giorni che cadranno di Lunedì, 1.300 telefonate nei giorni che cadranno di Martedì, Mercoledì e Giovedì, 1.050 nei giorni che cadranno di Venerdì.

- Per il numero verde Servizio Guasti: un numero massimo di chiamate in arrivo pari a 450 al giorno, nei mesi di Luglio, Agosto e Settembre, di 300 al giorno nei restanti mesi dell'anno.

Tutte le chiamate in arrivo con richiesta di parlare con un operatore eccedenti i massimi prima indicati per ciascun numero verde, per i diversi giorni della settimana, non saranno considerate nel computo della percentuale delle risposte. Poiché tuttavia la finalità perseguita da Publiacqua è evadere tutte le richieste pervenute, è di seguito previsto all'art 12 un sistema di incentivazione. Publiacqua si riserva, in ogni caso e proprio al fine di ottimizzare il servizio reso all'utenza, il diritto di deviare su propri operatori, o su operatori di società diversa dalla ditta aggiudicataria, le chiamate che sono in coda da oltre 3 minuti. Le eventuali chiamate così deviate saranno escluse dal computo del totale giornaliero delle chiamate con richiesta di parlare con un operatore, utile ai fini della determinazione del rispetto del livello specifico di qualità richiesto.

Nel totale delle chiamate in arrivo e di quelle risposte non saranno computate quelle chiuse nella fase di accoglienza, fase in cui le procedure prescrivono all'appaltatore di dare corso a messaggi pre registrati, utili ai fini di evitare inutili code per informazioni su eventi programmati o guasti per i quali sia già in corso l'intervento.

Si precisa che dopo 5 minuti di attesa in coda la chiamata viene interrotta in automatico, con un messaggio che invita l'utente a richiamare in altro momento.

Lo standard del servizio reso prescrive che il servizio di risposta non possa essere sospeso al raggiungimento del 97% delle chiamate in arrivo e pertanto se tale percentuale fosse raggiunta prima della chiusura oraria del servizio **l'appaltatore dovrà proseguire regolarmente l'attività.**

2. le risposte alle chiamate in arrivo, entro 5 minuti, **durante ciascuna ora del servizio,** non potranno essere inferiori al **90% delle chiamate in**

arrivo con richiesta di parlare con un operatore, con tuttavia un limite massimo, per entrambi i numeri verdi, di complessive 400 telefonate per ogni ora. Qualora tale limite non fosse rispettato l'appaltatore dovrà provvedere tempestivamente a incrementare l'organico per riportare il servizio di risposta oraria al rispetto di tale standard.

3. Le telefonate in entrata che arrivano al numero verde guasti, con richieste di competenza del numero verde commerciale, devono essere deviate dall'operatore che le riceve, utilizzando l'apposita funzione presente nel sistema di gestione della telefonia . Ai fini del pagamento sarà computata esclusivamente la risposta al numero commerciale. Perciò dal totale delle risposte al numero verde guasti sarà detratto, ai fini del pagamento, il numero delle risposte successivamente deviate al numero verde commerciale. Al di fuori dell'orario stabilito per il servizio del numero verde commerciale si farà riferimento alla procedura indicata nell'allegato "Procedure numero verde guasti"
Analogamente, le telefonate in entrata che arrivano al numero verde commerciale con richieste di competenza del numero verde guasti devono essere deviate dall'operatore che le riceve, utilizzando l'apposita funzione presente nel sistema di gestione della telefonia . Ai fini del pagamento sarà computata esclusivamente la risposta al numero guasti. Perciò dal totale delle risposte al numero verde commerciale sarà detratto, ai fini del pagamento, il numero delle risposte successivamente deviate al numero verde guasti.

ART. 3 VARIAZIONE DELL'APPALTO IN CORSO DI ESECUZIONE

Il Committente si riserva la facoltà di apportare, a suo insindacabile giudizio, variazioni alle forniture ed ai servizi oggetto dell'appalto, con semplice preavviso scritto, fino al massimo, in aumento o in diminuzione, di 1/5 del prezzo complessivo previsto dall'appalto.

Possibili variazioni potranno riguardare l'organizzazione del Servizio di Call Center per l'inserimento di ulteriori servizi e/o il numero di licenze del sistema. Tali variazioni seguiranno comunque gli stessi prezzi, patti e condizioni definiti nell'appalto.

ART. 4 PERSONALE E STRUMENTI OPERATIVI PER EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- a) L'impresa aggiudicataria dovrà, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, produrre il curriculum del personale che sarà coinvolto nel servizio in oggetto e del responsabile del servizio;
- b) Il personale impiegato al servizio di risposta telefonica dovrà essere, ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro, dipendente della società aggiudicataria.
- c) Il personale impiegato al servizio di risposta telefonica dovrà avere un adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (aver partecipato ad almeno un corso di formazione o aver svolto per un periodo, di ameno 6 mesi, attività nel settore); inoltre il personale impiegato dovrà conoscere gli elementi di base necessari all'utilizzo del personal computer e gli elementi di base dei programmi Word ed Excel ed avere una buona padronanza della lingua italiana.

- d) Il personale che sarà addetto al servizio di risposta telefonica ai due numeri verdi, deve acquisire una specifica formazione tecnica relativa al rapporto Azienda/Utenti nel settore delle utilities, nozioni tecniche relative al servizio idrico, nozioni riguardanti la contrattualistica, Regolamenti Publiacqua, Carta del Servizio, Procedure Aziendali Publiacqua, strumenti e applicativi informatici necessari allo svolgimento delle mansioni richieste. Nei due mesi precedenti alla fase di avvio del Servizio, il personale operativo del fornitore, qualora, ad insindacabile giudizio di Publiacqua, non sia considerato già in possesso dei requisiti professionali necessari allo svolgimento del servizio, dovrà seguire un corso di formazione obbligatorio di duecento ore, tenuto da personale del Committente, sui punti sopra elencati. Le spese relative a questa formazione, ad esclusione del compenso del personale Aziendale di Publiacqua, sono a carico del fornitore. E' facoltà di Publiacqua richiedere che per almeno la metà delle ore previste l'attività di formazione debba svolgersi presso la propria sede di Prato.
- A questa attività di formazione iniziale, immediatamente successiva all'aggiudicazione e precedente l'inizio del servizio, devono partecipare almeno ventiquattro operatori. Se dopo la fase di avvio il fornitore ritenesse necessario personale aggiuntivo, dovrà comunicarlo a Publiacqua. La formazione di questo personale aggiuntivo è a totale cura e spese del fornitore, anche per quanto riguarda i formatori. Inoltre, in questo caso Publiacqua avrà facoltà di predisporre opportune verifiche, onde accertare la preparazione del personale aggiunto.
- Si prevede un'attività di aggiornamento di tre ore ogni due mesi, da effettuarsi il Sabato, presso la sede del fornitore. Anche in questo caso gli oneri dell'attività sono a totale carico del fornitore e vanno intesi come inclusi nel prezzo complessivo dell'offerta, ad eccezione del compenso dei formatori, che saranno messi a disposizione di Publiacqua. S.p.A.
- Nel caso in cui si determini una situazione che richieda interventi di aggiornamento straordinari, rispetto a quelli indicati (rilevanti modifiche normative, procedurali o di applicazioni informatiche) è facoltà di Publiacqua S.p.A. richiedere la partecipazione del personale operativo del fornitore a questa attività, fino ad un massimo di otto ore mensili aggiuntive per operatore. I costi inerenti a questa attività saranno conteggiati secondo quanto previsto dal capitolato.
- e) Il personale che dovrà partecipare alle attività di formazione sopra descritte, dovrà essere messo a disposizione per l'attività di formazione entro 20 giorni dalla data di aggiudicazione, e dovrà già essere in possesso dei requisiti di cui alla lettera c) del presente articolo.
- Nel caso in cui non sia rispettata la condizione di cui sopra, (ed in particolare ciascun operatore abbia partecipato in misura inferiore all'80% delle lezioni previste ovvero mostri al termine del corso evidenti lacune) Publiacqua ha facoltà, in sede di verifica finale, di non ritenere formato quel personale proposto e avrà diritto di richiedere la formazione aggiuntiva, a totale cura e spesa dell'aggiudicatario; saranno inoltre applicate le penali di cui all'art. 23 del presente CSA.
- f) La ditta aggiudicataria dovrà nominare un responsabile del controllo (con idonea professionalità ed esperienza nel settore) ed un suo sostituto, cui sarà comunicato, sia durante il corso che durante il servizio appaltato, ogni disservizio conseguente all'attività svolta dagli operatori della ditta.
- g) La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione almeno 27 postazioni attrezzate, di cui una a disposizione esclusiva del personale di Publiacqua e le

altre, negli orari dell'attività richiesta di cui al precedente art. 2, ad uso esclusivo del servizio di Publiacqua, con specifiche hardware così composte:

CPU Intel Pentium 4 con tecnologia HT 3.0 GHz (o con caratteristiche equivalenti)
memoria SDRAM 512 MB ECC DDR PC3200
Disco Fisso ATA 80GB
Monitor LCD 17"
Scheda di rete Ethernet 100/1000
Mouse ottico 2 tasti più rotellina
Lettore dvd
Porte USB 4
Porta seriale e parallela
Scheda video 32 Mb
Scheda audio
Sistema operativo Windows XP software antivirus e la rete di sistemi di sicurezza adeguata (fire wall intrusion detection).

Inoltre il locale dove saranno attrezzate le 27 postazioni dovrà essere dotato di :

n.2 stampanti laser di rete A4 certificate per carico di lavoro mensile di almeno 225.000 copie e per una velocità di stampa di almeno 28 ppm.
N.2 apparati FAX certificati per carico di lavoro di almeno 25000 facsimili al mese
N.2 fotocopiatrici A4-A3 certificate per almeno 250.000 copie al mese

ART. 5 GARANZIA DEI PROGRAMMI SOFTWARE

La Ditta Appaltatrice è tenuta a garantire la piena funzionalità dei programmi software di propria competenza realizzati per tutta la durata del contratto secondo le specifiche tecniche e funzionali risultanti dalla documentazione consegnata dalla Ditta nel momento in cui i programmi o le modifiche realizzate con il presente affidamento sono state rilasciate in esercizio.

Pertanto la Ditta Appaltatrice dovrà intervenire tempestivamente a correggere gli errori per tutto il periodo di erogazione del servizio.

ART. 6 BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

La Stazione Appaltante non assume alcuna responsabilità nel caso che la Ditta Appaltatrice abbia usato, nell'esecuzione della fornitura del sistema software di integrazione con i sistemi di Publiacqua S.p.A., dispositivi e/o soluzioni tecniche, di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

ART. 7 DIRITTI PATRIMONIALI E PROPRIETÀ

Tutti i sorgenti dei programmi software e la relativa documentazione, le procedure, le specifiche tecniche, le relazioni e i documenti quali grafici, disegni, specifiche, statistiche, computi e dati o materiali ausiliari, e quanto altro realizzato dalla Ditta Appaltatrice e dal personale da esso impiegato in adempimento del contratto che verrà stipulato, compreso ogni risultato intermedio, saranno di proprietà esclusiva di Publiacqua S.p.A. che potrà disporre senza limitazione alcuna, con ogni diritto ad essi relativi, ivi compresi quelli di natura patrimoniale, inerenti alle opere

dell'ingegno in essi contenuti, dandosi atto che, nella determinazione dei corrispettivi si sia già tenuto conto di tali diritti.

La Ditta Appaltatrice si impegna, quindi, a consegnare tutti i sorgenti e la documentazione in riferimento ai software che saranno oggetto di realizzazione e a non replicare per terzi gli stessi prodotti.

Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia su supporto leggibile dall'elaboratore, creato e preparato esclusivamente per la Stazione Appaltante in relazione al presente capitolato, i dati, i nastri, i tabulati e le altre documentazioni, resterà di proprietà della stessa Stazione Appaltante.

ART 8 SERVIZI DI SUPPORTO

La Ditta Appaltatrice, a decorrere dalla data in cui il servizio diverrà attivo e per tutta la durata del contratto, dovrà provvedere, a sostegno del servizio di Call Center, ai seguenti servizi di supporto:

Servizi di assistenza tecnico applicativa

Tali servizi consistono in manutenzione hardware e software dei sistemi telematici e informatici forniti e assistenza tecnico-sistemistica ai programmi e alle basi dati.

Servizi di collegamento fonia/dati

L'impresa è tenuta a dimensionare e fornire per tutta la durata della vigenza contrattuale le linee in entrata e in uscita per garantire l'erogazione del servizio di call center.

Servizi di adeguamento e aggiornamento hw/sw.

La Ditta Appaltatrice durante la vigenza contrattuale e' tenuta a mantenere aggiornati i sistemi da lei installati al fine di non rendere obsolescenti i sistemi stessi (sia da un punto di vista hardware che software), inoltre dovrà provvedere all' adeguamento dei sistemi a nuovi standard della Stazione Appaltante entro 3 mesi dalla comunicazione del cambiamento di detti standard tecnologici da parte di Publiacqua S.p.A., salvo i casi in cui tali adeguamenti richiedano attività di straordinaria manutenzione.

Il server ed il software del sistema IVR e dell'eventuale sistema CTI rimarranno di proprietà di Publiacqua S.p.A. che provvederà in proprio all'attività di manutenzione e di aggiornamento. I server del sistema IVR sono situati nella sede di Via Targetti 26 a Prato.

ART. 9 REQUISITI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Impresa partecipante dovrà presentare in sede di offerta tecnica un piano della qualità dei servizi offerti.

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

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

L'Impresa dovrà attivare una procedura atta a garantire che le chiamate in arrivo di segnalazione di gravi problematiche attinenti l'ambiente, la salute delle persone o l'incolumità di persone e cose siano tutte tempestivamente segnalate a Publiacqua spa al fine di consentire l'immediato intervento, così come definito nelle procedure allegate

ART. 10 SEDE

La ditta partecipante alla gara, qualora non sia già in possesso di una unica sede operativa assegnata al servizio oggetto di appalto situata ad una distanza massima di quaranta Km dalla sede di Prato del Servizio Commerciale di Publiacqua S.P.A., ubicata in Via Targetti 26, si impegna, in caso di aggiudicazione, a provvedere entro trenta giorni, pena revoca dell'affidamento del servizio, ad acquisire ed organizzare tale idonea sede dove dovranno essere installate tutte le postazioni di cui all'art. 4 lettera g).

La distanza di cui al capoverso precedente si intende determinata sulla base della percorrenza stradale minima necessaria.

L'idoneità di detta sede sarà certificata da un tecnico del Committente a seguito di specifico sopralluogo.

ART. 11 – PREZZO

a. Prezzo base annuale, riconosciuto comprensivo di tutti i costi inerenti l'avviamento dell'attività e la sede, la formazione e l'aggiornamento del personale, le spese per i materiali di consumo occorrenti per lo svolgimento del servizio, le spese per tutte le postazioni lavoro, anche informatiche, e le altre dotazioni strumentali richieste, inclusa la loro manutenzione, nonché le attività di out-bound per il numero verde guasti previste dalle procedure: **€ 240.000**

Sono a carico di Publiacqua: le spese telefoniche inerenti le chiamate in arrivo sui due numeri verdi e le spese telefoniche (compresi i fax) inerenti le chiamate in out-bound rivolte verso dipendenti e collaboratori di Publiacqua, necessarie allo svolgimento del servizio, le spese di richiamata previste tassativamente dalle procedure allegate e quelle inerenti attività aggiuntive, richieste via via in forma scritta.

Qualunque altra spesa telefonica è a carico della ditta aggiudicataria.

- b. Prezzo per ogni chiamata** evasa, nello scrupoloso rispetto delle procedure, arrivata allo sportello telefonico del Servizio Commerciale : **€ 3,20;**
- c. Prezzo per ogni chiamata** evasa, nello scrupoloso rispetto delle procedure, arrivata al numero verde guasti di Publiacqua: **€ 1,30;**
- d. Prezzo per chiamate** in out-bound, inerenti le procedure dello sportello telefonico del servizio commerciale, richieste via via in forma scritta, in cui il servizio sia effettivamente compiuto: **€ 5,00;**
- e. Indennizzo orario** per eventuali corsi di aggiornamento straordinari: **€ 18,00.**

I prezzi di cui alle lettere d) ed e) del presente articolo, relative alle chiamate in out-bound richieste in forma scritta e al prezzo orario per eventuali corsi di aggiornamento straordinario, trattandosi di corrispettivi di prestazioni occasionali e non necessariamente richieste, non costituiranno un parametro valutativo dell'offerta economica.

ART. 12 INCENTIVO

Qualora il livello di qualità del servizio dovesse raggiungere un livello di risposte mensili maggiore o uguale al 99% delle richieste, anziché al 97%, percentuali tutte calcolate nelle modalità descritte all'art. 2, punto 1 del presente CSA, Publiacqua riconoscerà una maggiorazione di prezzo pari al 10% del prezzo offerto dall'aggiudicatario, per tutte le chiamate evase nel mese di riferimento. Per le percentuali di risposta ricomprese tra il 97% ed il 99% delle chiamate in arrivo il calcolo della maggiorazione sarà effettuato per interpolazione lineare.

ART. 13 REQUISITI DI QUALIFICAZIONE RICHIESTI

1. Esperienze già svolte di attività di "call center" con fatturato minimo degli ultimi tre anni pari o superiore a € 2.200.000,00 (duemilioniduecento/00);
2. Assenza di cause di esclusione dalla presente gara ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. 17 marzo 1995 n. 157.
3. Iscrizione nel registro delle Ditte/Imprese della C.C.I.A.A. o analogo registro;
4. Certificazione della qualità aziendale ISO 9000:2001.

ART. 14 .MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

Per partecipare alla gara le imprese dovranno inviare le proprie offerte secondo le modalità indicate nel Bando di gara, Disciplinare di gara e suoi allegati.

All'interno del plico dovranno essere poste tre buste, ciascuna delle quali debitamente chiusa e controfirmata sui lembi di chiusura e precisamente:

Busta A) portante esternamente la dicitura "**Documentazione**" contenente tutti i documenti previsti dal bando di gara, disciplinare e sui allegati.

Busta B) portante esternamente la dicitura "**OFFERTA TECNICA**" contenente la documentazione, le descrizioni e gli elaborati volti a precisare il parametro "Qualità" secondo le indicazioni e l'ordine forniti successivamente dalla lettera a) alla lettera h)

La descrizione dell'offerta tecnica del Fornitore dovrà contenere elementi sufficienti, dal punto di vista organizzativo, tecnico e tecnologico, per la valutazione della qualità complessiva della soluzione proposta, come definita nel presente capitolato.

L'offerta tecnica dovrà permettere la valutazione degli elementi di capacità ed esperienza del Fornitore nella pianificazione ed erogazione del servizio di Call Center. L'offerta tecnica del Fornitore deve pertanto necessariamente contenere almeno le seguenti indicazioni:

- a) Traccia generale del piano di qualità che si intende adottare (*piano di rilascio e di messa in esercizio, procedure di gestione dei contatti in relazione alle variazioni dei flussi di chiamata in entrata, procedure per la garanzia della continuità del servizio, piano di formazione degli operatori, verifiche periodiche di conformità, gestione delle transizioni e delle estensioni del servizio*);
- b) Infrastrutture tecnologiche che si intendono utilizzare, con riferimento alle postazioni di lavoro degli operatori, i sistemi di governo dei canali di contatto

- (in particolare per la telefonia), le infrastrutture hardware e software di lato server;
- c) Collegamenti tra il Call Center e la rete telefonica, collegamenti a *internet* (e relativi sistemi di protezione), collegamento a SMS, collegamento a servizi fax;
 - d) Parametri tecnici di dimensionamento dei canali di contatto in entrata (*inbound*) ed in uscita (*outbound*), con indicazione delle possibilità di estensione ed eventuali livelli di condivisione delle infrastrutture con altra utenza;
 - e) Parametri quantitativi relativi alla capacità di smaltimento del traffico su tutti i canali di contatto;
 - f) Organizzazione dell'assistenza tecnica, per le infrastrutture di propria competenza, ed indicazione delle procedure che si intendono adottare per garantire la continuità del servizio (*business continuity* e *disaster recovery*);
 - g) Luoghi fisici destinati ad ospitare il servizio, con descrizione generale delle opere civili e delle relative dotazioni (*protezione accessi, isolamento, comfort, sicurezza antincendio e antinfortunistica*);
 - h) statuto della società partecipante,

Tali documenti relativi all'assegnazione dei punteggi per la *qualità del servizio* dovranno essere datati e sottoscritti dal medesimo legale rappresentante che ha sottoscritto *l'offerta economica*.

Busta C) sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura, (nella quale non devono essere inseriti altri documenti) portante esternamente la dicitura "**Offerta economica**" contenente l'indicazione precisa, in cifre ed in lettere, del ribasso d'asta unico percentuale offerto sui prezzi indicati nel paragrafo di cui all'art.11 del presente CSA, punti a), b) c) d) ed e).

Nell'offerta economica dovrà essere altresì indicata la ragione sociale dell'offerente, il numero di Partita IVA, il domicilio legale, il recapito telefonico e fax e sottoscritta, con firma leggibile e per esteso, dal legale rappresentante della ditta stessa o in caso di ATI dai rappresentanti legali delle ditte associate.

Resta fermo quanto precisato all'art. 11 ultimo capoverso.

ART. 15 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE - AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato alla Ditta che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata ai sensi dell'art. 24 – comma 1 – lett. b) del D. Lgs. n. 158/95 e succ. mod.,

La commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione attribuendo a ciascuna offerta validamente presentata un massimo di 100 punti.

Il giudizio della commissione sarà articolato sulla base dei seguenti criteri di valutazione delle offerte espressi in centesimi:

- **Prezzo offerto** **p. 70**
- **Qualità del progetto per la sua realizzazione e svolgimento** **p. 30**

I suddetti elementi saranno valutati come segue:

- **Prezzo**

Verrà assegnato il punteggio max di 70 punti all'offerta della ditta che ha

presentato il maggior ribasso sull'importo posto a base annua del servizio, pari a 1.100.000,00=

Per le altre offerte il punteggio sarà determinato nel modo seguente:

Prezzo offerto dalla ditta : minor Prezzo offerto = 70 : α

$$\alpha = \frac{\text{minor prezzo} \times 70}{\text{prezzo offerto}}$$

• **Qualità del progetto per la sua realizzazione e svolgimento**

La valutazione avverrà sulla base dei seguenti criteri:

1. Offerta tecnica e parametri "Qualità"	Fino a punti	27
2. Certificazione sociale s.a. 8000	Punti	3

La certificazione sociale s.a. 8000 potrà riguardare sia l'azienda che il servizio di call center.

La Ditta aggiudicataria sarà considerata quella che dalla somma dei punteggi ottenuti in sede di valutazione qualitativa ed in sede di valutazione economica dei prezzi offerti avrà ottenuto il punteggio globalmente più alto.

In caso di parità di punteggi verrà data prevalenza all'offerta che avrà ottenuto il maggior punteggio per l'elemento prezzo.

Non saranno prese in considerazione offerte in aumento, espresse in modo indeterminato, condizionate, equivocabili e difformi dalle richieste.

La Publiacqua S.p.A. si riserva di aggiudicare il servizio anche nel caso di presentazione o di ammissione di una sola offerta, purché ritenuta congrua e valida.

Qualora talune offerte, ai sensi dell'art. 25 D.Lgs. 158/95, presentino carattere anormalmente basso rispetto alla prestazione, Publiacqua S.p.A., prima di escluderle, chiederà per iscritto, la precisazione in merito agli elementi costitutivi dell'offerta ritenuti pertinenti e li verificherà tenendo conto di tutte le spiegazioni ricevute.

Le operazioni per la verifica della regolarità della documentazione di rito avverranno in seduta pubblica come indicato nel bando di gara.

Le operazioni di attribuzione dei punteggi per la qualità del servizio, di competenza della commissione tecnica, si svolgeranno in seduta segreta.

Le operazioni di apertura delle offerte economiche e l'attribuzione del relativo punteggio, sempre di competenza della commissione tecnica, si svolgeranno invece in seduta pubblica, previa convocazione delle ditte ammesse alla gara.

Nella seduta si provvederà ad individuare la ditta che avrà acquisito il punteggio più elevato risultante dalla somma dei punteggi ottenuti dai tre suddetti parziali ed a definire il procedimento di graduatoria.

ART. 16 DURATA

Il rapporto contrattuale avrà decorrenza dal 15 (quindici) Settembre 2005 e scadenza il 15 (quindici) Settembre 2007; a tale data s'intende cessato senza

bisogno di alcuna disdetta di una delle parti.

Alla naturale scadenza, il contratto può essere rinnovato una sola volta, per un periodo massimo di 2 (due) anni, alle stesse condizioni giuridiche ed economiche, nessuna esclusa, previste dal presente Capitolato e dal contratto stesso.

Il rinnovo del contratto è subordinato alla concorde manifestazione di volontà di entrambe le parti contraenti da rendersi nota a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento trasmessa da parte della Publiacqua S.p.A, almeno tre mesi prima della naturale scadenza. La risposta dell'appaltatore dovrà pervenire entro i 30 gg. successivi.

Publiacqua S.p.A. si riserva, in ogni caso, la facoltà di prorogare una sola volta il termine del contratto per un periodo non superiore a 4 (quattro) mesi, da comunicarsi alla ditta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento almeno 15 (quindici) giorni prima della naturale scadenza o della scadenza conseguente al primo rinnovo.

La ditta è impegnata ad accettare tale eventuale proroga alle stesse condizioni giuridiche ed economiche, nessuna esclusa, previste dal capitolato e dal contratto stesso.

Il servizio dovrà tassativamente iniziare ed essere completamente operativo e funzionante a partire dal 15 settembre 2005.

ART. 17 OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE VERSO IL PERSONALE DIPENDENTE

La Ditta appaltatrice si impegna a rispettare tutti gli obblighi verso i propri dipendenti imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendone gli oneri relativi. La ditta stessa s'impegna altresì a regolare nei confronti dei propri dipendenti un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dai vigenti contratti collettivi di lavoro, per la categoria e la località in cui i lavori si svolgono.

La Ditta appaltatrice esonera pertanto fin da ora la Publiacqua S.p.A., nella maniera più ampia, da qualsiasi responsabilità che dovesse derivare dalle omesse assicurazioni obbligatorie del personale addetto alle prestazioni di cui sopra e, comunque, da qualsiasi violazione o errata applicazione della normativa sopra richiamata.

Publiacqua, comunque, in caso di violazione degli obblighi di cui al primo paragrafo del presente articolo e previa contestazione all'Impresa delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, si riserva il diritto di operare una ritenuta pari, nel massimo, al 20% (venti per cento) dell'importo del corrispettivo globale del presente contratto. Tale ritenuta sarà rimborsata soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato l'avvenuta regolarizzazione della posizione dell'impresa.

ART. 18 DANNI E RISCHI

La Ditta Appaltatrice sotto la sua esclusiva responsabilità, deve ottemperare alle disposizioni legislative vigenti, ai regolamenti, alle norme ed alle prescrizioni delle competenti Autorità in materia di contratti e sicurezza del lavoro.

La Ditta Appaltatrice è responsabile civilmente e penalmente di tutti i danni di qualsiasi natura che potessero derivare a persone o cose a causa di mancato o tardivo intervento, nonché a causa del compimento delle opere sia in corso di esecuzione che ultimate.

La garanzia assicurativa deve essere fornita da primaria compagnia assicuratrice di gradimento della Stazione Appaltante e non deve essere inferiore all'importo contrattuale.

Detta polizza deve coprire la responsabilità civile della Ditta Appaltatrice oltre che per danni procurati durante o per effetto dell'esecuzione del lavoro, anche per quelli conseguenti ad una mancata vigilanza e pronto intervento.

La Ditta Appaltatrice si obbliga a garantire e sollevare Publiacqua S.p.A. da qualunque pretesa, azione, domanda, molestia od altro che possa derivargli da terzi, in dipendenza della prestazione o per mancato adempimento degli obblighi contrattuali e per trascuratezza o colpa nell'adempimento degli stessi o comunque in conseguenza diretta o indiretta dell'appalto.

ART. 19 SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Il servizio contemplato è di pubblica utilità, pertanto lo stesso non potrà essere soppresso o ridotto: in caso di scioperi o cause di forza maggiore la ditta dovrà in ogni caso garantire il servizio dando comunque opportuna comunicazione al committente sulle modalità con cui sarà erogato il servizio.

ART. 20 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Tutti gli oneri che l'appaltatore dovrà sostenere per l'adempimento degli obblighi fissati nel presente capitolato saranno compensati in base al prezzo presentato in sede di offerta, senza che l'appaltatore abbia nulla di ulteriore da pretendere per qualsiasi ragione o titolo.

Le fatture, da presentare con cadenza mensile, dovranno essere intestate a: "Publiacqua S.p.A Via Villamagna 90/c 50126 Firenze".

Le fatture verranno pagate, dopo essere state debitamente registrate per la loro regolarità dal Servizio Call Center e liquidate dal Servizio Ragioneria, entro il termine di **90 (novanta) giorni**, a partire dal giorno del loro ricevimento.

Gli interessi in caso di ritardato pagamento sono concordati in misura pari a In caso di ritardato pagamento, la società, ai sensi dell'art.5 comma I° del D.Lgs. 231/2002 e in conformità alla Circolare del 14/01/2003 del Ministero dell'Economia e delle Finanze, applicherà il tasso di interesse determinato in misura pari al saggio di interesse del principale strumento di rifinanziamento della Banca Centrale Europea applicato alla sua più recente operazione di rifinanziamento principale effettuata il primo giorno di calendario del semestre in questione, maggiorato di due punti percentuali.

ART. 21 REVISIONE PREZZI

Il corrispettivo si intende imm modificabile per tutta la durata del presente contratto. Detto corrispettivo potrà essere soggetto a revisione annuale, a partire dal terzo anno, previa istruttoria condotta dal dirigente amministrativo, tenendo conto delle variazioni, in aumento o in diminuzione, che si saranno verificate nel costo del servizio (valori ISTAT), nel rispetto dell'art. 6 - 4° comma della legge 24/12/1993, n° 537.

ART. 22 RISERVATEZZA

La Ditta Appaltatrice si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie riguardanti le attività oggetto dell'appalto non di pubblico dominio,

acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente capitolato speciale. Si impegna altresì a comunicare qualsiasi attività che intraprende in ordine alla sicurezza, riservatezza ed alla manutenzione dei sistemi.

Le notizie relative all'attività della Stazione Appaltante venute a conoscenza del personale della Ditta Appaltatrice in relazione all'esecuzione del presente capitolato e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dati, non debbono in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte dell'Impresa o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto, né devono essere trasportati in altri apparati se non appartenenti alla Stazione Appaltante.

I soggetti partecipanti alla gara devono impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati e le informazioni di natura riservata di cui verranno a conoscenza in conseguenza della partecipazione alla presente gara, vengano considerati riservati e come tali trattati.

Al contempo, anche la Stazione Appaltante assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how commerciale contenuta in tutta la documentazione in generale fornita dalle imprese concorrenti ai fini della partecipazione alla gara.

La Ditta Appaltatrice ed i suoi ausiliari sono tenuti, durante l'esecuzione del contratto, al pieno rispetto di tutti gli obblighi imposti dal D.lgs. 196/2003 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali nonché dagli allegati al decreto suindicato sull'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali (le cui istruzioni verranno riportate in allegato al contratto).

Concordato il regime operativo della sicurezza nell'accesso a dati e transizioni, la Ditta Appaltatrice assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how commerciale, del software di cui verrà a disporre per dare esecuzione al contratto, nonché la segretezza e confidenzialità della documentazione in generale della Stazione Appaltante.

L'Impresa è tenuta ad assumere le misure di sicurezza necessarie, sia all'interno della propria organizzazione sia nello svolgimento di ogni attività in cui la stessa abbia titolo per ottenere analoghe misure da Terze Parti con cui essa organizza la prestazione contrattuale. L'Impresa deve assicurare che tali dati e tali materiali riceveranno lo stesso grado di cura e di protezione che l'Impresa stessa usa relativamente a dati, informazioni, software e documentazione inerente alla sua impresa.

Nel caso di perdita di riservatezza sui dati o sui programmi, la Ditta Appaltatrice risponderà per ciascun evento con l'applicazione delle penali previste durante l'esecuzione del contratto e, successivamente, con il risarcimento dei danni.

Qualora la violazione sia di gravità tale da non consentire l'ulteriore prosecuzione delle obbligazioni contrattuali, la Stazione Appaltante risolverà con effetto immediato il contratto.

ART. 23 PENALITA'

Ove si verificano inadempienze dell'impresa nell'esecuzione delle prestazioni

contrattuali, saranno applicate mensilmente dalla Società le penali di cui ai successivi punti; l'importo mensile complessivo delle penali applicate non potrà essere superiore al 10% delle fatture emesse il mese precedente a quello dell'applicazione della sanzione.

- a. Per il mancato rispetto del livello specifico di qualità, relativo alle chiamate in arrivo al numero verde del Servizio Commerciale di Publiacqua, così come definito all'art. 2 punto 1) del presente capitolato, sarà applicata una penalità:
 - ♦ per ogni mancata risposta oltre la percentuale ammessa del 3% dei limiti massimi di chiamate in arrivo, pari a **euro 3,00**.
- b. Per il mancato rispetto del livello specifico di qualità, relativo alle chiamate in arrivo allo sportello telefonico del numero verde guasti di Publiacqua, così come definito all'art. 2 punto 1) del presente capitolato, sarà applicata una penalità:
 - ♦ per ogni mancata risposta oltre la percentuale ammessa del 3% e nei limiti massimi di chiamate in arrivo, pari a **euro 1,00**.
- c. Per il mancato rispetto del livello specifico di qualità, relativo alle chiamate in arrivo ad entrambi i numeri verdi, così come definito all'art. 2 punto 2) del presente capitolato, sarà applicata una penalità
 - ♦ quando si verifichi il mancato rispetto del livello di qualità di risposte ad almeno il 90% delle chiamate in entrata per ogni ora giornaliera, con il limite massimo di 400 chiamate per ora, pari a **euro 3,00** per ogni mancata risposta.
- d. In caso di violazione della prescrizione di cui all'ART. 22 RISERVATEZZA sarà applicata una penalità pari ad **euro 2.000,00** per ogni infrazione.
- e. Per il mancato rispetto dell'obbligo di inserimento del messaggio nella campagna di accoglienza richiesto dal personale incaricato di Publiacqua S.P.A. sarà applicata una penalità pari ad **euro 200** per ogni mancato/ritardato inserimento (sarà considerato tardivo l'inserimento effettuato decorsi 15 minuti dall'avvenuto ricevimento, secondo le procedure allegate).
- f. Per mancata formazione del personale, così come disciplinata nell'art. 4 del presente CSA sarà applicata una penalità pari ad **euro 15,00** per ogni giorno aggiuntivo di formazione, per ogni persona.
- g. Per il mancato rispetto delle norme generali di relazione con gli utenti e delle procedure definite nei manuali allegati sarà applicata una penalità:
 - ♦ In caso di 10 infrazioni, accertate mediante comunicazione al Responsabile designato, avvenute nell'arco di una settimana, la penale prevista è di **200 euro** complessivi;
 - ♦ per ogni ulteriore infrazione, accertata nell'arco della medesima settimana di riferimento, la penale prevista è di **40 euro** ciascuna. Le penali potranno essere contestate per iscritto dal responsabile del

servizio designato dall'appaltatore; decorsi 15 giorni senza giustificazioni motivate da parte della ditta, l'importo della penale sarà decurtato direttamente dal corrispettivo del mese successivo. Diversamente, prima dell'eventuale applicazione della penale, saranno valutate le motivazioni scritte. Qualora tuttavia le infrazioni complessive del mese siano state superiori a 40 contestazioni totali, nessuna motivazione potrà essere accolta e la penale sarà applicata automaticamente, salvi i casi di forza maggiore.

Tutte le penali verranno trattenute direttamente dall'importo del corrispettivo del mese successivo a quello relativo all'infrazione, previa comunicazione scritta.

Nel caso di inadempienze gravi ovvero ripetute la Società avrà facoltà, secondo quanto previsto nel successivo articolo 25, di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare il servizio a terzi in danno dell'impresa e salva l'applicazione delle penali prescritte. In ognuna delle ipotesi sopra previste, la Società non compenserà le prestazioni non eseguite ovvero non esattamente eseguite, salvo il suo diritto al risarcimento dei maggiori danni.

ART. 24 CONTROLLI

Durante la vigenza contrattuale Publiacqua ha piena facoltà di esercitare in ogni momento gli opportuni controlli relativi alla corretta esecuzione del servizio in ogni sua fase, senza che a seguito di ciò il fornitore possa pretendere di vedere eliminata o diminuita la propria responsabilità, che rimane comunque intera ed assoluta. Questo controllo non esonera il fornitore dagli obblighi di sorveglianza del proprio personale sull'attuazione corretta dei servizi.

Questo controllo sarà esercitato:

1) mediante ispezioni dirette da parte del personale di Publiacqua, durante l'esecuzione dei servizi.

Queste ispezioni non dovranno interferire con il lavoro degli operatori telefonici. Dovrà tuttavia essere consentito al personale di Publiacqua incaricato di verificare il corretto inserimento dei dati nel database della gestione utenti e la compilazione di moduli e contratti e previo avvertimento dell'interlocutore telefonico di ascoltare in cuffia le conversazioni telefoniche con l'utenza.

L'oggetto delle ispezioni sarà costituito dal rispetto delle norme generali di comunicazione con l'utente e delle procedure specifiche, così come descritte dai manuali allegati al presente capitolato.

Sia al fine di svolgere questa funzione di controllo, sia al fine di rendere più semplice la comunicazione in merito a tutte le situazioni non previste dalle procedure, che potessero presentarsi, un dipendente di Publiacqua potrà essere presente in modo tendenzialmente continuativo presso la sede dell'appaltante.

2) mediante indagini periodiche condotte tramite telefonate, successive all'esecuzione del servizio, a clienti scelti a campione, tra quelli che hanno richiesto il servizio medesimo, ai quali verrà chiesto un giudizio sull'effettuazione del lavoro svolto dall'operatore, sul rispetto dei criteri di cortesia, puntualità e competenza.

Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo il servizio dovesse risultare non conforme ai capitolati o al contratto, la Ditta Aggiudicataria deve provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate.

ART. 25 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E SUOI EFFETTI

Qualora nel corso del contratto la Stazione Appaltante dovesse accertare che la sua esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite, potrà intimare con lettera raccomandata di adempiere alle prestazioni pattuite, fissando un termine perentorio non superiore a 30 gg, entro il quale l'Affidatario si deve conformare a tali condizioni.

Trascorso inutilmente il termine stabilito, il contratto è risolto di diritto.

Publiacqua avrà facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, mediante semplice dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva comunicata con raccomandata con ricevuta di ritorno, nei seguenti casi:

1. Nel caso di mancata osservanza da parte della ditta dei propri obblighi contrattuali;
2. Nel caso di inosservanza anche solo di una delle prescrizioni di cui all'art. 4 del presente capitolato;
3. Nel caso in cui per almeno tre mesi, anche non consecutivi, l'importo delle penali che avrebbero dovute essere applicate, ai sensi dell'art. 23 del CSA, avrebbe superato il 15% delle fatture emesse nel mese precedente;
4. Sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte della ditta del servizio affidato, contestata regolarmente e non rimossa;
5. Nel caso di mancato rispetto per quattro settimane consecutive dei livelli di qualità previsti per lo sportello telefonico del Servizio Commerciale o del Verde Guasti di cui all'art. 2 del presente capitolato
6. Violazione degli orari prestabiliti o concordati con la Società non rimossi a seguito di diffida formale;
7. Nei casi di cessazione dell'impresa, di cessazione di attività, di concordato preventivo, di fallimento o di stato di moratoria;
8. Per il perdurare delle inadempienze della ditta aggiudicataria;
9. Perdita di autorizzazioni o licenze necessarie all'espletamento del servizio;
10. Nei casi di fusione della società o dell'impresa con altra, quando la Publiacqua S.p.A. non ritenga di continuare il suo rapporto contrattuale con gli altri soci o la nuova impresa.

La Società Appaltante conseguentemente, potrà procedere all'incameramento del deposito cauzionale o rivalersi, mediante trattenuta, sui crediti della ditta aggiudicataria, fatta salva ogni altra azione che Publiacqua ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi o il risarcimento dei danni subiti, ed inoltre provvederà all'esecuzione in danno delle operazioni interrotte, addebitando alla Ditta la spesa eccedente l'importo contrattuale per il servizio non prestato.

Con la risoluzione del contratto sorge per Publiacqua S.p.A il diritto di affidare a terzi la fornitura per l'esecuzione in danno dell'Impresa inadempiente.

Ai sensi dell'art. 1671 del Codice Civile, Publiacqua S.p.A. potrà recedere dal contratto che verrà stipulato anche se sono iniziate le prestazioni, che verranno pagate in proporzione alla relativa entità.

All'impresa inadempiente sono addebitate le maggiori spese sostenute dalla Publiacqua S.p.A rispetto a quelle previste dal contratto risolto, prelevando le stesse dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa inadempiente.

ART. 26 CAUZIONE

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni di contratto, l'aggiudicataria dovrà costituire , ai sensi dell'art. 45 del R.D. 23 maggio 1924 n. 827, una garanzia fidejussoria del 10% dell'importo dell'appalto da costituire nei modi consenti dalle vigenti norme di legge. La mancata costituzione della garanzia determinerà la revoca dell'affidamento. La polizza o fideiussione bancaria dovranno avere validità per tutta la durata dell'appalto e sino alla certificazione della Società circa la regolarità del servizio. Non saranno accettate garanzie con indicazione di una data prefissata di scadenza temporale.

ART. 27 DIVIETO DI CESSIONE – SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità dell'atto di cessione. E' fatto divieto assoluto alla ditta aggiudicataria di subappaltare sotto qualsiasi forma totalmente o parzialmente il servizio di cui trattasi.

ART. 28 LINGUA DA USARE

Tutti i rapporti scritti e verbali, tra la Stazione Appaltante e la Ditta Aggiudicataria, e la documentazione inerente al presente affidamento, devono avvenire in lingua italiana.

ART. 29 OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI E NORME

La Ditta Appaltatrice, sotto la sua esclusiva responsabilità, deve ottemperare alle disposizioni legislative vigenti, come pure osservare tutti i regolamenti, le norme, e le prescrizioni delle competenti Autorità in materia di contratti di lavoro, di sicurezza e di quanto altro possa comunque interessare l'affidamento.

ART. 30 PRETESE DI TERZI

La Ditta Appaltatrice garantisce in ogni tempo la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da inosservanza da parte della Ditta stessa, anche parziale, delle norme contrattuali e da inadempienze nell'ambito delle attività e rapporti comunque posti in essere dall'Impresa medesima per lo svolgimento del servizio oggetto dell'affidamento.

ART. 31 ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

Con il solo fatto della presentazione dell'offerta si intendono accettate, da parte della ditta concorrente, tutte le condizioni della presente gara.

ART. 32 SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della ditta appaltatrice tutte le spese in caso di richiesta di registrazione del contratto.

ART. 33 DOMICILIO LEGALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

Agli effetti del rapporto contrattuale, il domicilio legale della ditta aggiudicataria, con sede in città diversa da Firenze si intende in Firenze Via Villamagna,90/c.

ART. 34 DECORRENZA VINCOLI

L'efficacia dell'aggiudicazione rimane subordinata alla visita di sopralluogo di un tecnico di Publiacqua presso la sede operativa messa a disposizione dall'aggiudicataria.

ART. 35 PRIVACY

L'Appaltatore dovrà garantire il rispetto della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali e adozione di tutte le misure di sicurezza fisiche e informatiche necessarie e opportune a garantire che il trattamento dei dati avvenga esclusivamente nel rispetto delle finalità perseguite da Publiacqua e che siano garantite tutte le cautele nel trattamento effettuato di cui l'appaltatore è incaricato.

La Ditta Aggiudicataria verrà nominata Incaricato al trattamento dei dati, e in tale veste si impegnerà ad ottemperare tutti i requisiti di sicurezza e protezione dei dati personali di cui al D.Lgs.196/03. Alla Ditta sarà inoltre richiesto, entro tre mesi dall'aggiudicazione della gara, di produrre a Publiacqua S.p.A. un piano operativo di sicurezza, in cui verranno specificate le misure minime di sicurezza ai sensi del D.Lgs. 196/03 nonché gli adempimenti relativi, quali ad esempio la modalità di espletamento dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'Art. 13 del D.Lgs. 196/03. Il piano operativo sulla sicurezza dovrà essere sottoposto all'approvazione di Publiacqua e a revisioni semestrali con scadenze compatibili agli obblighi derivanti dalla presentazione del DPS. Il sistema informativo del Call Center dovrà interagire con il Centro Servizi di Publiacqua S.p.A. mediante procedure sicure di comunicazione, basate sull'utilizzo di sistemi di crittografia e di standard quali SSL o TSL ed IPSEC.

ART. 36 FORO COMPETENTE

Le controversie che dovessero eventualmente insorgere nell'interpretazione e nell'esecuzione del presente contratto saranno devolute alla giurisdizione dell'Autorità giudiziaria ordinaria, e in ogni caso escluso il ricorso previsto dagli articoli 806 e seguenti del CODICE DI PROCEDURA CIVILE.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione al presente rapporto contrattuale, é competente il Foro di Firenze.