

SERVIZIO DI CALL CENTER

Capitolato Speciale di Appalto

INDICE

ART.1 - OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART.2 - DURATA DEL CONTRATTO	3
ART.3 - IMPORTO DELL'APPALTO	3
ART. 4 – FORMA DELL'APPALTO E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	4
ART.5 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.....	7
ART.6 – CAUZIONI.....	8
ART.7 –RAGGRUPPAMENTI DI IMPRESE	9
ART.8 – AVVALIMENTO	10
ART.9 – OBBLIGHI DERIVANTI DALL'AGGIUDICAZIONE	10
ART.10 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DEL SERVIZIO.....	12
10.1 – Responsabile del procedimento per le fasi di gara	12
10.2 – Responsabile del procedimento per l'esecuzione del servizio	12
ART.11 – IL RAPPRESENTANTE DELLA IMPRESA AGGIUDICATARIA.....	12
ART. 12 – OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA	12
ART. 13 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	13
13.1 Esecuzione del Servizio	13
13.3 Personale	15
ART.14 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO	15
ART.15 - REVISIONE PREZZI.....	16
ART.16 – RISCHI LEGATI ALL'ESECUZIONE DELL'APPALTO E COPERTURA ASSICURATIVA.....	16
ART.17 - SANZIONI E DANNI	17
A) Interruzione del servizio:	17
17.1 Interruzione totale del servizio.....	17
17.2 Interruzioni parziali del servizio	17
B) Altre cause :	18
17.3 Tempi di risposta	18
17.4 Chiamate abbandonate.....	18
17.5 Disservizi.....	18
ART. 18 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO.....	18
ART. 19 - SUBAPPALTO	18
ART. 20 - RISOLUZIONE E RECESSO	19
20.1 Risoluzione.....	19
21.2 Recesso.....	20
ART. 22 - FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE.....	20
ART.23 - DISPOSIZIONE FINALE	20

ART.1 - OGGETTO DELL'APPALTO

La gara ha per oggetto la fornitura di un servizio in outsourcing di “Call Center” che consenta all'A.S.I.A. – Napoli SpA (d'ora in avanti denominata ASIA) di consolidare il proprio rapporto diretto con l'utenza. Tale servizio dovrà consentire di soddisfare al meglio le richieste di informazioni e/o recepire istanze, segnalazioni, reclami da parte dei cittadini e dovrà essere svolto utilizzando apposito **software elaborato da ASIA**, le cui caratteristiche sono riportate nella scheda tecnica di cui all'Allegato “A”. In funzione di ciò la sala CED dell'impresa aggiudicataria, dovrà essere predisposta per ospitare un server e degli apparati di rete di proprietà dell'ASIA, da collegare entrambi alla VPN ASIA.

In particolare costituiscono oggetto del servizio:

- Informazioni relative ai servizi di igiene ambientale ed ai relativi regolamenti comunali ed ordinanze del sindaco di Napoli;
- Prenotazioni servizi su chiamata;
- Segnalazioni e richieste di intervento per servizi non ordinari;
- Reclami relativi ai servizi di igiene ambientale ed ad ogni altra tematica ad essi collegata;
- Qualunque attività abbia attinenza con i servizi svolti da ASIA.

ART.2 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è stabilita in 12 mesi a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio, che dovrà risultare da un apposito verbale debitamente sottoscritto da un rappresentante dell'ASIA e da un rappresentante dell'Impresa aggiudicataria.

ART.3 - IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo complessivo posto a base di gara è pari ad € 185.000,00 oltre IVA.

L'impresa aggiudicataria non può per nessun motivo introdurre di sua iniziativa variazioni all'appalto.

ART. 4 – FORMA DELL'APPALTO E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà affidato mediante procedura aperta e secondo quanto previsto dall'art. 124 del D. Lgs. n. 163/06.

L'aggiudicazione avverrà in presenza di almeno due offerte valide.

4.1 Criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione dell'appalto avrà luogo secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli artt. 81 ed 83 del D. Lgs. 163/06, all'impresa che avrà conseguito il punteggio massimo, su base 100, secondo i seguenti elementi:

A) Elemento Economico (offerta economica Ribasso offerto)	max 50 Punti
B) Elemento Qualitativo	max 50 Punti

I punteggi saranno così assegnati:

A) ELEMENTO ECONOMICO – RIBASSO

Ciascuna impresa concorrente dovrà offrire il massimo ribasso unico sull'importo a base di gara di cui al precedente art. 3 del presente CSA.

Al massimo ribasso offerto saranno assegnati 50 punti ed agli altri un punteggio a scalare mediante la seguente formula:

$$PI = \frac{50 \times (100 - RM)}{100 - RI}$$

RM = Massimo ribasso offerto

RI = Ribasso offerto dall'impresa i-ma

PI = Punteggio assegnato all'impresa i-ma

B) ELEMENTO QUALITATIVO

Ciascuna impresa concorrente dovrà inserire, così come specificato nel successivo art. 5 del presente CSA, nella busta “C” i curricula del personale, il numero di operatori da formare ai fini della valutazione del punteggio di cui al seguente punto “B1”; mentre nella busta “D” una relazione sul Progetto Generale del Servizio di Call Center dell’ASIA. La relazione dovrà essere redatta dalle imprese tenendo conto che saranno presi in considerazione, ai fini della valutazione, i sub-elementi di cui ai seguenti punti “B2 e B3”:

BUSTA C

B1) Qualità del servizio **max 15 punti**

- a) Postazioni operatore. Verranno presi in considerazione il numero di operatori che riceveranno specifica formazione finalizzata all'erogazione del servizio di Call center di ASIA. _____ max 12 punti
- b) Valutazione dei curricula professionali tipo degli operatori _____ max 3 punti

BUSTA D

B2) Erogazione del servizio **max 25 punti**

- c) Descrizione di come si intende erogare il servizio in caso di interruzione del collegamento tra ASIA e struttura di call center e/o di possibili indisponibilità del sistema centrale di ASIA,

B3) Strumentazione **max 10 punti**

- d) indicazione di idonea strumentazione necessaria alla connettività con l'ambiente ASIA tale da consentire l'utilizzo dei dati e delle applicazioni residenti presso la struttura tecnologica di ASIA stessa. La connessione della VPN ASIA è fornita dalla Fastweb. Il tipo di collegamento è in Fibra Ottica 2Mbps; 1 linea telefonica analogica; 1 apparato di rete Router Cisco 1801 con Qos. Connessione alla Vpn Aziendale.

Le prestazioni offerte non potranno essere inferiori a quelle previste dall'art. 13 del presente CSA che devono intendersi come prestazioni minime. In caso di offerte tecniche che prevedano prestazioni inferiori a quelle di cui al citato art. 13, si procederà alla esclusione dalla gara. In caso di offerte tecniche che prevedano prestazioni identiche a quelle di cui al citato art. 13 verrà attribuito, nell'ambito di ciascun sub-elemento, un punteggio pari a 0.

Per la determinazione del punteggio relativo ai **sub-elementi B1, B2 e B3** si prenderà in considerazione il progetto presentato che sarà oggetto di valutazione da parte della commissione di gara. **Le modalità di assegnazione dei punteggi relativi agli elementi B1, B2 e B3 sono contenute nell'allegato B.**

4.2 Procedura di gara

La Commissione di gara procederà, in seduta pubblica alla verifica della presenza all'interno dei plichi delle buste - "A" Documentazione Amministrativa, "B" Offerta Economica, "C" Elemento B1 e "D" Elementi B2 e B3 – inserite nei plichi stessi a norma del successivo art. 5 del CSA. La verifica puntuale della documentazione amministrativa avverrà in seduta pubblica così come in seduta pubblica si effettuerà l'apertura delle buste contenenti l'offerta tecnica, mentre l'esame di merito delle offerte tecniche e la loro valutazione ai fini dell'attribuzione dei punteggi avverranno in seduta riservata. La Commissione di gara, valutato il contenuto delle offerte tecniche, formerà la relativa graduatoria. Gli esiti di tali valutazioni verranno comunicati successivamente in seduta pubblica. Nella medesima seduta si procederà all'apertura delle buste "B" contenenti le offerte economiche e data lettura delle stesse, la Commissione formerà la graduatoria delle offerte e considererà provvisoriamente aggiudicataria l'impresa che avrà conseguito il massimo punteggio risultante dalla sommatoria dei punteggi attribuiti ai singoli elementi A+B1+B2+B3 previa verifica della congruità delle offerte ai sensi del c. 2 dell'art. 86 D. Lgs 163/06. In ogni caso la stazione appaltante si riserva la facoltà di valutare la congruità delle offerte pervenute ai sensi del c. 3 dell'art. 86 e del c. 7 dell'art. 88 del D. Lgs 163/06. Nel caso in cui più imprese abbiano conseguito lo stesso punteggio complessivo, l'ASIA si riserva di aggiudicare il servizio a quella impresa che abbia conseguito il massimo punteggio relativamente all'ELEMENTO ECONOMICO. In caso di ulteriore parità il Presidente della Commissione provvederà ad aggiudicare tramite sorteggio. Le modalità di sorteggio verranno decise dal Presidente della commissione di gara.

L'ASIA si riserva la facoltà insindacabile sia di non procedere all'aggiudicazione e/o non provvedere all'appalto, sia di non convalidare l'aggiudicazione della gara per irregolarità formali, per motivi di opportunità e comunque nell'interesse pubblico e dell'Azienda stessa. Nelle suddette ipotesi l'esperimento si intenderà nullo a tutti gli effetti e le imprese concorrenti, o l'impresa provvisoriamente aggiudicataria, non avranno nulla a pretendere per la mancata aggiudicazione e/o affidamento dell'appalto.

ART.5 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Per partecipare alla gara le Imprese concorrenti dovranno far pervenire, in qualunque modo, all'A.S.I.A. – NAPOLI S.p.A. Direzione Acquisti Via Antiniana 2/A – 80078 Pozzuoli (NA) – entro e non oltre il termine indicato nel Bando di Gara, **un plico**, idoneamente sigillato, **recante l'intestazione dell'Impresa concorrente**, e sul quale dovrà essere apposta la dicitura **“GARA N. 246/ACU/2012 SERVIZIO DI CALL CENTER”**. Del giorno e ora di arrivo del suddetto plico faranno fede le annotazioni apposte dall'Ufficio Protocollo Generale di ASIA. Quest'ultima, consentendo il recapito diretto presso i propri uffici non assume responsabilità alcuna per il mancato e/o ritardato recapito del plico consegnato al vettore prescelto. Il plico dovrà contenere al suo interno quattro buste, a loro volta idoneamente sigillate e contrassegnate rispettivamente dalla dicitura BUSTA “A”, BUSTA “B”, BUSTA “C” e BUSTA “D”.

La **Busta “A”**, recante la dicitura **“GARA N. 246/ACU/2012 – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**, dovrà contenere:

- tutta la documentazione di cui al **punto III.2.1** del bando di gara;
- tutta la documentazione di cui al **punto III.2.2.** del bando di gara;
- tutta la documentazione di cui al **punto III.2.3.** del bando di gara;
- apposita dichiarazione resa mediante **Mod. Piano di sicurezza - Quadro dei pericoli e dei rischi**;

La **Busta “B”** contenente la sola offerta economica, recante la dicitura **“GARA N. 246/ACU/2012 - OFFERTA ECONOMICA”**. Tale offerta dovrà essere presentata utilizzando il **MODELLO 2 - OFFERTA ECONOMICA** indicando il ribasso percentuale che l'Impresa partecipante intende praticare sull'importo a base di gara, da indicare sia in cifre che in lettere, timbrata e firmata dal titolare o dal legale rappresentante. La percentuale di ribasso dovrà limitarsi alle due cifre decimali; in caso contrario si terrà conto solo delle prime due cifre decimali, trascurando le successive. Ove vi sia discordanza tra quanto indicato in cifre e quanto indicato in lettere prevarrà l'indicazione più vantaggiosa per l'ASIA.

Non saranno ammesse a gara offerte in aumento o sottoposte a riserve e/o condizioni. La compilazione dell'offerta rimane di esclusiva responsabilità dell'Impresa concorrente, per cui eventuali errori di calcolo, scritturazione o altro non potranno essere eccepiti dall'Impresa medesima. L'offerta dovrà intendersi valida e vincolante per gg. 180 dalla data di presentazione delle offerte.

Al Modello 2 - Offerta Economica andrà allegato il dettaglio dei costi sostenuti per la sicurezza, utilizzando il **Modello “SPECIFICA DEI COSTI PER LA SICUREZZA”**.

La **Busta “C”**, recante la dicitura “**GARA N. 246/ACU/2012 – ELEMENTO B1**” dovrà contenere i curricula del personale e il numero di operatori da formare.

La **Busta “D”** recante la dicitura “**GARA N. 246/ACU/2012 – ELEMENTI B2 e B3**” dovrà contenere la documentazione progettuale valida ai fini della valutazione dei punteggi di cui agli elementi qualitativi B2 e B3 dell'art. 4.1 del presente CSA.

ART.6 – CAUZIONI

L'offerta è corredata dalla cd. **cauzione provvisoria**, prestata quale garanzia della veridicità delle dichiarazioni rese in sede di gara, del rispetto dei canoni di buona fede per tutta la procedura, nonché della stipula del contratto. Il valore di tale garanzia è pari al 2% dell'importo totale presunto a base di gara.

Si ricorda che ai sensi dell'art. 75 comma 7 per fruire del beneficio della dimidiazione del valore della cauzione, “*l'operatore economico segnala, in sede di offerta, il possesso del requisito, e lo documenta nei modi prescritti dalle norme vigenti*”. In caso di riunione di concorrenti, la cauzione provvisoria dovrà essere prestata, **congiuntamente**, da tutte le imprese riunite o, in alternativa, dalla **sola impresa mandataria**, nell'interesse anche delle imprese mandanti, con l'espressa indicazione che l'oggetto della garanzia riguarderà anche il mancato adempimento degli obblighi ed oneri inerenti alla partecipazione alla gara da parte delle suddette imprese mandanti.

A garanzia di tutti gli obblighi derivanti dal presente capitolato le Imprese aggiudicatrici sono obbligate a costituire una garanzia fideiussoria (cd **cauzione definitiva**), prestata ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. 163/06 e nelle forme ivi prescritte, avente validità sino allo scadere del termine di cui al secondo comma dell'art. 29 del D. Lgs. 276/03 (12 mesi dalla cessazione dell'appalto), fatte salve le modalità di svincolo di cui agli articoli successivi. In caso di riunioni di concorrenti, la cauzione definitiva dovrà essere presentata, su mandato irrevocabile dall'Impresa mandataria o capogruppo, in nome e per conto di tutti i concorrenti che ne rispondono in solido con l'impresa mandataria. La garanzia di cui si tratta dovrà essere corredata dalla autenticazione della firma nonché dalla attestazione dei poteri in capo al garante, eseguita da pubblico ufficiale secondo la normativa vigente.

Entrambe le garanzie dovranno riportare l'indicazione del numero e dell'oggetto della gara.

ART.7 –RAGGRUPPAMENTI DI IMPRESE

Sono ammesse a partecipare imprese appositamente e temporaneamente raggruppate secondo le modalità previste dall'art. 37 del D. Lgs. 163/06.

È consentita la presentazione di offerte da parte dei soggetti di cui all'articolo 34, comma 1, lettere d) ed e), anche se non ancora costituiti. In tal caso l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti. **L'offerta dovrà specificare le prestazioni oggetto dell'appalto che saranno eseguite dalle singole imprese.** A tal proposito, a norma del comma 13 dell'art. 37 del D. Lgs. suindicato, i concorrenti riuniti devono eseguire le prestazioni nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento. Ai sensi del D.P.R. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, non è richiesta l'autenticazione della sottoscrizione, ma il legale rappresentante dovrà allegare semplice copia fotostatica di un proprio documento di identità.

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

In caso di ATI ciascuna delle imprese partecipanti dovrà presentare l'intera documentazione e possedere i requisiti richiesti dai punti III.2.1) lett. a), b) e c) ed f) nonché III.2.2 lett. c) del bando di gara; i requisiti di cui ai punti III.2.1) lett. e), III.2.2. lett. a) e b) e III.2.3 del bando di gara dovranno essere soddisfatti dall'ATI nel suo complesso.

La "cauzione provvisoria" dovrà essere presentata secondo le modalità di cui al precedente art. 6. Tutte le imprese componenti l'ATI dovranno altresì produrre – ai soli fini di economia procedurale - dichiarazione mediante Modello Protocollo di Legalità.

I consorzi di cui all'articolo 34, comma 1, lettere b) e c) del D. Lgs. 163/06 sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato. I consorziati indicati in sede di offerta quali esecutori dovranno produrre – ai soli fini di economia

procedurale - la documentazione di cui al punto III.2.1) del Bando di gara, l'autodichiarazione resa mediante Modello 1 bis, nonché apposita dichiarazione antimafia mediante Modello Protocollo di Legalità.

ART.8 – AVVALIMENTO

Il concorrente può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti economico-finanziari ovvero tecnico-organizzativi nei limiti e secondo le modalità di cui all'art. 49 del D. Lgs 163/2006.

ART.9 – OBBLIGHI DERIVANTI DALL'AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione provvisoria, pronunciata dalla Commissione di gara, è sottoposta alla definitiva approvazione degli atti da parte di ASIA. L'aggiudicazione definitiva avverrà previa valutazione della documentazione presentata ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs. 163/06.

Entro il termine indicato contestualmente alla comunicazione di aggiudicazione definitiva l'impresa aggiudicataria dovrà presentare:

- a) a garanzia degli obblighi derivanti dal presente capitolato, **cauzione definitiva** prestata secondo le modalità e gli importi indicati nell'art. 6 del presente CSA. Tale cauzione sarà svincolata secondo le modalità indicate nel successivo art. 14 del presente CSA;
- b) **polizza assicurativa** – o eventuale appendice di polizza già esistente - cui all'art. 16 del presente CSA;
- c) in caso di **ATI** scrittura privata autenticata o documentazione notarile di **costituzione** in raggruppamento temporaneo;
- d) (in caso di società di capitali) prova della mancata violazione del divieto di intestazione fiduciaria di cui all'art. 17 della L. 55/90, mediante dichiarazione della composizione societaria o azionaria;
- e) le coordinate bancarie (codice IBAN) del conto corrente dedicato di cui alla L.136/2010 entro e non oltre 7 giorni dalla sua accensione;
- f) nel medesimo termine di cui sopra, comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul conto dedicato;
- g) elenco del personale che verrà impiegato per l'esecuzione del servizio oggetto del presente CSA;

- h) indicazione della sede operativa nel caso vi sia stato impegno a costituirne una in sede di domanda di partecipazione;
- i) nonché ogni documentazione occorrente e/o richiesta nel presente capitolato con relativi allegati e quant'altro ritenuto necessario dalla normativa vigente.

L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre:

- j) indicare il responsabile del servizio con recapito del telefono, radiomobile fax ed e-mail.

L'efficacia dell'aggiudicazione definitiva è condizionata dalla verifica del possesso di tutti i requisiti.

Ricevuta la documentazione richiesta, effettuati i controlli di cui al comma precedente ed espletate le formalità di cui agli artt. 11 comma 10 e 79 comma 5 del D. Lgs 163/06 (**in particolare l'acquisizione del documento unico di regolarità contributiva (DURC) rilasciato dagli enti competenti**), decorsi i termini di legge, si procederà alla sottoscrizione di un formale contratto di appalto, riportante le clausole del capitolato e degli atti di gara. Tutte le spese di contratto, di scritturazione, bollo o altro nonché le imposte e tasse di qualunque natura ed ogni altra spesa per atti inerenti o conseguenti all'appalto, sono a totale carico dell'impresa aggiudicataria.

In aggiunta alle verifiche di cui sopra, l'ASIA si riserva altresì di procedere nei confronti dell'impresa aggiudicataria alle verifiche di cui all'art. 71 comma 2 D.P.R. 445/2000 con riferimento alle autocertificazioni presentate in sede di gara.

Nel caso di:

- a) mancata presentazione della cauzione definitiva;
- b) mancata presentazione della documentazione richiesta;
- c) esito negativo delle verifiche sul possesso dei requisiti;
- d) esito negativo, precedente alla stipula del contratto, delle verifiche ai sensi dell'art. 71 comma 2 D.P.R. 445/2000;
- e) mancata stipula del contratto da parte dell'impresa aggiudicataria;

L'ASIA dichiarerà decaduta l'aggiudicataria ed incamererà la cauzione provvisoria prestata dall'impresa per la partecipazione alla gara, fatto salvo il diritto dell'ASIA di agire per il risarcimento del maggior danno. In tal caso l'ASIA avrà facoltà di procedere all'aggiudicazione alla prima impresa in posizione utile nella graduatoria delle offerte presentate.

ART.10 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DEL SERVIZIO

10.1 – Responsabile del procedimento per la fase di evidenza pubblica

Assume le funzioni di Responsabile del Procedimento (RP), ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. 163/06, l'avv. G. Avolio, per la fase dell'evidenza pubblica, dalla pubblicazione del bando alla stipula del contratto.

10.2 – Responsabile del procedimento per la fase esecutiva del contratto

Il Responsabile del Procedimento per la fase esecutiva nonché Direttore dell'esecuzione del contratto per conto di ASIA è il dott. V. Russo. A questi è affidato, ai sensi degli artt. 299 e ss. del D.P.R. 207/2010, il compito di sovrintendere alla regolare esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali.

ART.11 – IL RAPPRESENTANTE DELLA IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'impresa aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo del responsabile dell'appalto che rappresenterà il referente dell'ASIA nei rapporti con la impresa aggiudicataria ivi comprese eventuali contestazioni inerenti lo svolgimento del servizio. Il responsabile dovrà garantire la sua reperibilità fornendo a tal fine i recapiti telefonici, fisso e radiomobile (cellulare), nonché del fax e dell'email.

Le comunicazioni nei confronti della impresa per il tramite del responsabile da questa nominato si riterranno formalmente operate a tutti gli effetti mediante l'invio di comunicazione a mezzo fax o email. Il responsabile del servizio è tenuto a verificare la perfetta esecuzione dell'appalto. Tutte le disposizioni relative allo svolgimento del servizio saranno comunicate al Responsabile dell'Impresa aggiudicataria dal Responsabile del Procedimento per la fase di esecuzione del Servizio.

L'impresa aggiudicataria e il personale da essa impiegato nell'appalto non saranno obbligate ad eseguire le disposizioni richieste da personale ASIA in modalità diverse da quelle di cui al presente CSA.

ART. 12 – OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'impresa aggiudicataria dovrà:

- Assicurare l'avvio del servizio di cui al presente appalto entro il termine indicato da ASIA.
- Attenersi alle modalità di esecuzione del servizio di cui al successivo art.13.

- Segnalare *ad horas*, all'ASIA, ogni circostanza, imprevisto e quant'altro che potrebbe pregiudicare lo svolgimento regolare del servizio.

L'impresa potrà variare l'indirizzo del domicilio-sede operativa presso il quale sarà espletato il servizio di che trattasi solo previa comunicazione ad ASIA.

ART. 13 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Nell'effettuazione del servizio oggetto dell'appalto, l'Impresa aggiudicataria dovrà rispettare le seguenti modalità tecniche ed operative:

13.1 Esecuzione del Servizio

Premesso che l'impresa aggiudicataria dovrà essere debitamente autorizzata all'espletamento di tutte le attività inerenti l'oggetto della gara, l'impresa dovrà garantire:

- La formazione specifica di non meno di 14 operatori *in bound*, finalizzata alle esigenze di ASIA – Napoli;
- Servizio attivo dal lunedì al venerdì, festività escluse, dalle ore 08.00 alle ore 18.00 senza soluzione di continuità;
- Servizio attivo il sabato, festività escluse, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 senza soluzione di continuità;
- Capacità di gestione di non meno di 1050 chiamate al giorno di cui, presumibilmente 700 nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 12.30; tale numero di chiamate dovrà costituire elemento da utilizzare per la determinazione del prezzo offerto.
- Tempo di risposta massimo (intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completato il messaggio di accoglienza (senza eventuali reiterazioni) la selezione del numero verde e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente) per ogni chiamata dovrà essere non superiore a 40". Nel caso di superamento di detto limite saranno comminate le penali di cui all'art. 17;
- Limitare il numero di chiamate abbandonate totali mensili ad una percentuale minore o uguale al 2,2% delle chiamate totali con l'obiettivo di ottenere una media annua di chiamate abbandonate totali minore o uguale al 2%;
- Sostituzione del servizio, durante le ore e i giorni di inattività, con un dispositivo di risposta automatica con appositi messaggi preregistrati;

- Impiego di un sistema di risposta tramite IVR con messaggio appositamente predisposto da ASIA nel quale sarà comunicato l'indicazione delle eventuali opzioni di scelta, il tempo massimo previsto di attesa ed il rispetto della legge sulla privacy (D.Lgs 196/2003) per il trattamento dei dati personali eventualmente forniti;
- Utilizzo del software realizzato da ASIA secondo le modalità di utilizzo di cui all'Allegato "A";
- Nella gestione del servizio gli operatori dovranno utilizzare il CRM di ASIA; l'azienda aggiudicataria dovrà dedicare uno o più indirizzi di posta elettronica esterna ed una linea fax per l'inoltro delle comunicazioni di servizio e per l'eventuale gestione del fuori linea;
- La gestione delle chiamate secondo le modalità di cui all'Allegato "A";
- La presenza, per ogni turno di lavoro, di un responsabile per la gestione di emergenze improvvise
- l'intervento del proprio personale tecnico, per le eventuali fasi di riavvio del server in caso di accidentali interruzioni del servizio; tali attività dovranno essere garantite negli orari di erogazione del servizio.

In caso di eventi eccezionali, comunicati con un preavviso di 1 giorno da parte di ASIA l'impresa aggiudicataria dovrà garantire l'assorbimento di picchi di chiamate fino ad un aumento del 100% giornaliero.

Il servizio dovrà essere monitorato attraverso un software di registrazione delle chiamate. In particolare dovranno essere monitorate la provenienza territoriale, le fasce di età e il genere dei chiamanti, la tipologia delle chiamate. Con periodicità almeno mensile dovranno essere trasmessi all'ASIA reports delle chiamate in cui dovranno essere indicate:

- statistiche relative ai volumi trattati (chiamate pervenute, chiamate non servite, chiamate perse, durata media delle chiamate, tempi di risposta medi, distribuzione delle chiamate ricevute nel mese e per singola giornata);
- statistiche relative alle diverse tipologie di chiamate (quesiti ricorrenti, reclami, lamentele, numero delle telefonate risolte direttamente dagli operatori e quelle per cui si è reso necessario l'intervento di organi dell'ASIA), nonché il numero delle telefonate a cui non si è fornita risposta o che sono andate perdute indicandone il motivo. Tale software, dovrà consentire in caso di impossibilità tecnica di utilizzo del software predisposto da ASIA, tra l'altro, la trasmissione in via telematica in tempo reale delle segnalazioni di disservizio presso le unità operative dell'ASIA con l'obbligo di collegamento ADSL.

Sulla base della esperienza maturata e vista la tipologia dell'utenza, si dovrà prendere come parametro base che la durata media di ogni chiamata è di circa 2 minuti / 2 minuti e 30 ".

L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre assicurare con un preavviso di 1 giorno:

- il prolungamento del normale orario di attività anche dopo le ore 18,00;
- l'esecuzione di servizio domenicale e/o festivo;
- la capacità di gestire il servizio recall.

Qualsiasi altra attività (telemarketing, indagini di mercato, etc.), oltre quelle sin qui previste, che richiedessero l'utilizzo di strutture e risorse di call center, saranno oggetto di separata valutazione ed attivate dall'impresa aggiudicataria solo dopo autorizzazione scritta da parte ASIA.

13.3 Personale

L'impresa appaltatrice dovrà garantire lo svolgimento del servizio, così come descritto all'art. 13.1 del presente CSA, mediante la presenza giornaliera di operatori, adeguati per numero e professionalità, utilizzati all'uopo per l'ASIA. Tale personale dovrà essere preventivamente informato a cura di funzionari dell'ASIA. L'attività di informazione, da effettuarsi presso la sede dell'impresa aggiudicataria, dovrà essere espletata almeno dieci giorni prima della data di effettivo inizio del servizio. L'impresa risponde dell'idoneità del personale addetto al servizio, personale che, per efficienza e civile comportamento, dovrà essere di gradimento dell'ASIA la quale si riserva il diritto insindacabile di ottenere, a semplice richiesta, la sostituzione di qualunque addetto.

L'impresa appaltatrice dovrà fornire, con cadenza almeno trimestrale e comunque ogni qualvolta ci sia l'introduzione di nuove risorse destinate all'attività di che trattasi, l'analisi delle competenze del personale impiegato nello svolgimento del servizio di call center di ASIA. Nel caso di introduzione di nuove risorse il profilo dovrà, in ogni caso, essere coerente con quanto offerto in sede di gara. L'analisi delle competenze dovrà riguardare la competenza tecnica di settore, la competenza relazionale e delle capacità interpersonali.

Il personale da adibire al servizio di “in bound”, così come chiarito dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali con la Circolare n. 17 del 14/06/2006 dovrà avere rapporto di lavoro esclusivamente di natura subordinata. Si precisa che nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti dell'ASIA con il personale che opera per l'impresa appaltatrice.

ART.14 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

L'impresa emetterà fattura alla fine di ogni mese di effettuazione del servizio per un importo pari ad 1/12 dell'importo di contratto. Il pagamento del corrispettivo, previo controllo contabile e verifica della regolare

esecuzione del servizio, avverrà - **al netto di eventuali penali** - entro 60 giorni dalla data di presentazione della fattura. Il pagamento è inoltre subordinato all'acquisizione da parte della stazione appaltante del documento unico di regolarità contributiva (**DURC**) rilasciato da INPS/INAIL.

L'ASIA si riserva di effettuare ai sensi dell'art.71 del D.P.R. 445/2000 le verifiche delle autocertificazioni rese. L'ASIA si riserva altresì, con semplice preavviso scritto inoltrato ai recapiti di cui al precedente art. 11, di visionare e, a proprio insindacabile giudizio, di estrarre copia (nel rispetto del D. Lgs. 196/2003) direttamente presso le sedi delle Imprese aggiudicatrici, di tutta la documentazione afferente la corretta gestione contrattuale, normativa, amministrativa ed operativa del personale addetto all'esecuzione dell'appalto.

I pagamenti verranno effettuati, al netto delle eventuali penali, esclusivamente con accredito sul conto corrente bancario dedicato di cui alla legge 136/2010 e s.m.i.

Il mandato di pagamento, trasmesso a richiesta dell'impresa aggiudicataria, conterrà gli stati di avanzamento dell'appalto necessari al progressivo svincolo del 75% della cauzione definitiva. L'ammontare residuo verrà svincolato, mediante produzione, su richiesta dell'impresa aggiudicataria, di certificato di avvenuta esecuzione. Tale certificato verrà rilasciato soltanto allo scadere del termine di validità della polizza di cui al precedente art. 6 o, in alternativa, dopo la cessazione dell'appalto, previa produzione di documentazione comprovante l'avvenuto pagamento di tutti i trattamenti retributivi ed i contributi previdenziali dovuti ai lavoratori impegnati nell'appalto e relativi a tutta la durata dell'appalto stesso.

ART.15 - REVISIONE PREZZI

Non è ammessa.

ART.16 – RISCHI LEGATI ALL'ESECUZIONE DELL'APPALTO E COPERTURA ASSICURATIVA

Tutti i rischi derivanti dalla esecuzione del servizio, da qualunque causa determinati, sono a carico dell'Impresa che è obbligata a tenere indenne l'ASIA da qualsiasi responsabilità conseguente.

A tal fine l'Impresa è tenuta a stipulare apposita polizza assicurativa a copertura dei rischi predetti ed a garanzia della conseguente responsabilità civile per danni a terzi, intendendosi per tali anche i dipendenti e comunque i collaboratori a qualsiasi titolo dell'Impresa.

La polizza, o eventuale appendice alla stessa, dovrà essere stipulata con compagnia assicuratrice e ottenere la preventiva approvazione dell'ASIA. La polizza, o eventuale sua appendice, dovrà, altresì, essere vincolata a favore dell'ASIA e riportare l'impegno dell'Assicuratore, esteso all'intera durata dell'appalto, a comunicare entro 10 giorni eventuali carenze di copertura assicurativa per disdetta o mancato pagamento del premio. I massimali previsti sia per la garanzia a copertura RCT che della RCO dovranno essere non inferiori a € 1.500.000,00== per ogni evento dannoso.

L'impresa dovrà inoltre stipulare apposita polizza, vincolata a favore dell'ASIA, in cui dovranno essere previsti i danni diretti (a materiali di proprietà di ASIA in uso da parte dell'impresa presso la propria sede) derivanti da incendio e/o cause di forza maggiore per un valore da assicurare nei limiti di € 10.000,00.

Nel caso di giudizio l'ASIA dovrà esserne esclusa con rivalsa di tutte le spese conseguenti alla instaurazione della lite.

ART.17 - SANZIONI E DANNI

Le penali che l'ASIA applicherà per le disfunzioni relative alle prestazioni oggetto del presente CSA sono le seguenti:

A) Interruzione del servizio:

L'ASIA applicherà per le ipotesi di interruzione del servizio (intendendosi per tale, indipendentemente dalla causa che l'ha determinata, interruzione di durata superiore a quella dichiarata nell'offerta tecnica relativamente ai tempi di ripristino del servizio lato call center) una penale come di seguito indicato:

17.1 Interruzione totale del servizio

Per interruzione totale del servizio penale giornaliera pari a 2/26 del corrispettivo mensile (1/12 dell'importo contrattuale) fermo restando il maggior danno per il caso in cui l'ASIA si sia avvalsa di diversi prestatori d'opera per lo svolgimento del servizio;

17.2 Interruzioni parziali del servizio

Si intende per interruzione parziale del servizio la mancata esecuzione dello stesso relativamente ad una o più ore (fino ad un massimo di sei ore consecutive). In tal caso sarà comminata una penale pari ad € 100,00 per

ogni ora di mancata esecuzione del servizio. Nel caso in cui l'interruzione dovesse superare le sei ore consecutive dovrà intendersi quale interruzione totale del servizio.

B) Altre cause :

17.3 Tempi di risposta

Le penali relative ai tempi di risposta saranno applicate considerando una franchigia pari al 5% del numero complessivo di telefonate quotidianamente ricevute. Superato detto limite verrà comminata una penale pari ad € 0,30 per ogni telefonata il cui tempo di risposta dovesse risultare superiore a quanto previsto nell'art.13.1.

17.4 Chiamate abbandonate

Nel caso in cui il numero mensile di chiamate totali abbandonate fosse superiore al limite stabilito del 2,2% l'ASIA applicherà penali di € 50,00 per ogni 0,1 punti percentuali in più.

17.5 Disservizi

In caso di inosservanza delle disposizioni contrattuali a seconda della gravità del disservizio da queste causate, l'ASIA si riserva l'applicazione di penali da un minimo di € 50,00 ad un massimo di € 500,00.

ART. 18 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

Con la sola eccezione delle ipotesi previste dagli art. 116 e 117 del D. Lgs. 163/06, è fatto espresso divieto di cedere parzialmente e/o totalmente il credito o il proprio contratto a terzi, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

La risoluzione del contratto avverrà a norma dell'art. 20.1 del presente CSA.

ART. 19 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso secondo le modalità e nei limiti indicati all'art. 118 del D. Lgs. 163/06.

Si precisa che è fatto obbligo all'impresa aggiudicataria di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei loro confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore con indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

ART. 20 - RISOLUZIONE E RECESSO

20.1 Risoluzione

L'ASIA potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. con semplice atto unilaterale recettizio, senza bisogno di diffida o costituzione in mora, nei seguenti casi:

- a) si verifichi, da parte dell'Impresa, la **mancata assunzione del servizio** alla data stabilita dall'ASIA;
- b) si verifichi il mancato rispetto dei **tempi di risposta** indicati nel presente CSA per un numero di mesi superiore a 2 anche non consecutivi;
- c) il numero di **chiamate abbandonate** sia superiore al 2,2% per un numero di mesi superiore a 3, anche non consecutivi;
- d) venga accertata da parte dell'ASIA o dai preposti uffici ispettivi l'insolvenza verso le maestranze o Istituti Assicurativi (I.N.P.S. – I.N.A.I.L.), salvo rateizzazioni accordate dagli Enti indicati;
- e) venga accertata da parte dell'ASIA **la cessione del contratto, del credito o il subappalto** in violazione delle ipotesi di cui agli artt. 18 e 19 del CSA da parte dell'Impresa aggiudicataria;
- f) per mancato rinnovo delle **autorizzazioni** previste dalla normativa vigente per lo svolgimento del servizio di cui trattasi;
- g) si verifichi la **sospensione ingiustificata del servizio** per più di 48 ore;
- h) in caso di gravi e/o reiterate violazioni delle norme del C.C.N.L. di categoria;
- i) qualora a carico dell'impresa venga adottata una **misura interdittiva** dall'Autorità Prefettizia;
- j) nelle ipotesi di cui alla legge 136/2010 per la violazione degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari nonché nelle ipotesi previste dal Protocollo di legalità, per quanto compatibili con la nuova normativa;
- k) esito negativo, successivo alla stipula del contratto, delle verifiche ai sensi dell'art. 71 comma 2 D.P.R. 445/2000.

Nelle predette ipotesi l'ASIA darà comunicazione all'Impresa aggiudicataria dell'intervenuta risoluzione mediante semplice nota scritta ai recapiti indicati in sede di gara ed incamererà la cauzione a titolo di risarcimento danni e potrà provvedere ad appaltare il servizio di che trattasi in danno e a spese dell'Impresa inadempiente, ivi compreso l'addebito del maggior costo eventualmente emergente. **Nelle ipotesi di cui alla lett. j) relativamente alle violazioni inerenti il citato Protocollo di legalità sottoscritto dalla Prefettura di Napoli**

con le stazioni appaltanti della provincia di Napoli, l'ASIA applicherà altresì le penali in esso previste. Il testo integrale del Protocollo è disponibile sul sito www.asianapoli.it

In ogni caso, l'applicazione delle sanzioni previste nel presente articolo non pregiudica l'ulteriore diritto dell'ASIA a richiedere, anche in via giudiziaria, il risarcimento dei maggiori danni che, dalla inadempienza dell'Impresa aggiudicataria, derivassero all'ASIA per qualsiasi motivo.

21.2 Recesso

L'ASIA si riserva il diritto, di recedere unilateralmente dall'appalto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Impresa aggiudicataria con lettera raccomandata a/r. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'ASIA. All'impresa aggiudicataria competerà **esclusivamente** un indennizzo pari ai costi effettivamente sostenuti e debitamente comprovati, ivi compresi eventuali oneri finanziari, al netto degli ammortamenti, nonché penali ed ogni altro accessorio ai quali l'appaltatore stesso sia tenuto in conseguenza dell'anticipato scioglimento del vincolo contrattuale. Nel caso in cui tali costi non siano debitamente comprovati o non siano, per qualunque motivo, determinabili, all'impresa aggiudicataria competerà un indennizzo pari ad un ventesimo dell'importo contrattuale residuo. In ogni caso l'Impresa aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a **qualsiasi ulteriore eventuale pretesa** anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

ART. 22 - FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE

Per tutte le controversie derivanti dal presente appalto tra l'ASIA e l'Impresa sarà competente in esclusiva il foro di Napoli.

ART.23 - DISPOSIZIONE FINALE

Per quanto non previsto dal presente Capitolato si intendono richiamate le disposizioni di Legge in materia.