



VERITAS SPA

Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

SERVIZI AMBIENTALI

Data emissione: 26 agosto 2026

Responsabile dell'affidamento: Dott. Carlo Daniele Tonazzo

INDICE

1. PREMESSA	5
2. OGGETTO DELL'APPALTO E DURATA	5
2.1 Oggetto dell'appalto	5
2.2 Dettaglio dei servizi.....	5
2.3 Durata dell'appalto	6
3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	6
4. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	7
5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
5.1 Orari di erogazione	7
5.2 Processo di gestione delle chiamate inbound.....	7
5.2.1 Gestione chiamate fuori orario di servizio	8
5.3 Gestione delle e-mail - Servizio Ingombranti.....	8
5.3.1 Volumi e-mail - Servizio prenotazione ingombranti	9
5.4 Gestione del servizio Ingombranti nel Centro Storico di Venezia	9
5.5 Fonti informative e Knowledge Base	9
5.6 Sistemi CRM della Committente.....	10
5.7 Modalità di accesso ai sistemi della Committente	10
5.7.1 Architettura di accesso.....	10
5.7.2 Processo di Onboarding e Gestione delle Utenze	10
5.7.3 Obblighi e responsabilità in capo all'Operatore Economico	11
5.7.4 Problemi di accesso ai sistemi della Committente	11
6. TIPOLOGIA E VOLUMI STIMATI DELLE CHIAMATE	12
6.1 Volumi e tempo medio di gestione delle chiamate	12
6.2 Tariffazione delle chiamate	13
6.3 Variazione dei volumi di traffico e durata media.....	13
6.4 Variazione dei prezzi	13
7. PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE ECONOMICO.....	14
7.1 Storia e profilo aziendale.....	14
7.2 Struttura organizzativa	14
7.3 Referenze significative	14
7.4 Esperienza con sistemi CRM	15
7.5 Sistemi di gestione, compliance e affidabilità dell'Operatore Economico.....	15
7.5.1 Rating di legalità.....	15
7.5.2 Benessere Organizzativo del personale impiegato nell'appalto	15
8. SEDI OPERATIVE E SMART WORKING	16
8.1 Sede Operativa.....	16
8.2 Caratteristiche della Sede operativa	16
8.3 Modalità Smart Working / Agile	17

8.3.1 Principio generale e presunzione di presenza in sede	17
8.3.2 Figure professionali escluse dal lavoro agile	17
8.3.3 Quota massima di operatori in lavoro agile	17
8.3.4 Requisiti tecnici obbligatori della postazione remota	18
8.3.5 Facoltà di sospensione e revoca della Committente	18
9. ORGANIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER - FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE	19
9.1 Struttura organizzativa	19
9.2 Responsabile del Contratto (Responsabile di Progetto).....	19
9.3 Responsabile Tecnico.....	20
9.4 Responsabile della Formazione	21
9.5 Supervisore	21
9.6 Team Leader	22
9.7 Operatore di Contact Center	22
9.8 Obblighi di documentazione e sostituzione del personale	23
10. FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	23
10.1 Sede di formazione presso la Committente	23
10.2 Struttura del piano formativo e relativa ownership	24
10.3 Formazione di base dell'Operatore Economico	24
10.4 Formazione specifica di start-up della Committente.....	25
10.5 Oneri a carico dell'Operatore Economico per la Formazione iniziale	26
10.6 Test di valutazione degli operatori.....	27
10.7 Attività di avviamento ed affiancamento all'avvio del servizio	27
10.7.1 Disciplina della trasferta dei Tutor della Committente	27
10.8 Formazione per nuovi operatori	28
10.9 Formazione permanente e di follow-up	28
11. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELL'OPERATORE ECONOMICO.....	29
11.1 Piattaforma di Contact Center	29
11.2 Integrazione SIP Trunk e requisiti di interoperabilità	29
11.3 Registrazione delle telefonate, disciplina, obblighi e gestione	29
11.3.1 Obbligo generale di registrazione	29
11.3.2 Informativa all'utente e base giuridica del trattamento	30
11.3.3 Requisiti tecnici minimi del sistema di registrazione	30
11.3.4 Conservazione delle registrazioni	31
11.3.5 Fornitura massiva delle registrazioni alla Committente.....	31
11.3.6 Accesso al sistema di registrazione chiamate dell'Operatore Economico	31
11.3.7 Obblighi a fine contratto	32
11.4 Manutenzione, sicurezza e continuità operativa	32
11.4.1 Requisiti di localizzazione dei dati e delle infrastrutture di trattamento	32
12. REPORTISTICA E COMUNICAZIONI	33
12.1 Reportistica.....	33
12.2 Comunicazioni tra le parti	33

12.2.1 Referenti della Committente	34
12.3 Piattaforma di ticketing	34
13. PIANO GENERALE DI FORNITURA E FASE DI AVVIO	35
13.1 Piano Generale di Fornitura	35
13.2 Fase di Avvio, Transizione e Messa in esercizio del servizio	36
14. VERIFICHE DI CONFORMITÀ	36
15. ATTIVITA' DI VERIFICA E CONTROLLO QUALITA'	36
16. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO	37
17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	37
18. TUTELA DELL'IMMAGINE DELLA COMMITTENTE	37
19. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	38
19.1 Misurazione e verifica degli SLA	38
19.1.1 Controllo di congruenza	38
19.1.2 Ricalcolo e reportistica non veritiera	38
19.2 Parametri qualitativi del servizio	38
19.3 Sospensione del computo	40
19.4 Periodo di osservazione iniziale	40
19.5 Valori migliorativi	40
19.6 Istruttoria	40
20. REGIME DELLE PENALI	40
20.1 Principi generali	40
20.2 Penali per mancato rispetto degli SLA	41
20.3 Penali per attivazione tardiva del servizio	42
20.4 Penali per interruzione totale del servizio	42
20.5 Cumulo	43
20.6 Eventi di forza maggiore	43
20.7 Clausola di recidiva	43
Art. 21 – MODIFICHE SOGGETTIVE DELL'ESECUTORE	43
21.1 Sostituzione del soggetto esecutore	43
21.2 Obbligo di comunicazione degli Eventi Societari Rilevanti	44
21.3 Cessione del credito	44
22. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	45
23. NOTE FINALI	45

1. PREMESSA

VERITAS SPA - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi (in seguito Committente) è una società multiutility interamente pubblica, la prima del Veneto per dimensioni e fatturato e tra le maggiori d'Italia nel settore.

La Committente gestisce i seguenti servizi:

- Servizio di igiene ambientale;
- Servizio idrico integrato;
- Servizi urbani collettivi (tra cui servizi cimiteriali e bonifica di siti contaminati);
- Produzione di energia da fonti rinnovabili e biomasse.

La Committente eroga servizi ambientali ai cittadini e alle imprese su un territorio di oltre 2.650 km² e 930.000 abitanti, ai quali si aggiungono oltre 40 milioni di turisti che annualmente visitano la città di Venezia, il litorale di Jesolo e Bibione e le zone limitrofe. Il capitale sociale della Committente è interamente pubblico, di proprietà di 51 Comuni: 44 appartenenti al territorio metropolitano di Venezia e 7 alla provincia di Treviso.

Il Contact Center della Committente costituisce il principale punto di contatto dell'utenza per i servizi afferenti al settore Igiene Ambientale.

La complessità del territorio servito dalla Committente, incluso il Centro Storico di Venezia, con le sue specifiche caratteristiche geografiche e logistiche, richiede che il servizio sia erogato da un Operatore Economico dotato di elevata competenze ed esperienza su questa tipologia di servizi pubblici e di una solida organizzazione operativa.

Questo Capitolato Tecnico definisce con precisione le caratteristiche dell'Operatore Economico richiesto, i servizi da svolgere, le relative modalità di erogazione e i livelli di performances attesi.

2. OGGETTO DELL'APPALTO E DURATA

2.1 Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l'affidamento in outsourcing del servizio di Contact Center della Committente dedicato ai Servizi Ambientali.

L'Operatore Economico dovrà garantire la risposta e la gestione integrale dei contatti provenienti dagli utenti della Committente al fine di:

- Ricevere, classificare e registrare le richieste di servizio nei sistemi gestionali messi a disposizione dalla Committente;
- Contattare telefonicamente l'utenza per perfezionare richieste di prenotazione pervenute a mezzo e-mail;
- Erogare informazioni all'utenza tramite le informazioni specifiche presenti sui sistemi CRM e KB della Committente;
- Inviare all'utente, ove previsto, documentazione e moduli digitali tramite posta elettronica;
- Gestire il contatto con gli utenti oppure gli uffici di secondo livello della Committente, ove necessario.

2.2 Dettaglio dei servizi

I servizi oggetto del presente capitolato comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Prenotazione appuntamento per asporto oggetti voluminosi (ingombranti);
- Prenotazione appuntamento per ritiro contenitori per raccolta differenziata;
- Prenotazione appuntamento per ritiro rifiuti speciali;
- Prenotazione o sostituzione di transponder/calotte;

- Informazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti;
- Informazioni sui punti di raccolta (Ecocentri);
- Segnalazione guasti ai dispositivi di raccolta (cassonetti, calotte);
- Segnalazione per disinfestazioni e derattizzazioni;
- Segnalazione rifiuti abbandonati su suolo pubblico;
- Segnalazione per pulizia di strade e marciapiedi;
- Altre richieste di servizi ambientali;
- Richieste di contatto con operatore generico.

La Committente si riserva di attivare, nel corso della vigenza contrattuale, ulteriori tipologie di servizio coerenti con le caratteristiche del presente Capitolato, nonché attività di back office di primo livello, recall per la gestione differita delle richieste o campagne informative outbound.

Tutti i costi sostenuti dall'Operatore Economico per le attività di contatto o ricontatto con gli utenti e con gli uffici interni della Committente, qualora necessario ed escluse le attività di cui al Par. 5.3, sono a esclusivo carico dell'Operatore Economico.

2.3 Durata dell'appalto

L'appalto ha validità di **48** (quarantotto) mesi decorrenti dalla data del Verbale di Verifica di Conformità (Par. 4).

3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Le prestazioni oggetto del presente affidamento devono essere eseguite dall'Operatore Economico nel pieno rispetto della normativa vigente, generale e speciale, applicabile al settore di riferimento. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Operatore Economico è tenuto ad agire nel rispetto di:

- Codice Civile, con particolare riferimento agli artt. 1655 e seguenti in materia di contratto di appalto;
- D.lgs. 81/2008 s.m.i. (integrato dal D.lgs. 106/2009) – Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) – Protezione dei dati personali;
- D.lgs. 196/2003 s.m.i. – Codice in materia di protezione dei dati personali;
- D.L. 83/2012, convertito in L. 134/2012 – Normativa in materia di concorrenza e occupazione nei call center;
- L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), art. 4 – Controllo a distanza dei lavoratori; l'Operatore Economico deve essere in possesso delle relative autorizzazioni per la registrazione delle telefonate in deroga a tale articolo prima dell'avvio del servizio;
- Art. 26 del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i., in materia di obblighi connessi ai contratti d'appalto e di gestione dei rischi da interferenze, disciplinati nel DUVRI di cui all'Allegato D alla documentazione di gara, che costituisce parte integrante e sostanziale del contratto; i relativi costi della sicurezza, non soggetti a ribasso ai sensi dell'art. 26, comma 5, del medesimo decreto, sono quantificati nell'Allegato D;
- Delibere ARERA in materia di qualità dei servizi ambientali e idrici, ove applicabili;
- Normativa in materia di accesso a reti e servizi di comunicazione elettronica (D.lgs. 259/2003 – Codice delle Comunicazioni Elettroniche e s.m.i.);
- Ogni altra norma primaria o secondaria, regolamentare o tecnica applicabile in ragione dell'oggetto contrattuale.

L'elenco di cui sopra è da intendersi meramente indicativo. L'Operatore Economico è responsabile del puntuale aggiornamento normativo per tutta la durata contrattuale.

4. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere reso pienamente operativo entro **60 (sessanta) giorni solari consecutivi** dalla data di stipula del contratto o al verbale di avvio dell'esecuzione anticipata, in urgenza. Tale termine è perentorio.

L'avvio formale del servizio sarà formalizzato mediante apposito Verbale di Verifica di Conformità, redatto congiuntamente dalla figura del DEC della Committente e dall'Operatore Economico. Il verbale attesta il positivo superamento delle seguenti verifiche minime:

1. Verifica dei requisiti tecnici dell'infrastruttura tecnologica dichiarati nell'Offerta Tecnica (Par.11);
2. Verifica della sede Operativa dedicata allo svolgimento del servizio (Par. 8);
3. Verifica del grado di formazione degli operatori (Par 10.6);
4. Verifica tecnica del flusso IVR - ingresso, accodamento e distribuzione ACD - (Par. 11);
5. Verifica tecnica dell'interfacciamento SIP Trunk (Par. 11.2);
6. Verifica dell'accesso agli strumenti di conoscenza della Committente - Knowledge Base, siti web istituzionali - (Par. 5.5);
7. Verifica dei sistemi di registrazione delle chiamate dell'Operatore Economico (11.3);
8. Verifica dell'accesso ai sistemi CRM della Committente (Par. 5.7);
9. Verifica operatività dei canali di comunicazione dedicati tra Operatore Economico e Committente (telefono, posta elettronica, etc.)(Par. 12.2);
10. Verifica di operatività del portale di ticketing (Par. 12.3);
11. Verifica di correttezza della reportistica richiesta (Par. 12.1);
12. Verifica compliance GDPR (Par. 17).

In caso di ritardi nell'attivazione imputabili all'Operatore Economico, si applicano le penali previste al Par. 20. Il ritardo non potrà in alcun caso protrarsi oltre i 20 (venti) giorni solari dal termine fissato: al superamento di detto termine, la Committente ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi del Par. 21 senza alcun onere a proprio carico, procedendo altresì all'incameramento della garanzia provvisoria presentata in sede di gara ovvero, ove già costituita, all'escussione della garanzia definitiva, fatti salvi il risarcimento del maggior danno e la facoltà di affidare il servizio ad altro Operatore Economico.

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Orari di erogazione

Il servizio dovrà essere erogato tutti i giorni **dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 17:00**, con esclusione delle festività nazionali.

5.2 Processo di gestione delle chiamate inbound

Il flusso standard di lavorazione delle chiamate inbound è il seguente:

1. La chiamata dell'utente è ricevuta dalla piattaforma di Contact Center della Committente (Genesys Cloud CX), su cui è operativo un agente virtuale conversazionale gestito direttamente dalla Committente;
2. L'agente virtuale identifica la tipologia di richiesta tramite interazione con l'utente (*domanda aperta e, se necessario, domande di approfondimento*). In base all'intento rilevato, la piattaforma della Committente effettua il routing verso i sistemi dell'Operatore Economico mediante Trunk SIP su flusso ACD dedicato;
3. L'operatore umano gestisce la chiamata secondo le procedure operative definite dalla Committente, avvalendosi degli strumenti di conoscenza e dei sistemi CRM messi a disposizione;

4. Al termine della chiamata, l'operatore registra la richiesta e la soluzione adottata nel sistema CRM, creando la relativa Service Request (SR) con i Ticket corrispondenti alle singole richieste espresse dall'utente.

Si precisa che:

- Ciascuna chiamata può contenere una o più richieste, ciascuna registrata come Ticket separato all'interno della medesima Service Request. La remunerazione è definita per l'intera chiamata, indipendentemente dal numero di Ticket generati. Storicamente, il 95% delle chiamate si conclude con una singola richiesta;
- Si definisce un “grace period”: fin dall'avvio del servizio gli SLA definiti al Par. 19 devono essere rispettati; tuttavia, nei primi 30 (trenta) giorni solari dall'avvio le penali di cui al Par. 20 verranno applicate al 50%;
- Le chiamate abbandonate da chiamante o disconnesse durante la fase di accoglienza e di attesa in coda, non generano oneri per la Committente;
- Le chiamate con durata inferiore a 10 (dieci) secondi effettivi di conversazione con l'operatore sono escluse dal calcolo degli oneri.

5.2.1 Gestione chiamate fuori orario di servizio

L'Operatore Economico dovrà inoltre predisporre un messaggio di “fuori orario” su tutti i flussi/numeri verso i quali la Committente inoltra le chiamate di servizio. Il messaggio da inserire sarà fornito dalla Committente.

5.3 Gestione delle e-mail - Servizio Ingombranti

Per il servizio di prenotazione asporto oggetti ingombranti, l'Operatore Economico è tenuto a gestire le e-mail in arrivo depositate dai sistemi della Committente in una casella di posta dell'Operatore economico dedicata. Le e-mail sono classificate in due categorie:

- **E-mail Categoria A** – E-mail complete: contengono almeno il numero telefonico dell'utente necessario per la richiamata. L'Operatore Economico entro 2 (due) giorni lavorativi contatta telefonicamente l'utente, gestisce la richiesta di prenotazione concordando la data di appuntamento con successiva registrazione sul CRM;
- **E-mail Categoria B** – E-mail incomplete: prive del numero telefonico dell'utente. Tali e-mail non consentono il completamento del processo, non prevedono ulteriori azioni e saranno eliminate.

Le e-mail di categoria A una volta completato il processo di prenotazione dovranno essere eliminate dai sistemi dell'Operatore Economico.

Si specifica inoltre che:

1. Le richiamate verso l'utenza dovranno essere completate entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data/ora di ricezione della e-mail sui sistemi dell'Operatore Economico, nella fascia oraria 08:30-17:00.
2. Ogni richiesta di richiamata prevede un massimo di 2 (due) tentativi. Il secondo tentativo dovrà essere effettuato in caso di esito negativo del primo tentativo, con un intervallo minimo di 3 (tre) ore rispetto al precedente tentativo e in una fascia oraria differente. Ciascun tentativo dovrà prevedere un tempo minimo di squillo verso l'utenza pari ad almeno 20 secondi.
3. Entrambi i tentativi dovranno essere effettuati entro il termine massimo di 2 (due) giorni lavorativi di cui al precedente punto 1. Nel report di servizio (vedi allegato B) dovrà essere indicato quante chiamate gestite nel giorno hanno generato o meno l'appuntamento inserito nel CRM;
4. Ogni tentativo di richiamata dovrà essere registrato sui sistemi dell'Operatore Economico con indicazione di data, ora ed esito del tentativo;
5. Nel report di servizio (vedi allegato B) dovrà essere indicato quante chiamate non hanno ricevuto risposta da parte dell'utente ed il relativo esito. Dovrà inoltre essere inserito nel report mensile il CDR (Call Detail Record) per ciascuna richiamata (data, ora, numero chiamato, durata, esito), verificabile in sede di audit;

Le due tipologie di e-mail A e B sono remunerate distintamente, secondo i corrispettivi unitari risultanti dall'offerta economica dell'assegnatario. La tariffa a singola e-mail si intende onnicomprensiva della

piattaforma di ricezione, della lettura e scrematura con operatore, dei tentativi di chiamata, della chiamata vocale outbound verso l'utente, della registrazione della prenotazione sul sistema CRM della Committente e della compilazione del report come definito nell'Allegato B.

Si specifica che le chiamate gestite, che hanno comportato n. 2 (due) tentativi di richiamata, entrambi non andati a buon fine (ad es. *con esito di: occupato, non risponde, segreteria telefonica, etc.*), saranno remunerate al 50% della tariffa unitaria prevista per la gestione delle e-mail di Categoria A. Per ogni richiamata fatturata al 50% devono pertanto esistere almeno due record nel report di CDR verso quel numero, in due fasce orarie diverse, all'interno dei 2 giorni lavorativi di gestione e con il dettaglio della causale. Le email di tipo A senza il dettaglio nel report di CDR non saranno remunerate.

5.3.1 Volumi e-mail - Servizio prenotazione ingombranti

Sulla base dei dati storici della Committente i volumi in gestione sono i seguenti:

E-mail Categoria	Tipologia e-mail	Volume annuo
A	E-mail completa per la prenotazione del servizio	5.000
B	E-mail incompleta	1.800

I quantitativi indicati sono basati su rilevazioni storiche e sono da ritenersi meramente indicativi e non vincolanti ai fini del dimensionamento contrattuale; pertanto, non costituiscono quantità minima garantita dalla Committente.

5.4 Gestione del servizio Ingombranti nel Centro Storico di Venezia

Le richieste relative al servizio di asporto Ingombranti Centro Storico di Venezia sono attualmente gestite dal personale della Committente.

La suddivisione dell'area di competenza è eseguita dall'agente virtuale della Committente in fase di identificazione della chiamata: le chiamate provenienti da utenti dell'area operativa del Centro Storico non verranno trasferite all'Operatore Economico.

Qualora l'Operatore Economico riceva erroneamente chiamate per il servizio ingombranti del Centro Storico di Venezia, dovrà comunicare all'utente di richiamare il servizio e comunicare correttamente la zona di competenza come da istruzioni operative fornite dalla Committente. Tali chiamate saranno considerate con la medesima tariffa delle normali chiamate inbound del servizio di prenotazione asporto ingombranti delle altre aree operative.

5.5 Fonti informative e Knowledge Base

Per erogare le informazioni corrette all'utenza, gli operatori dell'Operatore Economico dovranno utilizzare esclusivamente le seguenti fonti, messe a disposizione dalla Committente:

1. Sistema di Knowledge Management (KB) su piattaforma Microsoft SharePoint;
2. Portali istituzionali e siti web certificati come attendibili dalla Committente;
3. Disposizioni e documentazioni operative inviate dalla Committente, comprese quelle raccolte nella KB;
4. Disposizioni operative, anche temporanee, inviate a mezzo e-mail o PEC.

Qualsiasi informazione fornita all'utenza deve essere tracciabile e riconducibile alle fonti sopra indicate. È fatto divieto agli operatori di fornire informazioni e/o interpretazioni non preventivamente validate dalla Committente.

5.6 Sistemi CRM della Committente

Per la classificazione, tracciabilità e monitoraggio delle richieste, l'Operatore Economico utilizzerà i sistemi CRM messi a disposizione dalla Committente:

- CRM su piattaforma SAP/CRM (piattaforma primaria);
- CRM SOD customizzato da VERITAS per la prenotazione di Servizi Ambientali.

L'accesso ai sistemi CRM è garantito dalla Committente tramite credenziali definite al successivo paragrafo 5.7. È facoltà della Committente procedere alla variazione degli strumenti di CRM in uso all'Operatore Economico durante la vigenza contrattuale. Con la modifica degli applicativi sarà cura della Committente predisporre la relativa attività di formazione secondo le modalità definite al Par. 10.

5.7 Modalità di accesso ai sistemi della Committente

L'esecuzione del servizio di Contact Center prevede l'accesso diretto da parte del personale dell'Operatore Economico (unità operative/operatori) ai sistemi applicativi di proprietà o in uso alla Committente, con particolare riferimento al sistema SAP/CRM, CRM SOD e agli strumenti di Knowledge Management (Knowledge Base). Gli applicativi della Committente non necessitano dell'installazione di alcun software proprietario sui sistemi dell'Operatore Economico. Per quanto riguarda le basi di conoscenza, i CRM e i siti web istituzionali è sufficiente un normale Web Browser (*ad es. Microsoft Edge, Google Chrome*).

L'accesso avverrà nel rispetto rigoroso delle politiche di sicurezza informatica della Committente, secondo le modalità tecniche di seguito dettagliate.

5.7.1 Architettura di accesso

Il modello di accesso ai sistemi della Committente è nativamente orientato alla sicurezza e alla tracciabilità totale delle operazioni, strutturato secondo i seguenti pilastri:

1. **Utenze Nominative (Identity Management):** La Committente provvederà a creare e censire, all'interno del tenant aziendale **Microsoft Entra ID**, utenze singole e strettamente **nominative** per ciascun operatore dell'Operatore Economico autorizzato a erogare il servizio. È vietato l'utilizzo di utenze condivise o generiche. Le utenze saranno abilitate esclusivamente per il periodo di effettiva assegnazione dell'operatore al servizio;
2. **Canale di Accesso (Web-Based):** L'interazione con i sistemi applicativi avverrà esclusivamente tramite **Web Browser** supportati (*ad es. Microsoft Edge, Google Chrome*) via protocollo sicuro HTTPS. Non è prevista, salvo diversa autorizzazione della Committente, l'installazione di client applicativi locali sui dispositivi dell'Operatore Economico;
3. **Autenticazione a Due Fattori (MFA):** L'accesso a qualsiasi applicativo sarà subordinato al superamento di un meccanismo di **Multi-Factor Authentication (MFA)**. L'Operatore Economico avrà l'obbligo di far configurare e utilizzare l'applicazione **Microsoft Authenticator** su dispositivi aziendali o dispositivi personali preventivamente autorizzati dall'Operatore Economico nel rispetto delle proprie policy aziendali.

5.7.2 Processo di Onboarding e Gestione delle Utenze

Il flusso operativo per l'abilitazione e il mantenimento degli accessi dovrà seguire una sequenza rigida per garantire la sicurezza dei dati:

1. Comunicazione dei nominativi: A carico dell'Operatore Economico.

L'Operatore Economico deve trasmettere alla Committente l'elenco del personale e dei relativi dati anagrafici/professionali necessari alla creazione dei profili su Azure, con un anticipo minimo di 15 (quindici) giorni lavorativi prima dell'inizio delle attività. Eventuali ritardi nella comunicazione dei nominativi da parte dell'Operatore Economico che impediscano l'attivazione tempestiva delle utenze non saranno imputabili alla Committente;

2. Creazione account nominativi: A carico della Committente.

La Committente genera le credenziali nominative (User ID e prima password iniziale) nel proprio tenant Azure e assegna i profili di autorizzazione minimi necessari alla sola esecuzione del servizio, secondo il principio del minimo privilegio (*least privilege*);

3. Primo accesso ed Enrollment MFA: A carico dell'Operatore Economico.

Al primo login tramite browser, l'operatore telefonico sarà obbligato a cambiare la password iniziale e ad associare contestualmente il proprio account all'App Microsoft Authenticator per i successivi accessi in doppia autenticazione;

4. Manutenzione e De-provisioning: A carico di entrambe le parti.

L'Operatore Economico si impegna a comunicare entro 24 ore qualsiasi variazione del perimetro del personale (cessazione del rapporto, sostituzione operatore, sospensione attività, assenze prolungate) per permettere alla Committente la tempestiva disattivazione o revoca delle utenze associate sui propri sistemi.

5.7.3 Obblighi e responsabilità in capo all'Operatore Economico

- **Custodia delle credenziali:** L'Operatore Economico risponde direttamente della riservatezza delle credenziali assegnate al proprio personale. Le utenze sono personali e intrasferibili. È vietata la registrazione, conservazione o condivisione delle credenziali con soggetti diversi dall'operatore assegnatario;
- **Dotazione Hardware:** È responsabilità dell'Operatore Economico garantire che le postazioni di lavoro dei propri operatori siano dotate di browser aggiornati e che il personale possa disporre degli strumenti idonei per la generazione dei token MFA tramite App Microsoft Authenticator. Le postazioni dovranno essere protette da sistemi antivirus/EDR aggiornati, con sistema operativo supportato dal produttore e applicazione delle patch di sicurezza;
- **Conformità GDPR:** L'accesso sarà limitato ai soli dati necessari all'esecuzione del servizio e secondo profili autorizzativi definiti dalla Committente (Par. 17).

5.7.4 Problemi di accesso ai sistemi della Committente

Qualora l'accesso ai sistemi (CRM, Knowledge ed altri sistemi integrati) della Committente, necessari alla corretta erogazione del servizio, risulti temporaneamente indisponibile per cause non imputabili all'Operatore Economico, le parti procederanno secondo le modalità di seguito indicate.

1. In caso di **indisponibilità totale** dei sistemi tale da impedire la corretta gestione delle richieste degli utenti, la Committente potrà richiedere la sospensione temporanea delle code ACD relative al servizio interessato, con inserimento di un prompt audio di dissuasione definito dalla Committente. Durante il periodo di sospensione delle code, non saranno applicabili gli SLA relativi alla gestione del traffico e l'Operatore Economico non maturerà corrispettivi correlati a chiamate non ricevute e non gestite a seguito della sospensione disposta dalla Committente;
2. Qualora l'indisponibilità dei sistemi interessi esclusivamente **una parte degli operatori** assegnati al servizio, determinando una riduzione temporanea della capacità operativa disponibile, le code ACD potranno rimanere attive. In tale circostanza, gli eventuali scostamenti dagli SLA derivanti esclusivamente dalla riduzione della capacità operativa causata dall'indisponibilità dei sistemi della Committente non saranno considerati inadempimenti dell'Operatore Economico ai fini dell'applicazione degli SLA, per il periodo strettamente necessario al ripristino della piena operatività.

L'Operatore Economico dovrà comunque adottare ogni misura organizzativa ragionevolmente disponibile per contenere gli impatti sul servizio, assicurando, ove possibile, la riallocazione delle risorse disponibili e fornendo tempestiva comunicazione alla Committente in merito agli effetti sull'erogazione del servizio.

La Committente provvederà a comunicare tempestivamente la risoluzione dell'evento e il ripristino delle normali condizioni operative.

Ai fini della presente disciplina, non saranno considerate indisponibilità dei sistemi della Committente le situazioni derivanti da problematiche relative alle **utenze individuali**, alle credenziali di accesso o ai profili autorizzativi assegnati agli operatori dell'Operatore Economico, come ad es.: smarrimento, blocco, scadenza o mancata corretta gestione delle credenziali.

In tali circostanze, fermo restando il supporto fornito dalla Committente per il ripristino degli accessi secondo le procedure definite, l'Operatore Economico dovrà garantire la continuità del servizio mediante proprie

soluzioni organizzative, quali la disponibilità di personale alternativo già abilitato, adeguata pianificazione delle utenze e gestione preventiva delle autorizzazioni.

Gli eventuali tempi necessari al ripristino delle credenziali o delle abilitazioni individuali non determineranno sospensione o deroga agli SLA contrattuali, né potranno essere imputati a indisponibilità dei sistemi della Committente.

All'Operatore Economico sarà riconosciuta la facoltà di inoltrare richieste di assistenza mediante accesso diretto alla piattaforma di ticketing dedicata alla gestione delle problematiche IT della Committente, secondo le modalità operative e i livelli di servizio definiti dalla Committente. Per queste problematiche l'interlocutore dell'Operatore Economico sarà esclusivamente l'Ufficio Sistemi Informativi della Committente (Par. 12.2.1)

L'apertura di una richiesta di assistenza al supporto IT della Committente non determina, di per sé, la sospensione degli obblighi contrattuali dell'Operatore Economico né l'automatica applicazione di deroghe agli SLA, salvo nei casi in cui la problematica sia accertata come effettiva indisponibilità o malfunzionamento dei sistemi della Committente e secondo quanto previsto nel presente Capitolato.

6. TIPOLOGIA E VOLUMI STIMATI DELLE CHIAMATE

6.1 Volumi e tempo medio di gestione delle chiamate

Il volume annuale complessivo di chiamate inbound a carico dell'Operatore Economico è indicativamente di circa **216.000** (duecento sedicimila). I dettagli sui volumi mensili e le curve di traffico orarie sono riportati nell'Allegato A.

I quantitativi indicati sono basati su rilevazioni storiche e sono da ritenersi meramente indicativi e non vincolanti ai fini del dimensionamento contrattuale; pertanto, non costituiscono in nessun caso una quantità minima garantita dalla Committente.

Il Tempo Medio di Gestione (Average Handling Time - AHT) di riferimento delle chiamate inbound è riassunta nella tabella seguente ed è riferita agli ultimi 24 mesi di storicizzazione del servizio:

Tipologia Servizio	Servizio	Tempo medio di gestione mm:ss
A	• Prenotazione appuntamento per ritiro rifiuti speciali; • Prenotazione o sostituzione di transponder/calotte; • Informazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti; • Informazioni sui punti di raccolta (Ecocentri); • Segnalazione guasti ai dispositivi di raccolta (cassonetti, calotte); • Prenotazione appuntamento per asporto oggetti voluminosi (ingombranti); • Segnalazione rifiuti abbandonati su suolo pubblico; • Segnalazione per pulizia di strade e marciapiedi; • Altre richieste di servizi ambientali; • Richieste di contatto con operatore generico; • Segnalazione per disinfestazioni e derattizzazioni;	4:30
B	• Prenotazione appuntamento per ritiro contenitori per raccolta differenziata porta a porta;	5:30

La durata media della chiamata (Average Handling Time - AHT), è inteso come tempo medio complessivo di gestione della chiamata comprensivo delle attività di conversazione con l'utente, degli eventuali tempi di attesa e delle attività successive alla chiamata eventualmente previste dal modello operativo.

6.2 Tariffazione delle chiamate

Le due tipologie di chiamata A e B saranno tariffate singolarmente e secondo i corrispettivi unitari definiti nel Disciplinare di Gara.

Il corrispettivo unitario per le tipologie di chiamata A e B si intende fisso e comprensivo di ogni onere connesso all'esecuzione del servizio, inclusa ogni variabilità dei tempi medi di gestione delle chiamate, eccetto quanto definito ai successivi Par. 6.3 e 6.4.

La modalità di tariffazione delle singole chiamate è definita pertanto come importo onnicomprensivo a chiamata gestita. Di seguito è riportato il flusso della chiamata:

1. Chiamata entrata in ACD del sistema dell'Operatore Economico con messaggio privacy fornito dalla Committente;
2. Chiamata risposta dall'operatore telefonico dell'Operatore Economico;
3. Inserimento della richiesta sui sistemi CRM della Committente (ove previsto) ed eventuali azioni definite dalle procedure della Committente;
4. Eventuali richiamate previste dalle procedure della Committente sono incluse nel corrispettivo unitario della chiamata gestita e non danno luogo a ulteriori corrispettivi;
5. Registrazione della chiamata secondo i tempi e le modalità previste dalla Committente;
6. Scrematura chiamata gestita con tempo di conversazione effettiva superiore a 10 secondi con risposta da parte del chiamante;
7. Tracciatura del flusso chiamata sui sistemi di reporting dell'Operatore Economico.

Non sono previsti altri oneri.

Ai fini della fatturazione è considerata "chiamata gestita" esclusivamente la chiamata entrata in ACD, risposta da un operatore dell'Operatore Economico, con tempo di conversazione effettiva superiore a 10 secondi e correttamente registrata sui sistemi di reporting.

Le chiamate senza effettiva interazione vocale tra operatore e chiamante, indipendentemente dalla durata tecnica della connessione, non sono considerate chiamate gestite.

6.3 Variazione dei volumi di traffico e durata media

Qualora, per una specifica tipologia di chiamata, si rilevi una variazione del Tempo Medio di Gestione (AHT - Average Handling Time) superiore al 20% per un periodo di almeno 20gg consecutivi, in aumento o in diminuzione, rispetto ai valori di riferimento indicati nell'Allegato A o successivamente aggiornati sulla base dei dati storici condivisi tra le Parti, la Committente e l'Operatore Economico attiveranno un tavolo tecnico congiunto finalizzato alla verifica dei dati rilevati, all'analisi delle cause che hanno determinato la variazione e alla valutazione degli effetti sul dimensionamento dello staffing.

Qualora la variazione dell'AHT sia determinata da interventi della Committente sugli strumenti operativi, sui sistemi informativi, sulle procedure o sulle modalità di erogazione del servizio, e comporti una riduzione o un incremento strutturale del fabbisogno di risorse necessarie alla gestione dei volumi contrattuali, le Parti procederanno alla conseguente rimodulazione dello staffing e del relativo corrispettivo.

Qualora invece la variazione dell'AHT derivi da autonome iniziative di efficientamento adottate dall'Operatore Economico, tali variazioni non determineranno automaticamente modifiche del corrispettivo, salvo diverso accordo tra le Parti.

6.4 Variazione dei prezzi

Il corrispettivo contrattuale potrà essere oggetto di revisione. La revisione dei prezzi è normata dal Disciplinare di Gara.

L'eventuale adeguamento sarà riconosciuto esclusivamente per le prestazioni ancora da eseguire.

7. PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'Operatore Economico è tenuto a presentare nell'ambito dell'Offerta Tecnica una sezione dedicata alla propria presentazione istituzionale e professionale. Tale sezione concorre alla valutazione tecnica complessiva e consente alla Committente di verificare l'adeguatezza del profilo dell'Operatore Economico rispetto alla natura e alla complessità del servizio richiesto. Le informazioni devono essere accurate, verificabili e coerenti con quanto dichiarato nel resto della documentazione di gara.

7.1 Storia e profilo aziendale

L'Operatore Economico deve fornire una descrizione della propria storia aziendale che consenta di valutarne la solidità e la continuità operativa nel settore dei servizi di Contact Center. In particolare, deve essere indicato:

- Anno di fondazione, forma giuridica e assetto proprietario;
- Numero complessivo di dipendenti, con distinzione tra personale dedicato alle attività di Contact Center e personale di supporto (tecnico, amministrativo, formativo);
- Sedi operative attive sul territorio nazionale, con indicazione di quelle destinate all'erogazione del servizio oggetto del presente appalto;
- Volume medio annuo di chiamate gestite negli ultimi tre anni, suddiviso per canale (voce, e-mail, chat) e per tipologia di committente (pubblico/privato);
- Principali settori di attività serviti (servizi pubblici locali, multiutility, pubblica amministrazione, sanità, ecc.) con indicazione della quota di fatturato relativa.

7.2 Struttura organizzativa

L'Operatore Economico deve illustrare la struttura organizzativa aziendale complessiva, evidenziando in modo chiaro la gerarchia delle funzioni e le responsabilità nell'ambito dei servizi di Contact Center. La descrizione deve includere:

- Organigramma aziendale con rappresentazione grafica dei livelli di direzione e delle unità operative dedicate ai servizi richiesti dal presente appalto;
- Descrizione delle unità funzionali interne a supporto del servizio: area Operations, area IT e Infrastruttura, area Qualità e Formazione, area Amministrazione e Compliance;
- Modalità di presidio della continuità operativa: procedure di escalation interna, gestione delle emergenze e sostituzione del personale;
- Certificazioni di qualità ISO possedute, con indicazione dell'ente certificatore e del periodo di validità.

7.3 Riferenze significative

L'Offerente deve presentare obbligatoriamente pena esclusione n. **3 (tre) riferenze significative** relative a contratti di Contact Center in outsourcing avviati e conclusi, o ancora in corso, negli ultimi **3 (tre) anni** eseguiti in territorio italiano, con particolare rilievo per committenti appartenenti al settore dei servizi pubblici locali, della pubblica amministrazione o delle aziende multiutility operanti nei settori ambientale, idrico o energetico. Tutte le referenze presentate dovranno avere volumi annui di chiamate inbound non inferiori al 50% di quelli stimati nell'Allegato A. Per i contratti in corso, il requisito di volume è riferito a un periodo di almeno 12 (dodici) mesi consecutivi di esecuzione già maturati.

Per ciascuna referenza devono essere indicati i seguenti elementi:

1. Denominazione e tipologia del committente (ente pubblico, società partecipata, società privata);
2. Oggetto del servizio e canali gestiti (voce inbound, voce outbound, e-mail, chat, altro);
3. Periodo di esecuzione (date di inizio e di fine o indicazione della prosecuzione in corso);
4. Volume medio annuo di chiamate gestite e numero di postazioni operative impiegate;
5. Livelli di servizio (SLA) contrattualmente concordati e valore medio effettivamente conseguito;

6. Nominativo e recapito del referente del committente, contattabile dalla Committente ai fini di eventuale verifica.

Ogni referenza dovrà essere corredata dalla rispettiva dichiarazione della committente citata.

Costituisce elemento migliorativo, oggetto di specifica valutazione tecnica, la presentazione di ulteriori referenze relative a servizi specifici di Contact Center erogati per aziende multiutility operanti nel settore dei rifiuti e dei servizi idrici, aventi analoga complessità operativa e territoriale.

7.4 Esperienza con sistemi CRM

In considerazione del fatto che il servizio richiede l'utilizzo operativo dei sistemi CRM della Committente, in particolare SAP/CRM ed il CRM SOD di VERITAS, l'Operatore Economico deve descrivere la propria esperienza pregressa nell'utilizzo operativo di piattaforme CRM Enterprise, con specifico riferimento alle seguenti:

- **SAP CRM / SAP S/4 HANA** Customer Management: indicare i contratti in cui il sistema è stato utilizzato in produzione, la durata dell'esperienza e le funzionalità gestite;
- **Altri sistemi CRM** utilizzati (*ad es. Salesforce, Microsoft Dynamics 365, Oracle Service Cloud, Zendesk o equivalenti*): denominazione del sistema, durata e ambito di utilizzo;
- **Altri sistemi CRM specifici** per la gestione dei servizi ambientali (*ad es. Netribe, Terranova o equivalenti*).

7.5 Sistemi di gestione, compliance e affidabilità dell'Operatore Economico

La Committente attribuisce valore alla presenza presso l'Operatore Economico di sistemi di gestione certificati e finalizzati a garantire qualità del servizio, sicurezza delle informazioni, tutela delle persone, sostenibilità e affidabilità complessiva dell'organizzazione.

Ai fini della valutazione dell'offerta tecnica saranno oggetto di valutazione le seguenti certificazioni possedute dall'Operatore Economico:

- ✓ **ISO/IEC 27001:2022 – Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni**, quale garanzia dell'adozione di un sistema strutturato per la protezione delle informazioni, la gestione dei rischi cyber, il controllo degli accessi e la tutela dei dati trattati nell'ambito del servizio. Ogni sede operativa del fornitore impiegata nell'esecuzione del servizio dovrà essere coperta da una certificazione ISO/IEC 27001:2022 valida, risultando esplicitamente inclusa nel relativo certificato o nell'allegato riportante il perimetro di certificazione (scope e siti certificati).
- ✓ **UNI/PdR 125:2022 – Sistema di gestione per la parità di genere**, quale elemento attestante l'adozione di politiche organizzative volte alla promozione delle pari opportunità e dell'inclusione;

L'Operatore Economico dovrà indicare nell'offerta tecnica le certificazioni possedute, che si intendono in corso di validità alla data di presentazione dell'offerta. È facoltà dell'Operatore Economico indicare ulteriori certificazioni possedute. Tutte le certificazioni devono essere emesse da un organismo di certificazione accreditato.

7.5.1 Rating di legalità

Ai fini della valutazione degli elementi dell'offerta tecnica, la Committente potrà attribuire un punteggio premiale all'Operatore Economico in possesso del **rating di legalità** rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il possesso del rating di legalità dovrà essere comprovato mediante idonea documentazione attestante il numero di stelle attribuite e la validità del riconoscimento alla data prevista per la presentazione dell'offerta.

7.5.2 Benessere Organizzativo del personale impiegato nell'appalto

L'Operatore Economico deve descrivere nell'Offerta Tecnica le politiche di **benessere organizzativo** che si impegna ad applicare al personale impiegato nell'esecuzione del presente appalto, con particolare riferimento a:

- stabilità occupazionale (tipologie contrattuali utilizzate e percentuale di rapporti a tempo indeterminato sul personale dedicato);

- misure di welfare integrativo rispetto a quanto previsto dal CCNL applicato;
- misure di prevenzione dello stress lavoro-correlato e di ergonomia delle postazioni, eccedenti gli obblighi di legge;
- conciliazione tra vita privata e lavoro nella pianificazione dei turni;
- percorsi di formazione continua e di crescita professionale del personale dedicato;
- iniziative strutturate di coesione, motivazione e ingaggio del gruppo di lavoro dedicato all'appalto, con carattere di continuità nell'arco della durata contrattuale (a titolo esemplificativo: attività periodiche di team building, momenti strutturati di confronto e riconoscimento dei risultati del team), con indicazione della relativa pianificazione.

Gli impegni assunti nell'Offerta Tecnica costituiscono obbligazione contrattuale ai sensi del Cap. 23 e la loro attuazione è verificabile in sede di audit ai sensi del Par. 15.

8. SEDI OPERATIVE E SMART WORKING

8.1 Sede Operativa

Per **“sede operativa”** ai fini della presente procedura si intende un'unità locale stabilmente organizzata in territorio italiano, in possesso di utenze attive, dotata di arredi, infrastrutture IT e personale dedicato al servizio oggetto del presente appalto. È facoltà dell'Operatore Economico indicare più sedi operative, tutte all'interno del territorio italiano.

La Committente si riserva il diritto di effettuare un sopralluogo tecnico di verifica presso la sede operativa indicata prima dell'assegnazione definitiva.

Qualora, in qualsiasi momento durante la vigenza del contratto, la sede operativa indicata dovesse risultare non operativa nell'ambito dell'appalto della Committente, chiusa, o ritenuta inadatta allo svolgimento del servizio, il Committente sospenderà immediatamente il riconoscimento di qualsiasi beneficio legato alla distanza (Par. 10.7.1). Da quel momento, tutti gli oneri di trasferta del personale del Committente torneranno a essere a totale carico dell'Operatore Economico.

8.2 Caratteristiche della Sede operativa

L'Operatore Economico potrà eseguire il servizio in una o più sedi operative dedicata alle attività oggetto del presente appalto.

Tutte le sedi operative dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

1. Essere in territorio italiano;
2. Conformità alle norme urbanistico-edilizie e alla destinazione d'uso;
3. Conformità alle prescrizioni del D.lgs. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro;
4. Adeguato livello di comfort per il personale impiegato, con spazi attrezzati e separati per la pausa ed il ristoro, climatizzazione e riscaldamento, illuminazione idonea;
5. Disponibilità di tutte le dotazioni informatiche e infrastrutturali necessaria all'espletamento dei servizi di Contact Center;
6. Facilità di accesso per il personale della Committente in occasione di attività di formazione, audit e sopralluoghi;
7. Sala formazione con capacità di almeno 6 persone;

Tutte le sedi operative presso le quali l'Operatore Economico erogherà i servizi oggetto del presente Capitolato, dovranno garantire adeguati livelli di continuità operativa e resilienza infrastrutturale. In particolare, le sedi dovranno essere dotate di:

- **Connettività dati ridondata**, realizzata mediante almeno due collegamenti indipendenti e diversificati tra loro, tali da assicurare la continuità del servizio anche in caso di indisponibilità di uno dei link;

- **Sistemi di alimentazione elettrica ridondata**, comprensivi di gruppi di continuità (UPS) dimensionati per garantire l'operatività dei sistemi critici;
- **Gruppi elettrogeni o sistemi equivalenti**, idonei a garantire la continuità dell'alimentazione elettrica per un periodo prolungato in caso di interruzione della rete elettrica pubblica.

Tali soluzioni dovranno essere progettate e mantenute in modo da assicurare elevati livelli di disponibilità dei servizi e la continuità operativa anche in condizioni di fault singolo.

Le sedi operative dedicate all'appalto dovranno essere ubicate esclusivamente in territorio italiano e dovranno essere pienamente operative alla data di avvio del servizio. La sede dichiarata in sede di gara quale sede principale di erogazione deve soddisfare i requisiti di cui al presente paragrafo già alla data di avvio; le eventuali sedi aggiuntive attivate nel corso dell'esecuzione devono soddisfare i medesimi requisiti prima del loro utilizzo per le attività dell'appalto, previa comunicazione alla Committente.

Tutto il personale impiegato nella gestione dell'appalto deve obbligatoriamente prestare servizio presso la sede/i operativa/e comunicata/e. Nel caso in cui il servizio sia erogato su più sedi operative (tutte con i requisiti di cui sopra), ogni sede operativa dovrà prevedere oltre agli agenti il presidio di almeno 1 (uno) Team leader durante l'esecuzione dei servizi.

8.3 Modalità Smart Working / Agile

8.3.1 Principio generale e presunzione di presenza in sede

Il servizio oggetto del presente appalto richiede, per sua natura, un elevato livello di presidio fisico della sede operativa, in ragione delle seguenti esigenze oggettive e non derogabili:

- necessità di supervisione diretta e in tempo reale della qualità del servizio erogato;
- tutela della riservatezza dei dati personali degli utenti trattati nell'ambito del servizio;
- garanzia della continuità operativa in caso di guasti tecnici, con capacità di intervento immediato sulle postazioni;
- esigibilità del diritto di accesso e audit della Committente, anche senza preavviso.

In virtù di tali esigenze, la modalità ordinaria di erogazione del servizio è la **presenza fisica in sede**. Il ricorso al lavoro agile ai sensi della L. 81/2017 è ammesso in via eccezionale e residuale, nel rispetto di tutte le condizioni di cui ai paragrafi che seguono. L'eventuale mancato rispetto di anche una sola delle condizioni previste comporta la sospensione immediata dell'autorizzazione al lavoro agile per le risorse coinvolte e l'applicazione delle penali previste al Par. 20.

L'Operatore Economico dovrà inoltre descrivere in Offerta Tecnica la soluzione WFM adottata, dimostrandone l'applicabilità sia per il personale in sede che per quello in lavoro agile.

8.3.2 Figure professionali escluse dal lavoro agile

Le seguenti figure professionali devono prestare servizio **esclusivamente in presenza fisica presso la sede operativa**, senza eccezioni:

- **Supervisore**: la funzione di supervisione e monitoraggio in tempo reale degli SLA e del comportamento degli operatori richiede necessariamente la compresenza fisica con il team, non replicabile da remoto con equivalente efficacia;
- **Team Leader**: il coordinamento operativo del gruppo, il supporto in tempo reale agli operatori e la gestione delle escalation richiedono la presenza fisica in sala, in particolare nelle fasce di picco del traffico;
- **Responsabile Tecnico**: limitatamente ai periodi di avvio del servizio, di test di integrazione, di verifiche di conformità, risoluzione di problematiche tecniche e in tutti i casi in cui sia in corso un'attività tecnica che richieda accesso diretto ai sistemi e alle apparecchiature in sede.

8.3.3 Quota massima di operatori in lavoro agile

Per gli Operatori, il ricorso al lavoro agile è consentito nel rispetto del seguente limite assoluto:

- ✓ in nessun momento del turno operativo il numero di operatori in lavoro agile può superare il **30%** (trenta per cento) del totale degli operatori effettivamente in servizio nel medesimo turno, con

arrotondamento all'unità inferiore. A titolo esemplificativo: con 10 operatori in turno, al massimo 3 possono operare da remoto.

Il limite del 30% (trenta per cento) si applica in ogni caso sul totale del personale operativo in servizio nel singolo turno, indipendentemente dall'organico complessivo dell'Operatore Economico. Il superamento di tale soglia, anche per un solo turno, costituisce inadempimento contrattuale.

Si precisa che non è consentito il ricorso al lavoro agile per gli operatori che non abbiano svolto il servizio della Committente per almeno 30 giorni solari in sede.

8.3.4 Requisiti tecnici obbligatori della postazione remota

Ogni postazione remota utilizzata in Modalità Agile o Smart Working, ed autorizzata, deve obbligatoriamente soddisfare in modo cumulativo tutti i seguenti requisiti tecnici e di sicurezza. La mancanza anche di uno solo di essi preclude l'attivazione del lavoro agile per la risorsa interessata:

- **Sicurezza della rete:** è vietato l'accesso ai sistemi della Committente da reti Wi-Fi pubbliche o non protette da password WPA2/WPA3;
- **Dispositivo di lavoro:** PC fornito e gestito dall'Operatore Economico, con sistema operativo aggiornato, antivirus aziendale attivo. È vietato l'utilizzo di PC personali degli operatori (BYOD) per l'accesso ai sistemi della Committente;
- **Ambiente di lavoro:** spazio fisicamente separato da aree comuni dell'abitazione, tale da garantire la riservatezza delle conversazioni con gli utenti e l'assenza di interferenze acustiche. È vietata la presenza di terzi non autorizzati nell'ambiente durante il turno di lavoro. L'ambiente di lavoro deve trovarsi in territorio italiano;
- **Monitorabilità equivalente alla sede:** l'attività dell'operatore in smart working deve essere visibile in tempo reale sulla piattaforma di Contact Center con le stesse metriche disponibili per le postazioni in sede (stato agente, durata chiamata, coda assegnata, etc.). Non è ammesso il ricorso a configurazioni che rendano l'operatore remoto non monitorabile nelle performances in tempo reale.

Tutte le attività oggetto dell'appalto sono svolte esclusivamente presso le sedi operative di cui al presente paragrafo ovvero dalle postazioni di lavoro agile autorizzate ai sensi del Par. 8.3, tutte ubicate nel territorio italiano. È vietata l'esecuzione, anche parziale, temporanea o in regime di continuità operativa, di attività del servizio da località esterne al territorio italiano.

Si precisa che per qualsiasi problematica che pregiudichi la qualità del servizio e la sicurezza dei dati (ad es. qualità audio bassa, audio in ascolto a terzi non autorizzati) avvenuta in Smart Working risponde sempre e comunque l'Operatore Economico.

8.3.5 Facoltà di sospensione e revoca della Committente

La Committente ha facoltà di sospendere o revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione al lavoro agile, in tutto o in parte, mediante comunicazione scritta con preavviso minimo di **10 (dieci) giorni lavorativi**, ridotto a **72 ore** nei seguenti casi di urgenza:

- Rilevazione di un sensibile calo degli SLA nel mese in corso rispetto ai valori soglia contrattualmente previsti, imputabile anche parzialmente alla modalità di lavoro agile a seguito di verifiche qualitative sulle chiamate ricevute;
- Rilevazione di chiamate fortemente disturbate da fattori ambientali lato operatore e che generino disagio all'utenza;
- Accertamento del mancato rispetto dei requisiti tecnici di cui al par. 8.3.4 per una o più postazioni remote.

La sospensione o revoca dell'autorizzazione al lavoro agile non dà diritto all'Operatore Economico ad alcun indennizzo, rimborso o revisione dei corrispettivi contrattuali. L'Operatore Economico è tenuto a adeguarsi alla disposizione della Committente nei tempi indicati, garantendo il rientro in sede di tutte le risorse interessate entro un tempo massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi.

9. ORGANIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER - FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

9.1 Struttura organizzativa

L'Operatore Economico è tenuto a garantire, nell'ambito del corrispettivo onnicomprensivo contrattualmente previsto, adeguata disponibilità non solo del personale addetto alla gestione operativa dei contatti, ma anche delle figure di coordinamento, presidio e supervisione del servizio di seguito indicate.

Tutto il personale e tutte le figure organizzative dovranno essere operative sin dalla data di avvio del servizio, al fine di assicurare la piena continuità operativa e il corretto presidio delle attività, secondo il modello organizzativo e il piano di avvio approvato dalla Committente.

La struttura organizzativa minima che l'Operatore Economico comprende almeno le seguenti figure:

1. Responsabile del Contratto (Responsabile di Progetto);
2. Responsabile Tecnico;
3. Responsabile della Formazione;
4. Supervisore;
5. Team Leader;
6. Operatori.

Il numero degli operatori dovrà essere dimensionato autonomamente dall'Operatore Economico in modo da garantire il rispetto degli SLA contrattuali (Par. 19).

Al fine di garantire adeguata segregazione dei ruoli e delle responsabilità, le figure di Responsabile del Contratto, Responsabile Tecnico, Responsabile della Formazione e Supervisore dovranno essere ricoperte da persone distinte.

Tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio dovrà essere alle **dirette dipendenze** dell'Operatore Economico e regolarmente assunto e registrato nei libri obbligatori del lavoro, nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro e previdenza e sicurezza.

Per tutte le figure professionali sopra indicate costituiscono requisiti minimi comuni: adeguate capacità comunicative e relazionali ed ottima padronanza della lingua italiana, sia scritta che parlata, e la capacità di utilizzare strumenti informatici e applicativi gestionali.

9.2 Responsabile del Contratto (Responsabile di Progetto)

È il referente principale dell'Operatore Economico nei confronti della Committente per tutte le attività inerenti all'operatività del servizio, al rispetto del contratto (SLA, KPI, requisiti, fatturazione, reportistica) e al coordinamento della risoluzione di disservizi, reclami e criticità tecniche o di processo. Deve garantire adeguata disponibilità e tempestività di risposta durante l'orario di servizio della Committente. Si rapporta direttamente con il Responsabile dell'affidamento e con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Requisiti minimi obbligatori:

- Diploma di laurea (triennale o magistrale); in alternativa, diploma di scuola secondaria di secondo grado;;
- Esperienza pregressa in ruoli analoghi di almeno **5** (cinque) anni, maturata in progetti di Contact Center, di cui almeno **3** anni maturati nella gestione di servizi di contact center complessi per enti pubblici, aziende regolamentate o aziende operanti nei servizi essenziali;
- Conoscenza degli aspetti regolatori applicabili ai servizi di customer service, con particolare riferimento agli obblighi ARERA e ai relativi livelli di qualità del servizio;
- Eccellenti capacità di analisi, sintesi e comunicazione;
- Esperienza nella gestione di contratti di servizio basati su SLA, KPI e sistemi di penale;
- Capacità di coordinare piani di miglioramento del servizio e azioni correttive derivanti dal monitoraggio delle performance.

9.3 Responsabile Tecnico

È la figura responsabile del presidio tecnico delle componenti tecnologiche messe a disposizione dall'Operatore Economico per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento all'interoperabilità tra le piattaforme tecnologiche in uso presso la Committente e quelle dell'Operatore Economico.

In tale ambito, il Responsabile Tecnico garantisce il corretto funzionamento dell'architettura end-to-end del servizio, inclusa l'integrazione con la piattaforma di Contact Center della Committente basata su **Genesys Cloud**, con particolare riferimento ai flussi di instradamento delle chiamate, alla gestione degli incident e delle segnalazioni tecniche.

La figura costituisce il referente tecnico unico dell'Operatore Economico per le attività di sua competenza, e nei confronti della struttura tecnica della Committente per tutte le attività di integrazione, esercizio, troubleshooting ed evoluzione delle componenti tecnologiche.

Requisiti minimi obbligatori

- Laurea magistrale in Ingegneria Informatica, Ingegneria delle Telecomunicazioni, Informatica, Sicurezza Informatica o discipline tecnico-scientifiche equivalenti, ovvero titolo di studio equivalente accompagnato da comprovata esperienza professionale pluriennale in ambito Contact Center, piattaforme CCaaS, telecomunicazioni e integrazione di sistemi;
- Esperienza professionale di almeno **4** (quattro) anni in ambito Contact Center, con maturata esperienza nella gestione tecnica di servizi, piattaforme tecnologiche e processi di integrazione;
- Comprovata esperienza in progetti di integrazione tra sistemi eterogenei di Contact Center e/o piattaforme cloud, con particolare riferimento a soluzioni CCaaS, sistemi CRM, protocolli VoIP/SIP, API e servizi di interoperabilità applicativa;
- Esperienza nella gestione tecnica di piattaforme Contact Center in contesti enterprise e nella gestione di attività di analisi, troubleshooting, evoluzione e ottimizzazione dei sistemi.

Competenze tecniche obbligatorie

- Architetture di Contact Center e integrazione multicanale (voice, digital channels);
- Protocolli e tecnologie VoIP, con particolare riferimento a **SIP trunking**, session management e call routing;
- Conoscenza approfondita dei meccanismi di **SIP header manipulation e User-to-User Information (UUI)**;
- Progettazione e gestione di flussi **ACD e IVR** in contesti enterprise;
- Integrazione applicativa tramite **API REST e SOAP (XML/WSDL)**;
- Integrazione di sistemi tramite protocolli sicuri (es. **SFTP**) e gestione scambio dati;
- Conoscenza di database relazionali e dei principali strumenti di interrogazione e scambio dati;
- Utilizzo di strumenti di monitoraggio, osservabilità e reportistica dei servizi (SLA, KPI, QoS);
- Nozioni di cybersecurity applicata a sistemi di comunicazione e continuità operativa.

Competenze trasversali

- ✓ Capacità di gestione di incident e problem management in contesti critici;
- ✓ Capacità di coordinamento tecnico con fornitori terzi e strutture IT del Committente;
- ✓ Capacità di analisi e risoluzione di problematiche complesse in architetture distribuite;
- ✓ Capacità di gestione delle attività di change management e rilascio in esercizio;
- ✓ Ottima capacità di comunicazione tecnica verso stakeholder non specialistici.

Il Responsabile Tecnico dell'Operatore Economico non sostituisce i ruoli tecnici della Committente, ma assicura il coordinamento tecnico delle attività necessarie all'erogazione del servizio.

9.4 Responsabile della Formazione

È la figura responsabile della pianificazione, progettazione e gestione dei processi formativi del personale impiegato nel servizio di contact center, in coerenza con i requisiti contrattuali, le procedure operative e gli standard qualitativi definiti dalla Committente. Si coordina con Supervisor e Team Leader per raccogliere evidenze operative sull'efficacia della formazione e sulle necessità di aggiornamento.

Opera in stretto coordinamento con i referenti della Committente per l'analisi dei fabbisogni formativi, l'aggiornamento continuo delle conoscenze operative e l'allineamento dei contenuti formativi all'evoluzione dei servizi erogati.

È inoltre responsabile della definizione, aggiornamento e monitoraggio dei programmi formativi, assicurando la predisposizione e il mantenimento del Piano della Formazione previsto contrattualmente.

Requisiti minimi obbligatori

- Diploma di istruzione secondaria superiore o Laurea (triennale o magistrale);
- Esperienza professionale di almeno **3** (tre) anni nel ruolo di responsabile della formazione o in ruoli analoghi all'interno di organizzazioni che erogano servizi di contact center o customer service strutturati o servizi caratterizzati da un elevato numero di operatori;
- Esperienza nella progettazione e gestione di percorsi formativi in contesti ad alta intensità operativa e con aggiornamento continuo dei contenuti;
- Capacità di analisi dei fabbisogni formativi e traduzione degli stessi in piani formativi strutturati e misurabili;
- Capacità di valutazione dell'efficacia formativa attraverso strumenti di assessment, verifica dell'apprendimento, KPI formativi o indicatori di performance;
- Ottima conoscenza delle metodologie formative in presenza e a distanza (aula, coaching, e-learning, microlearning, formazione on the job);
- Conoscenza dei principi e strumenti di **Knowledge Management** applicati a contesti di contact center.

Competenze trasversali

- ✓ Capacità di comunicazione efficace e gestione di gruppi di lavoro;
- ✓ Capacità di interazione con stakeholder tecnici e operativi;
- ✓ Capacità di predisporre materiali didattici, manuali operativi e contenuti formativi integrati con sistemi di Knowledge Management;
- ✓ Orientamento al miglioramento continuo e alla standardizzazione dei processi formativi;
- ✓ Capacità di adattamento dei contenuti formativi a variazioni organizzative, tecnologiche e di servizio.

9.5 Supervisore

È la figura incaricata del presidio operativo della sala e del coordinamento dei Team Leader. Monitora l'andamento dei volumi di traffico, dei tempi di attesa e dell'occupazione degli operatori, attivando eventuali azioni di riequilibrio operativo. E' richiesto almeno **1 (uno) Supervisore** dedicato, non in via esclusiva, alla commessa, garantendo comunque la continuità del presidio operativo durante l'intero orario di servizio.

Requisiti minimi obbligatori

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado o Laurea triennale;
- Ottima padronanza della lingua italiana, sia scritta che parlata;
- Esperienza complessiva di almeno **5** (cinque) anni in servizi di Contact Center, di cui almeno **2** (due) anni maturati in ruoli di coordinamento o supervisione operativa;
- Esperienza nella gestione e coordinamento di Team Leader e operatori di Contact Center;
- Conoscenza dei principali indicatori di performance (KPI) applicati ai servizi di Contact Center e capacità di analisi dei dati operativi (SLA, ASA, AHT, occupancy, abandonment rate, SL);

- Conoscenza dei processi di Quality Management applicati ai servizi di Contact Center;
- Conoscenza operativa di sistemi di Workforce Management e Intraday Management, Knowledge Management e strumenti di reporting;
- Conoscenza dei principali sistemi CRM e piattaforme Contact Center utilizzati in ambito enterprise (es. Salesforce, SAP CRM, Genesys Cloud CX o equivalenti).

Competenze trasversali

- ✓ Capacità di gestione delle priorità, problem solving e coordinamento delle attività in contesti caratterizzati da elevati volumi e variabilità dei flussi di contatto;
- ✓ Ottime capacità comunicative, relazionali e di gestione del rapporto con interlocutori interni ed esterni;

9.6 Team Leader

Il Team Leader svolge le attività operative previste per il profilo di Operatore di Contact Center e, in aggiunta, assicura il presidio organizzativo e il coordinamento operativo del team durante il turno di servizio, compatibilmente con le esigenze di presidio e coordinamento del servizio.

In particolare, rappresenta il primo livello di supervisione sul campo, garantendo il corretto svolgimento delle attività, il rispetto delle procedure operative e la qualità delle interazioni con l'utenza.

È il punto di riferimento diretto per gli operatori durante il turno e svolge attività di supporto, coaching operativo e allineamento continuo sulle procedure e sugli strumenti utilizzati.

Ha altresì il compito di monitorare l'andamento operativo del servizio, rilevare eventuali criticità e segnalarle tempestivamente al Supervisore, contribuendo alla continuità e alla qualità complessiva del servizio.

Monitora l'efficacia operativa dei contenuti della Knowledge Base utilizzati dagli operatori, segnalando eventuali errori, lacune o necessità di aggiornamento.

Sono richiesti almeno **2** (due) Team Leader assegnati alla commessa.

Requisiti minimi obbligatori

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado o Laurea triennale;
- Ottima padronanza della lingua italiana, sia scritta che parlata;
- Esperienza complessiva di almeno **3** (tre) anni in servizi di contact center in qualità di operatore di cui almeno **1** (uno) anno in ruolo di coordinamento/team leader;
- Capacità di coordinamento operativo di piccoli gruppi di lavoro in contesti di contact center;
- Spiccate capacità di analisi, problem solving e gestione delle priorità operative;
- Ottima capacità di comunicazione telefonica, scritta e relazionale;
- Conoscenza operativa di sistemi di Knowledge Management e strumenti di supporto agli operatori;
- Conoscenza di base dei principali sistemi CRM utilizzati in ambito contact center (es. Salesforce, SAP CRM o equivalenti), con particolare riferimento alla consultazione e aggiornamento delle informazioni a supporto della gestione del contatto;
- Capacità di effettuare attività di ascolto, valutazione e feedback sulle interazioni con l'utenza secondo criteri qualitativi definiti dalla Committente.

9.7 Operatore di Contact Center

L'Operatore di Contact Center concorre al raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio, inclusi i livelli di servizio (SLA) e gli indicatori di Customer Satisfaction definiti contrattualmente.

Svolge le attività di accoglienza, gestione e trattamento delle richieste degli utenti attraverso i sistemi informativi messi a disposizione dalla Committente, e dell'Operatore Economico ove previsti, nel rispetto delle procedure operative, delle policy di servizio e delle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali.

L'Operatore garantisce un'interazione corretta, efficace e coerente con gli standard di qualità del servizio, contribuendo alla corretta classificazione e risoluzione delle richieste o al loro eventuale instradamento verso i livelli di supporto superiori.

Requisiti minimi obbligatori

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- Ottima padronanza della lingua italiana, sia scritta sia parlata. Per il personale non in possesso di cittadinanza italiana o per il quale la Committente lo ritenga necessario, potrà essere richiesta idonea certificazione di conoscenza della lingua italiana;
- Buona capacità di utilizzo di strumenti informatici in ambiente Windows, browser web e strumenti di produttività individuale;
- Adeguate competenze comunicative e relazionali in contesti di customer interaction;
- Affidabilità, riservatezza e attenzione al trattamento dei dati personali e delle informazioni sensibili, anche in relazione agli obblighi derivanti dal ruolo di autorizzato al trattamento dei dati personali;
- Capacità di utilizzo di applicativi informatici per la gestione del contatto (CRM, ticketing o sistemi equivalenti);
- Capacità di apprendere e applicare procedure operative, contenuti di Knowledge Base e istruzioni fornite dalla Committente.

9.8 Obblighi di documentazione e sostituzione del personale

L'Operatore Economico deve produrre, in sede di Offerta Tecnica e secondo le modalità del Disciplinare di Gara, i curriculum vitae in formato europeo di tutte le figure professionali della struttura organizzativa minima di cui al presente Capitolato, ad eccezione del personale con profilo di Operatore di contact center. I titoli di studio dovranno essere dimostrati allegando copia della certificazione ufficiale o in alternativa mediante autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000. I profili saranno oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, secondo i criteri del Disciplinare.

La Committente si riserva la facoltà insindacabile di effettuare ogni opportuna verifica in merito all'adeguatezza, coerenza ed effettiva disponibilità dei profili professionali proposti, anche mediante approfondimenti documentali e/o colloqui diretti durante la fase di avvio.

Nel caso di indisponibilità, per qualsiasi causa, di una o più figure professionali durante l'esecuzione del contratto, l'Operatore Economico è tenuto a garantirne la sostituzione immediata con risorse aventi requisiti ed esperienza almeno equivalenti a quelli del profilo presentato in Offerta Tecnica, senza soluzione di continuità del servizio. Della sostituzione dovrà essere data formale comunicazione scritta alla Committente entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dall'evento.

La Committente si riserva altresì la facoltà, motivata e previo contraddittorio con l'Operatore Economico, di richiedere la sostituzione del personale impiegato qualora lo stesso sia ritenuto non idoneo o non adeguato allo svolgimento delle attività contrattuali. In tal caso, l'Operatore Economico è obbligato a procedere alla sostituzione entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta, garantendo nel frattempo la continuità del servizio.

Trovano applicazione le previsioni del Disciplinare di Gara in materia di contratto collettivo applicabile al personale impiegato nell'appalto e di clausola sociale di stabilità occupazionale del personale già impiegato nel servizio.

10. FORMAZIONE DEL PERSONALE

10.1 Sede di formazione presso la Committente

Considerata la peculiarità dei processi gestiti dalla Committente e la necessità di garantire un'integrazione operativa di altissimo profilo, tutta **la fase di formazione iniziale e di affiancamento si svolgerà obbligatoriamente in presenza, presso la sede aziendale della Committente sita nel Comune di Venezia in Via Orlanda 39.**

Tale modalità è requisito essenziale e inderogabile per consentire:

1. L'attività di doppio ascolto (side-by-side) in postazione affiancata con gli operatori senior della Committente, ritenuta fondamentale per il trasferimento delle competenze soft e tecniche in tempo reale;
2. L'immersione diretta nella cultura aziendale della Committente e la conoscenza approfondita del territorio di competenza, elementi indispensabili per l'efficacia del servizio di Contact Center richiesto. Il Contact Center rappresenta la Committente nei confronti dell'utenza, pertanto l'interazione fisica con i tutor della Committente e l'ambiente di lavoro è ritenuta fondamentale per l'immedesimazione dell'operatore nel ruolo;
3. La visita del territorio di competenza della Committente in particolare il Centro Storico di Venezia, per favorire la comprensione delle caratteristiche e delle problematiche di un contesto territoriale unico al mondo. La conoscenza del territorio di competenza richiede una componente esperienziale/visiva che il digitale non trasmette;
4. La verifica immediata e in loco del livello di apprendimento delle procedure di gestione e della qualità della relazione con l'utenza.

Non saranno, pertanto, per questa fase iniziale ammesse modalità di formazione a distanza (DAD) o in e-Learning asincrono per i moduli relativi alla formazione tecnica e di affiancamento di start-up di cui al successivo Par. 10.4.

Per gli aspetti di sicurezza connessi allo svolgimento delle attività formative presso la sede della Committente e delle uscite sul territorio si applica il DUVRI ex art. 26 D.lgs. 81/2008, Allegato D alla documentazione di gara, che l'Operatore Economico si impegna a osservare e a diffondere al proprio personale interessato.

10.2 Struttura del piano formativo e relativa ownership

Il piano formativo per il personale assegnato all'appalto è definito nelle seguenti fasi, ciascuna obbligatoria.

A cura dell'Operatore Economico (*Vedi Par. 10.3*):

1. Formazione di base sulle competenze generali per gli Operatori di Contact Center;
2. Formazione per nuovi operatori inseriti nel corso del contratto;
3. Formazione permanente e follow-up periodici.

A cura della Committente (*vedi Par. 10.4*):

1. Formazione iniziale specifica di **start-up** erogata dalla Committente su sistemi, processi e normativa specifica dei servizi ambientali di VERITAS. Questa attività viene eseguita dalla Committente ad inizio appalto e qualora vi fosse l'implementazione di un nuovo servizio oppure in caso di variazioni significative nel flusso di lavoro o negli strumenti informatici a supporto;
2. Formazione **periodica** per modifica/adeguamento procedure, nuovi servizi e nuovi strumenti informatici messi a disposizione per il servizio (*Ad es. nuovi CRM*).

Il costo di tutte le attività formative, inclusi personale, spostamenti, pernotti, pasti e logistica, è ad esclusivo carico dell'Operatore Economico ed è da intendersi compreso nei corrispettivi contrattuali. Nessun operatore può essere posto in servizio attivo prima di aver completato con esito positivo l'intero percorso formativo previsto.

10.3 Formazione di base dell'Operatore Economico

Ogni operatore deve aver svolto con esito positivo e con documentazione attestante il completamento, un percorso formativo di base avente ad oggetto:

1. Conoscenze generali sui servizi di Contact Center e sui sistemi correlati;
2. Tecniche di comunicazione assertiva, ascolto attivo e gestione dei conflitti;
3. Riservatezza delle informazioni e normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
4. Organizzazione del Contact Center e dell'ambiente di lavoro;
5. Utilizzo degli strumenti informatici.

10.4 Formazione specifica di start-up della Committente

La **formazione iniziale specifica** erogata dalla Committente è finalizzata a garantire il corretto avvio del servizio, l'acquisizione e l'allineamento delle conoscenze relative ai processi operativi, alle procedure della Committente, agli strumenti informativi, ai sistemi di supporto, alle modalità di gestione del rapporto con l'utenza e agli standard qualitativi richiesti.

La partecipazione ai moduli formativi è pertanto obbligatoria per le figure dell'Operatore Economico individuate quali referenti operativi del servizio, indipendentemente dall'eventuale esperienza maturata nell'ambito di precedenti affidamenti o dal possibile riassorbimento di personale ai sensi della clausola sociale.

L'eventuale conoscenza pregressa delle attività oggetto del servizio non costituisce elemento sostitutivo della formazione iniziale, in quanto la stessa è finalizzata all'allineamento rispetto agli specifici processi, strumenti, configurazioni applicative, procedure e modalità operative adottate dalla Committente.

L'Operatore Economico potrà successivamente organizzare, secondo proprie modalità, eventuali attività di trasferimento delle conoscenze al restante personale impiegato nel servizio.

La Committente, previa verifica delle competenze effettivamente possedute dalle risorse individuate dall'Operatore Economico, potrà valutare a suo insindacabile giudizio eventuali modalità alternative di formazione, fermo restando l'obbligo dell'Operatore Economico di garantire il completo trasferimento delle conoscenze necessarie all'avvio del servizio.

La **formazione specifica** dei servizi della Committente ha una durata minima di **3** (tre) settimane consecutive dal lunedì al venerdì, con sessioni giornaliere di **4** (quattro) ore, dalle ore **9:00** alle ore **13:00**.

Gli incontri formativi potranno essere registrati in formato audio e/o video, previo accordo tra le parti, per consentire la riproposizione dei contenuti in sessioni formative successive dopo l'avvio del servizio.

I moduli formativi specifici saranno relativi ai seguenti argomenti:

1. Organizzazione della Committente;
2. Caratteristiche del territorio dove la Committente eroga i servizi;
3. Sistemi CRM ad uso della Committente;
4. Knowledge Base e materiale di conoscenza della Committente;
5. Procedure operative della Committente;
6. Normativa di settore.

La calendarizzazione settimanale della formazione è definita indicativamente nel modo seguente:

Settimana 1: Modulo Formativo n. 1

- Lunedì: Organizzazione di VERITAS;
- Martedì: Territorio di competenza di VERITAS;
- Mercoledì: Uscita sul territorio di VERITAS nel Centro Storico di Venezia (*oneri dei mezzi di trasporto a carico dell'Operatore Economico*);
- Giovedì: Utilizzo Knowledge Base e materiale di conoscenza;
- Venerdì: Normativa di settore e verifica apprendimento;

Settimana 2: Modulo Formativo n. 2

- Lunedì: CRM-SAP e procedure operative;
- Martedì: CRM-SAP e procedure operative;
- Mercoledì: CRM-SAP e procedure operative;
- Giovedì: CRM-SOD e procedure operative;
- Venerdì: Verifica apprendimento.

Settimana 3: Modulo Formativo n. 3

- Lunedì: Ascolto in doppia cuffia;
- Martedì: Uscita sul territorio di VERITAS in Terraferma (*oneri dei mezzi di trasporto a carico dell'Operatore Economico*);
- Mercoledì: Ascolto in doppia cuffia;
- Giovedì: Ascolto in doppia cuffia;
- Venerdì: Prove di risposta con piattaforma e tutor della Committente.

La partecipazione ai moduli della formazione specifica (Moduli 1, 2 e 3) è obbligatoria per le figure professionali dell'Operatore Economico, individuate quali referenti del servizio, al fine di garantire il corretto trasferimento delle conoscenze, l'uniformità delle modalità operative e la continuità dello stesso.

In particolare, dovranno partecipare obbligatoriamente:

- il Supervisore indicato nell'Offerta Tecnica;
- il Responsabile della formazione indicato nell'Offerta Tecnica;
- i Team Leader indicati nell'Offerta Tecnica;
- almeno n. 1 (uno) Operatore di Contact Center che sarà dedicato alla commessa.

Tutti i partecipanti dovranno essere individuati tra il personale destinato effettivamente all'erogazione del servizio.

L'Operatore Economico dovrà garantire che le conoscenze acquisite durante il percorso formativo siano successivamente trasferite agli ulteriori operatori coinvolti nel servizio mediante specifiche attività di formazione interna e affiancamento.

Tutti gli oneri organizzativi, logistici e di partecipazione relativi alla formazione iniziale si intendono ricompresi nel corrispettivo contrattuale offerto.

La programmazione degli argomenti è da intendersi indicativa. Durante la fase formativa è facoltà dei formatori della Committente modificare al bisogno l'organizzazione dei contenuti giornalieri.

L'attività formativa della Committente verrà calendarizzata con inizio entro i primi 10gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o con il verbale di avvio dell'esecuzione anticipata, in urgenza.

È facoltà dell'Operatore Economico far partecipare alla sessione formativa erogata dalla Committente altro proprio personale, con un numero massimo 8 (otto) di partecipanti per singola sessione.

10.5 Oneri a carico dell'Operatore Economico per la Formazione iniziale

La fase di formazione iniziale del personale dell'Operatore Economico, come prevista al precedente punto 10.4, costituisce condizione obbligatoria e propedeutica all'avvio dell'esecuzione del servizio e si svolgerà esclusivamente in presenza presso la sede indicata della Committente in **Via Orlanda 39 - Venezia**.

La partecipazione del personale dell'Operatore Economico alla suddetta attività formativa è da intendersi obbligatoria e vincolante ai fini dell'avvio operativo del servizio, senza la quale non potrà essere dichiarata l'idoneità all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Tutti gli oneri connessi alla partecipazione alla formazione dei partecipanti, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costi di viaggio, vitto, alloggio, trasferimenti locali e ogni altra spesa o indennità comunque denominata, sono integralmente a carico dell'Operatore Economico.

Tali costi si intendono integralmente compresi nell'offerta economica presentata in sede di gara e non potranno in alcun caso essere oggetto di rimborso, revisione prezzi o riconoscimento di ulteriori corrispettivi.

La Committente non riconoscerà alcun rimborso spese all'Operatore Economico a piè di lista né forfettario per tutte le attività di cui al presente Par. 10.

Ai fini contrattuali, la sede della Committente ove si svolge la formazione non è in alcun caso qualificabile come sede di servizio, sede operativa o centro di costo dell'Operatore Economico, né potrà generare diritti o pretese di qualsivoglia natura economica, contributiva o indennitaria.

Il mancato rispetto degli obblighi di partecipazione alla formazione iniziale in presenza da parte del personale dell'Operatore Economico comporta l'impossibilità di avvio del servizio e costituisce inadempimento contrattuale rilevante ai fini della risoluzione del contratto.

10.6 Test di valutazione degli operatori

Nella settimana precedente all'avvio del servizio, la Committente si riserva di sottoporre a tutti gli operatori dell'Operatore Economico un test di valutazione, per verificare il livello di apprendimento delle competenze trasferite durante la formazione di cui al paragrafo precedente. Il test si intenderà superato esclusivamente al raggiungimento di una percentuale di risposte corrette pari o superiore al 70%.

Gli operatori che non raggiungeranno tale soglia minima non potranno essere inseriti nel gruppo operativo di risposta e non saranno abilitati all'erogazione del servizio fino al superamento, con esito positivo, di una successiva sessione di valutazione, da effettuarsi dopo almeno 4 (quattro) giorni lavorativi dalla prima, previo obbligo per l'Operatore Economico di attuare autonome azioni di riallineamento e ripasso del personale interessato.

L'Operatore Economico ha l'obbligo di garantire, entro la data formale di avvio del servizio, il numero minimo di risorse formate e idonee (aventi superato il test) indicato nell'offerta tecnica.

10.7 Attività di avviamento ed affiancamento all'avvio del servizio

All'avvio del servizio potrà essere prevista un'attività di **affiancamento operativo e tutoraggio** della durata complessiva di n. **12** (dieci) ore, articolato in n. **3** (tre) giornate non consecutive effettuata da personale della Committente, da svolgersi entro i primi **20** (venti) giorni dall'avvio del servizio.

Durante tale fase, gli operatori dell'Operatore Economico saranno affiancati da personale specialistico della Committente, al fine di consolidare le competenze operative mediante gestione guidata di attività su casi reali. Il tutoraggio sarà svolto da un massimo di n. **3** (tre) risorse specialistiche della Committente e sarà erogato in presenza presso la sede operativa dell'Operatore Economico, con applicazione della disciplina dei costi di trasferta di cui al Par. 10.7.1.

La Committente si riserva la facoltà esclusiva di definire modalità e calendario delle sessioni di tutoraggio, nonché di modificarle in funzione delle esigenze organizzative e del livello di apprendimento riscontrato.

La Committente prevede, nell'ambito del tutoraggio, attività di affiancamento su chiamate reali in modalità "live", mediante tecniche di ascolto attivo e intervento in tempo reale, senza che l'utenza percepisca la presenza del tutor, il quale ascolterà entrambi gli interlocutori (utente e Operatore) fornendo all'occorrenza suggerimenti operativi udibili esclusivamente dall'operatore.

Tutti i costi connessi alla predisposizione, configurazione e utilizzo delle soluzioni tecniche necessarie alle attività del tutoraggio iniziale si intendono integralmente compresi nell'offerta economica e non daranno luogo a ulteriori oneri per la Committente.

L'Operatore Economico potrà proporre nell'ambito dell'offerta tecnica, soluzioni tecnologiche alternative finalizzate a consentire lo svolgimento delle medesime attività da remoto, mediante funzionalità di monitoraggio, ascolto assistito, affiancamento virtuale o strumenti equivalenti messi a disposizione dalla piattaforma di contact center utilizzata.

La soluzione proposta dovrà garantire almeno le medesime finalità della modalità in presenza, assicurando la possibilità di svolgere attività di formazione, coaching, controllo qualità e miglioramento continuo del servizio, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e delle misure di sicurezza concordate tra le Parti.

L'eventuale attivazione della modalità da remoto sarà subordinata alla preventiva verifica e approvazione della soluzione tecnica proposta dall'Operatore Economico da parte della Committente.

10.7.1 Disciplina della trasferta dei Tutor della Committente

Per quanto riguarda i costi di trasferta del personale della Committente incaricato per le attività di tutoraggio iniziale verrà adottato un parametro legato alla distanza geografica della sede operativa dell'Operatore Economico.

La distanza chilometrica tra le sedi operative verrà determinata tramite applicativo Google Maps, percorso più breve, tra la sede della Committente (Via Orlanda 39 – Venezia) e la sede operativa dell'Operatore Economico.

- A. **Sede Operativa dell'Operatore Economico entro 150 km:** tutti i costi di trasferta del personale della Committente restano integralmente a carico della stessa;
- B. **Sede Operativa dell'Operatore Economico oltre 150 km:** tutti i costi di trasferta (viaggio, vitto ed eventuale alloggio) del personale della Committente sono a carico dell'Operatore Economico e dovranno essere erogati sulla base del regolamento interno della Committente vigente al momento della trasferta, mediante fornitura diretta e organizzazione della logistica da parte dell'Operatore Economico, previa approvazione della Committente.

Nel caso **B** l'Operatore Economico è tenuto ad organizzare direttamente la logistica della trasferta secondo gli standard previsti dalla Committente, definiti all'Allegato C.

Nel caso in cui l'Operatore Economico svolga il servizio per la Committente su più sedi operative, il criterio della distanza chilometrica sarà applicato sulla sede operativa dove viene svolto il servizio più vicina a quella della Committente, ovvero nella sede operativa in cui è prevista l'attività di tutoraggio.

Con la partecipazione alla procedura di gara l'Operatore Economico accetta le condizioni di pagamento degli oneri di trasferta per il personale della Committente.

10.8 Formazione per nuovi operatori

Per ogni nuova risorsa inserita nel corso della durata contrattuale dopo l'avvio dei servizi, l'Operatore Economico garantisce l'erogazione di un percorso formativo almeno equivalente per contenuti, durata e modalità di verifica a quello previsto per l'avvio del servizio (formazione base + formazione specifica analoga a quella erogata dalla Committente) eseguita autonomamente, utilizzando materiale formativo raccolto durante la fase di avvio e/o fornito dalla Committente oppure con strumenti propri di e-learning, secondo le modalità di utilizzo autorizzate dalla Committente

L'Operatore Economico deve trasmettere alla Committente, entro **5** (cinque) giorni lavorativi dal completamento della formazione, i registri e i piani formativi con indicazione di:

1. nominativo della risorsa formata;
2. data di completamento;
3. ore svolte;
4. argomenti trattati;
5. follow-up previsti e modalità di verifica attuate;
6. esito della verifica finale.

L'accesso al servizio dei nuovi operatori è subordinato al superamento di un test finale con soglia del 70%, somministrato dall'Operatore Economico sulla base dei contenuti del piano formativo; gli esiti, compresi nei registri di formazione, sono trasmessi alla Committente.

In Offerta Tecnica dovrà essere descritto il processo interno di formazione dei nuovi operatori assunti in corso di contratto.

10.9 Formazione permanente e di follow-up

L'Operatore Economico deve garantire la disponibilità, per tutta la durata del contratto, ad eseguire:

- Follow-up periodici per allineamento operativo con partecipazione obbligatoria del Supervisore e dei Team Leader, calendarizzati in accordo con la Committente;
- Sessioni formative straordinarie per l'introduzione di nuovi servizi o per variazioni sensibili alle procedure, modifiche normative o regolatorie che impattino sui processi di servizio;

Le sessioni potranno essere erogate in **modalità a distanza sincrona** (videoconferenza) ovvero svolte in presenza in occasione delle visite periodiche effettuate presso la sede operativa dell'Operatore Economico (Par. 15).

Le attività formative e di aggiornamento del personale si intendono comprese nel corrispettivo contrattuale e non danno diritto ad alcun ulteriore compenso.

11. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELL'OPERATORE ECONOMICO

11.1 Piattaforma di Contact Center

L'Operatore Economico dovrà erogare i servizi avvalendosi di una propria infrastruttura di Contact Center che garantisca i seguenti requisiti funzionali:

1. Sistema di accesso e accoglienza dei contatti (IVR);
2. Sistema di distribuzione automatica delle chiamate (ACD) con parametri di routing configurabili;
3. Registrazione audio delle interazioni inbound e outbound;
4. Reportistica in tempo reale e storica;
5. Postazioni di lavoro degli operatori adeguate alle attività richieste.

Per l'esecuzione del servizio l'Operatore Economico predisporrà non meno di 12 (Dodici) code ACD per gestire le tipologie di chiamata inoltrata dall'agente virtuale della committente.

Sulla base delle esigenze della Committente durante l'esecuzione dell'appalto, potrà essere richiesta la configurazione di ulteriori n. 8 (otto) code ACD a supporto del servizio. L'attivazione di nuove code ACD non comporta alcun onere economico per la Committente.

11.2 Integrazione SIP Trunk e requisiti di interoperabilità

La piattaforma di Contact Center della Committente è basata su Genesys Cloud CX e prevede l'instradamento delle interazioni vocali verso la piattaforma dell'Operatore Economico.

La piattaforma proposta dall'Operatore Economico dovrà garantire i seguenti requisiti minimi di interoperabilità:

1. Piena interoperabilità tramite **SIP Trunk**, con gestione delle chiamate sia inbound sia outbound;
2. Supporto alla ricezione e all'elaborazione di informazioni contestuali trasmesse mediante SIP Header, inclusa la gestione del campo **User-to-User Information** (UUI) conforme alla RFC 7433, ovvero mediante soluzione tecnicamente equivalente;
3. Supporto del campo **Diversion Header**, conforme alla RFC 5806, per il corretto trasferimento delle informazioni relative al numero chiamante;
4. Capacità di interpretare i dati trasmessi nel campo UUI sia in formato esadecimale sia in formato ASCII;
5. Supporto di connessioni SIP Trunk TLS con certificati digitali validi e riconosciuti, garantendo la cifratura del canale di comunicazione mediante **SRTP**, con un numero minimo di sessioni SIP concorrenti calcolate con il metodo: picco orario massimo dell'Allegato A + 20%.

L'interconnessione tra la piattaforma della Committente e quella dell'Operatore Economico avverrà esclusivamente mediante SIP Trunk TLS. Per ciascuna chiamata la Committente trasmetterà, ove previsto, le informazioni contestuali attraverso il campo UUI.

L'Operatore Economico dovrà essere in grado di utilizzare ed interpretare tali informazioni per l'applicazione delle regole di instradamento, prioritizzazione, identificazione del servizio e gestione delle code, senza richiedere ulteriori interazioni applicative con la piattaforma della Committente. Tutte le regole saranno definite sulla base di opportune indicazioni della Committente.

L'Operatore Economico è tenuto tuttavia a garantire la disponibilità a fornire numerazioni nazionali dirette per l'eventuale inoltro delle chiamate a mezzo PSTN, qualora richiesto dalla Committente.

11.3 Registrazione delle telefonate, disciplina, obblighi e gestione

11.3.1 Obbligo generale di registrazione

L'Operatore Economico è tenuto a registrare la totalità delle chiamate telefoniche inbound e outbound gestite nell'ambito del presente appalto, senza eccezioni. La registrazione costituisce requisito minimo inderogabile del servizio e condizione necessaria per l'avvio e il mantenimento dello stesso.

La registrazione delle conversazioni telefoniche degli operatori configura, ai sensi dell'art. 4 della L. 22 maggio 1970, n. 300 (Statuto dei Lavoratori), un sistema di controllo a distanza dell'attività lavorativa. L'Operatore Economico è pertanto tenuto, **prima dell'avvio del servizio e come condizione necessaria per l'assegnazione definitiva**, ad essere in possesso di uno dei seguenti titoli abilitativi alternativi:

- **Accordo collettivo** stipulato con le rappresentanze sindacali aziendali (RSA) o con la rappresentanza sindacale unitaria (RSU) ai sensi dell'art. 4, co. 1, L. 300/1970, avente ad oggetto le modalità di installazione e utilizzo dei sistemi di registrazione vocale;
- **Autorizzazione dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL)**, rilasciata ai sensi dell'art. 4, co. 1, L. 300/1970, in assenza o in caso di mancato accordo con le rappresentanze sindacali.

L'Operatore Economico deve produrre copia del titolo abilitativo in proprio possesso entro e non oltre il quindicesimo giorno antecedente la data di avvio del servizio. In caso di mancata produzione del titolo abilitativo nei termini indicati, la Committente ha facoltà di sospendere l'avvio del servizio e, decorsi ulteriori 10 (dieci) giorni solari senza regolarizzazione, di procedere alla revoca dell'assegnazione, senza che nulla sia dovuto all'Operatore Economico a titolo di indennizzo o risarcimento.

11.3.2 Informativa all'utente e base giuridica del trattamento

Prima che la conversazione con l'Operatore abbia inizio, il sistema dell'Operatore Economico riproduce all'utente un messaggio preregistrato che lo informa dell'avvenuta registrazione della chiamata e lo indirizza all'informativa completa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), disponibile sul sito istituzionale della Committente. Il messaggio sarà concordato con la Committente.

La base giuridica del trattamento dei dati personali degli utenti mediante registrazione è individuata nell'esecuzione di un compito di interesse pubblico ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) del Regolamento UE 2016/679, in ragione della natura pubblica del servizio gestito dalla Committente e degli obblighi di monitoraggio della qualità imposti dalle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

L'Operatore Economico, in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, è vincolato alle istruzioni impartite dalla Committente in tale veste e non può in alcun caso trattare i dati registrati per finalità proprie o diverse da quelle indicate nel presente Capitolato e nell'atto di designazione a Responsabile del trattamento.

11.3.3 Requisiti tecnici minimi del sistema di registrazione

Il sistema di registrazione vocale adottato dall'Operatore Economico deve soddisfare, in modo cumulativo, i seguenti requisiti tecnici minimi:

- **Copertura totale:** registrazione automatica e sistematica di tutte le chiamate inbound e outbound, senza possibilità di esclusione manuale da parte dell'operatore, salvo specifiche categorie di chiamate espressamente esentate per iscritto dalla Committente;
- **Qualità audio:** registrazione in formato WAV o MP3 con qualità audio sufficiente a garantire la piena intelligibilità della conversazione;
- **Integrità:** il sistema deve garantire l'immodificabilità dei file registrati dopo la loro creazione, tramite meccanismi che consentano di rilevare qualsiasi alterazione successiva;
- **Log degli accessi:** il sistema deve registrare e conservare il log completo di tutti gli accessi ai file audio (data, ora, utente, operazione eseguita) per un periodo non inferiore alla durata di conservazione delle registrazioni stesse;
- **Indici o metadati di ricerca obbligatori:** ciascuna registrazione deve essere associata ad almeno i seguenti metadati, necessari per la ricerca e il recupero del file:
 1. ID chiamata;
 2. numero chiamante (CLI, ove disponibile);
 3. data e ora di inizio chiamata;
 4. coda di appartenenza.

11.3.4 Conservazione delle registrazioni

L'Operatore Economico è tenuto a conservare tutte le registrazioni sui propri sistemi per un periodo di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data della registrazione. Al termine del periodo di conservazione applicabile, l'Operatore Economico procede autonomamente alla cancellazione sicura e irreversibile dei file audio entro i successivi 30 (trenta) giorni.

11.3.5 Fornitura massiva delle registrazioni alla Committente

Viene richiesta la trasmissione di tutte singole registrazioni alla Committente relative ad ogni mese solare di servizio. Il file massivo dovrà essere trasmesso entro i primi 7 (sette) giorni lavorativi del mese seguente.

Le registrazioni saranno trasmesse ai sistemi di storage messi a disposizione dalla Committente, identificate tramite uno o più dei metadati di cui al par. 11.3.3 La trasmissione dovrà avvenire tramite canale SFTP con accesso tramite credenziali nominative fornite dalla Committente, oppure tramite altro canale cifrato concordato per iscritto tra le parti. È vietata la trasmissione di file audio tramite posta elettronica ordinaria non cifrata. La trasmissione dovrà contenere:

1. Singoli file audio nel formato di cui al Par. 11.3.3, con naming ID chiamata;
2. File indice in formato .xlsx con i seguenti campi ricerca, che consenta alla Committente di effettuare ricerche e verifiche sull'intero archivio senza necessità di aprire i singoli file audio:
 - ID chiamata;
 - numero chiamante (CLI, ove disponibile);
 - data e ora di inizio chiamata;
 - coda di appartenenza.

Qualora una registrazione non sia reperibile per cause imputabili all'Operatore Economico, inclusi guasti al sistema, errori di indicizzazione, cancellazione non autorizzata, l'Operatore Economico è tenuto a darne comunicazione scritta motivata.

Il trasferimento delle registrazioni alla Committente non determina il venir meno dell'obbligo di conservazione in capo all'Operatore Economico per il periodo minimo indicato al Par. 11.3.4, fermo restando il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e delle misure tecniche e organizzative definite nell'ambito dell'accordo sul trattamento dei dati personali. A tal proposito si precisa che:

- le copie delle registrazioni inviate alla Committente diventano parte del suo archivio;
- l'Operatore Economico resta responsabile della copia operativa nei suoi sistemi.

11.3.6 Accesso al sistema di registrazione chiamate dell'Operatore Economico

L'Operatore Economico dovrà obbligatoriamente fornire alla Committente un accesso alla propria soluzione di registrazione delle chiamate, per poter ricercare, e all'occorrenza ascoltare o scaricare, in totale autonomia le registrazioni di specifiche chiamate, qualora necessario per gestione di reclami o per verifiche di qualità.

L'accesso alla piattaforma dovrà essere nominativo con username e password e dovrà prevedere la differenziazione di almeno 2 (due) profili di utente user della Committente:

- L'utente può ricercare, ascoltare e scaricare il singolo file audio;
- L'utente può ricercare ed ascoltare il singolo file audio;

La possibilità di ricerca della chiamata interessata dovrà prevedere almeno i seguenti campi:

1. numero chiamante (CLI, ove disponibile);
2. data e ora di inizio chiamata;
3. coda di appartenenza.

L'Operatore Economico dovrà descrivere in dettaglio nell'Offerta Tecnica la soluzione proposta, allegando anche significativi screenshot dell'interfaccia utente al fine di valorizzarne l'usabilità.

Si precisa che la consultazione diretta a mezzo portale non esclude l'obbligo mensile di trasferimento delle registrazioni verso i sistemi della Committente in modalità massiva.

Per l'accesso alle registrazioni direttamente sui sistemi dell'Operatore Economico, si richiede un periodo di conservazione (retention) non inferiore a 60 (sessanta) giorni, tale da garantire, in ogni caso, la disponibilità delle registrazioni delle chiamate relative agli ultimi due mesi solari (mese in corso e quello precedente).

11.3.7 Obblighi a fine contratto

Alla scadenza del contratto o in caso di risoluzione anticipata, l'Operatore Economico è tenuto a:

1. Consegnare alla Committente, entro 30 (trenta) giorni solari dalla cessazione del contratto, l'archivio completo di tutte le registrazioni ancora soggette al periodo di conservazione previsto dal presente Capitolato, secondo le modalità e i formati di cui ai paragrafi precedenti, fornendo contestualmente il file indice contenente tutti i metadati associati;
2. Procedere, a seguito della conferma scritta di avvenuta ricezione da parte della Committente, alla cancellazione sicura e irreversibile di tutte le copie delle registrazioni audio presenti sui propri sistemi, comprese eventuali copie di backup, ove tecnicamente disponibili e fatte salve eventuali diverse disposizioni di legge, dandone attestazione scritta alla Committente entro 10 (dieci) giorni solari dall'avvenuta cancellazione.

L'attestazione relativa alla cancellazione delle registrazioni sui sistemi dell'Operatore Economico dovrà essere sottoscritta dal Legale Rappresentante o da un responsabile autorizzato, riportando almeno:

- data della cancellazione;
- sistemi interessati;
- modalità di cancellazione utilizzata;
- conferma dell'assenza di ulteriori copie, salvo quelle eventualmente imposte da obblighi di legge.

Il mancato adempimento degli obblighi di cui al presente paragrafo entro i termini indicati attribuisce alla Committente la facoltà di agire nelle sedi competenti per ottenere l'adempimento, il recupero dei dati, ove ancora possibile, nonché il risarcimento di ogni danno subito.

11.4 Manutenzione, sicurezza e continuità operativa

L'Operatore Economico garantisce, per tutta la durata contrattuale, la manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva della propria infrastruttura di Contact Center. Il Piano Generale di Fornitura deve includere le seguenti informazioni:

1. La sottoscrizione di un contratto di assistenza tecnica sulla soluzione di Contact Center adottata dall'Operatore Economico e relativi applicativi inseriti in Offerta Tecnica;
2. Descrizione delle soluzioni tecnologiche per la gestione di picchi di traffico e guasti relativamente alla piattaforma di Contact Center e delle linee telefoniche/dati;
3. Procedura di conservazione delle registrazioni delle chiamate e tracciatura degli accessi;
4. Piano di Disaster Recovery e Business Continuity con RTO e RPO definiti;
5. Procedura di comunicazione alla Committente in caso di interruzione totale del servizio entro 15 minuti dalla rilevazione, e comunque entro 30 minuti dal verificarsi;

11.4.1 Requisiti di localizzazione dei dati e delle infrastrutture di trattamento

L'Operatore Economico dovrà allegare una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante attestante che tutti i dati, documenti, registrazioni, metadati, log applicativi e ogni altra informazione trattata per conto della Committente sono memorizzati, elaborati, trasmessi e sottoposti a backup esclusivamente all'interno del territorio dell'**Unione Europea (UE)**.

L'Operatore Economico dovrà altresì dichiarare che non sono previsti trasferimenti, accessi remoti, repliche, copie di sicurezza o altre forme di trattamento dei dati verso Paesi terzi, né da parte propria né da parte di eventuali subfornitori o fornitori di servizi cloud, salvo preventiva autorizzazione scritta della Committente e nel rispetto della normativa europea applicabile in materia di protezione dei dati personali.

La dichiarazione dovrà indicare i principali fornitori di infrastrutture e servizi cloud eventualmente utilizzati, nonché l'ubicazione dei relativi data center destinati all'erogazione del servizio. La Committente si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, evidenze documentali idonee a comprovare quanto dichiarato.

12. REPORTISTICA E COMUNICAZIONI

12.1 Reportistica

L'Operatore Economico è tenuto a produrre e trasmettere alla Committente la seguente reportistica:

Tipo di report	Contenuto minimo	Frequenza	Termine di consegna
REPORT GIORNALIERO (2 fogli)	Vedi Allegato B	Giornaliera	Entro le ore 10.00 del giorno lavorativo successivo
REPORT MENSILE PERFORMANCES	Vedi Allegato B	Mensile	Entro il 5° giorno lavorativo del mese successivo
REPORT MENSILE EMAIL PRENOTAZIONE INGOMBRANTI (2 fogli)	Vedi Allegato B	Mensile	Entro il 5° giorno lavorativo del mese successivo
Report straordinario	A richiesta per eventi specifici o criticità	Su richiesta	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta

La struttura di dettaglio dei singoli report è riportata nell'Allegato B. La struttura dei report è da intendersi fissa e non soggetta a variazioni, salvo disposizioni successive della Committente.

Tutti i report dovranno essere generati esclusivamente in formato **Microsoft Excel .xlsx**.

I report dovranno essere trasmessi alla Committente:

- Giornalieri: entro le ore 10.00 del primo giorno lavorativo successivo;
- Mensili: entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi del mese successivo a quello oggetto di analisi.

La reportistica sarà trasmessa alla Committente a mezzo email ordinaria.

È facoltà della Committente durante la vigenza contrattuale richiedere ulteriori report periodici necessari al monitoraggio del servizio, oppure dei report specifici per tipologia di chiamata.

L'eventuale modifica o creazione di nuovi report in tempi successivi all'avvio del contratto non prevede alcun onere per la Committente.

È facoltà dell'Operatore Economico proporre alla Committente una soluzione che permetta la visualizzazione delle performances "live" sul servizio. Tale opzione non deroga in nessun modo all'invio dei report definiti dalla Committente.

12.2 Comunicazioni tra le parti

Le comunicazioni operative tra Committente e Operatore Economico avvengono tramite:

- Posta elettronica ordinaria (PEO) e posta elettronica certificata (PEC);
- Piattaforma Microsoft Teams esclusivamente per le attività di formazione ricorrente e coordinamento quotidiano;
- Piattaforma di ticketing di cui al Par. 12.3;
- Numero telefonico per eventuali comunicazioni con il supporto IT della Committente;
- Telefono cellulare per le comunicazioni urgenti.

12.2.1 Referenti della Committente

Durante lo svolgimento del servizio l'Operatore Economico si rapporterà con i seguenti referenti della Committente:

1. **Responsabile dell'Affidamento:** Responsabile delle attività e delle funzioni previste dal Codice dei contratti pubblici, con competenze di indirizzo e coordinamento dell'appalto;
2. **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC):** responsabile della verifica della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, del rispetto delle prescrizioni del Capitolato di Gara, della verifica del mantenimento dei requisiti inseriti nell'Offerta Tecnica, del monitoraggio dei livelli di servizio (SLA) su segnalazione del referente operativo e della gestione operativa del contratto, della contestazione dei disservizi e dell'eventuale valorizzazione delle penalità;
3. **Responsabile piattaforma di Contact Center:** referente tecnico per la gestione dell'infrastruttura di Contact Center della Committente, della gestione dell'Agente Virtuale e dell'interfacciamento con la piattaforma dell'Operatore Economico. Si rapporta direttamente con il Responsabile Tecnico dell'Operatore Economico;
4. **Responsabile del Servizio di Contact Center e suoi delegati:** referente dedicato alla pianificazione delle risorse necessarie e degli interventi formativi, la verifica della correttezza della fatturazione, la verifica della rispondenza degli SLA;
5. **Ufficio Ambiente:** referente funzionale ed operativo per gli aspetti inerenti ai Servizi Ambientali oggetto dell'appalto, con particolare riguardo ai contenuti e all'aggiornamento della Knowledge Base, all'applicazione e alla validazione delle procedure operative, alla gestione dei reclami, agli aggiornamenti normativi e alle casistiche di diretta competenza;
6. **Ufficio Sistemi Informativi:** referente tecnico per la gestione delle tematiche relative all'accesso, alla disponibilità e al corretto funzionamento degli applicativi messi a disposizione dalla Committente (a titolo esemplificativo CRM, Knowledge e altri sistemi integrati). L'Operatore Economico potrà attivare direttamente il supporto dell'Ufficio Sistemi Informativi della Committente secondo le modalità e nei casi definiti al Par. 5.7.4.

I nominativi ed i contatti personali dei referenti della Committente saranno comunicati all'assegnatario ad inizio appalto.

La Committente si riserva la facoltà di individuare ulteriori referenti o di modificare quelli sopra indicati nel corso dell'esecuzione del contratto, dandone comunicazione con preavviso di almeno 7 (sette) giorni solari.

12.3 Piattaforma di ticketing

L'Operatore Economico dovrà mettere a disposizione della Committente una propria **piattaforma di ticketing** completamente fruibile a mezzo WEB, per la registrazione e tracciabilità delle richieste di assistenza e/o comunicazioni operative (segnalazioni di guasti, anomalie tecniche, aggiornamenti procedurali, etc.), accessibile tramite credenziali dedicate alla Committente e compatibile con i principali browser web.

La piattaforma dovrà garantire i seguenti requisiti minimi:

- classificazione dei ticket per tipologia e priorità, secondo uno schema condiviso con la Committente in Fase di Avvio;
- tracciatura completa e immodificabile del ciclo di vita di ciascun ticket, con registrazione automatica di data e ora (marcatura temporale di sistema) di apertura, presa in carico, cambi di stato, sospensioni e chiusura, nonché dell'identità dell'utente che ha eseguito ciascuna operazione;
- notifiche automatiche via e-mail ai referenti interessati in caso di apertura, aggiornamento e chiusura dei ticket;
- conservazione dell'intero storico dei ticket, non modificabile né cancellabile, per tutta la durata del contratto e per 12 (dodici) mesi successivi alla sua cessazione, con consegna dell'archivio alla Committente al termine del rapporto;

Ai fini del Par. 19.3, la marcatura temporale registrata dalla piattaforma costituisce riferimento per l'individuazione degli intervalli di sospensione del computo degli SLA.

La piattaforma dovrà gestire accessi nominativi e dedicati per almeno 4 (quattro) figure di coordinamento della Committente:

1. Direttore Esecuzione Contratto VERITAS (DEC);
2. Responsabile del Servizio di Contact Center VERITAS;
3. Ufficio Ambiente VERITAS;
4. Sistemi Informativi VERITAS.

Nell'Offerta Tecnica l'Operatore Economico dovrà dettagliare il funzionamento della piattaforma, allegando significativi screenshot funzionali.

13. PIANO GENERALE DI FORNITURA E FASE DI AVVIO

13.1 Piano Generale di Fornitura

L'Operatore Economico è tenuto a presentare, in sede di Offerta Tecnica, un **Piano Generale di Fornitura** che contenga almeno i seguenti elementi:

- Piano di gestione della transizione e avvio del servizio, comprendente attività di presa in carico, migrazione delle conoscenze, affiancamento operativo e gestione dei rischi;
- Descrizione dettagliata dei processi operativi previsti per l'esecuzione del servizio, con particolare riferimento alla gestione dei contatti inbound, eventuali richiamate, escalation, gestione delle richieste e chiusura delle pratiche;
- Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di Contact Center, dettaglio della possibilità di integrazione con i sistemi della Committente ed il relativo piano di manutenzione preventiva, evolutiva e correttiva, con evidenza dei flussi SIP, delle modalità di integrazione applicativa, dei sistemi di monitoraggio e delle modalità di gestione degli incidenti tecnici;
- Organizzazione del Contact Center: sedi operative, dimensionamento delle risorse umane e documento riepilogativo dell'organico, indicazione del modello di copertura dei turni e dei ruoli organizzativi previsti;
- Soluzioni tecnologiche e architetture per la gestione di emergenze, picchi di traffico e Business Continuity / Disaster Recovery;
- Elenco completo degli SLA e degli eventuali KPI migliorativi offerti, con metodi di misurazione. Gli eventuali valori migliorativi offerti saranno vincolanti ai fini dell'esecuzione contrattuale;
- Timeplan esecutivo (GANTT) per l'implementazione di tutte le attività previste nella Fase di Avvio, con evidenza della capacità organizzativa di avviare i servizi secondo le tempistiche definite al Par. 4 (vedi successivo Par. 13.2), con indicazione delle responsabilità delle singole attività (RACI);
- Piano di formazione base e specifica con strumenti di verifica dell'apprendimento secondo quanto definito al Par. 10.6. Dovrà essere dettagliatamente indicata la modalità di formazione erogata al personale dell'Operatore Economico che non ha presenziato direttamente alle sessioni formative di start-up della Committente, garantendo comunque il completo trasferimento delle conoscenze prima dell'impiego autonomo sul servizio;
- Descrizione delle misure tecniche e organizzative adottate ai sensi dell'art. 28 GDPR in qualità di Responsabile del trattamento, comprensive della relativa pianificazione temporale;
- Ogni altro elemento ritenuto utile ai fini della valutazione tecnica e previsto dal presente capitolato di gara.

Il Piano Generale di Fornitura dovrà essere redatto con adeguato livello di completezza, dettaglio e concretezza operativa al fine di dimostrare come l'Operatore Economico sia effettivamente in grado di pianificare e gestire il servizio nelle tempistiche richieste, di rispettare gli SLA e di garantire un elevato livello di affidabilità operativa.

È facoltà dell'Operatore Economico integrare il Piano Generale di Fornitura con ulteriori dettagli al fine di valorizzare maggiormente la propria proposta tecnica.

13.2 Fase di Avvio, Transizione e Messa in esercizio del servizio

La Fase di Avvio, necessaria per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche all'erogazione del servizio, rientra nei termini dei 60 (sessanta) giorni solari previsti all'art. 4 del presente Capitolato Tecnico, decorrenti dalla data di stipula del contratto. L'Operatore Economico dovrà inserire in offerta tecnica un **timeplan esecutivo (GANTT)** che dovrà evidenziare attività, tempistiche, milestone, responsabilità e principali dipendenze operative. Dovranno inoltre essere specificati:

1. Adempimenti amministrativi e normativi propedeutici all'avvio (nomina referenti, nomine privacy);
2. Istituzione del tavolo di lavoro con calendarizzazione di SAL periodici, con definizione della governance di progetto, dei referenti e dei canali di comunicazione/escalation;
3. Onboarding delle risorse umane assegnate all'appalto, comprendente selezione/assegnazione delle risorse, verifica dei requisiti minimi, pianificazione turnistica e predisposizione degli accessi;
4. Piano di formazione base e specifica con date e risorse coinvolte, comprensivo delle verifiche finali di apprendimento e dell'abilitazione al servizio;
5. Attività di predisposizione logistica, infrastrutturale e telefonica (inclusi test sulle integrazioni e il funzionamento dei sistemi), configurazione e test delle integrazioni con la piattaforma Genesys Cloud della Committente, dei flussi SIP/UII e dei sistemi CRM eventualmente coinvolti;
6. Verifiche conclusive su processi e sistemi, incluse le prove funzionali propedeutiche alla Verifica di Conformità e alla messa in esercizio del servizio.

Il costo delle attività previste nella Fase di Avvio si intende integralmente remunerato nell'ambito del corrispettivo contrattuale e non dà diritto ad alcun compenso aggiuntivo

Qualora il ritardo nell'esecuzione delle attività previste nel piano sia imputabile alla Committente, inclusa la mancata disponibilità di ambienti, utenze, dati, referenti, approvazioni o attività tecniche di competenza della stessa, si procederà ad una neutralizzazione della durata della fase di Avvio.

14. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

La Committente procede periodicamente alla **Verifica di Conformità** dei servizi per certificare che le prestazioni siano state realizzate nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

La prima Verifica di Conformità sarà richiesta all'Operatore Economico con almeno 10 (dieci) giorni solari di anticipo rispetto alla scadenza della Fase di Avvio, allegando la documentazione attestante il completamento di tutte le attività del Piano Generale di Fornitura e, in particolare:

- Documento riepilogativo dell'organico con verifica del rispetto dei requisiti minimi;
- Curriculum vitae e attestati di formazione di tutte le risorse inserite in organico;
- Verbali e documentazione dei test tecnici sulle integrazioni.

In caso di esito negativo della prima Verifica di Conformità, l'Operatore Economico deve comunicare la disponibilità a effettuare una seconda verifica entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla data della prima. Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo, la Committente ha facoltà di procedere a ulteriori verifiche ovvero di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Le successive verifiche di conformità saranno eseguite contestualmente a quanto definito al successivo Par. 15.

Ogni Verifica di Conformità si conclude con la redazione di un Verbale trasmesso tempestivamente al Responsabile dell'affidamento.

15. ATTIVITA' DI VERIFICA E CONTROLLO QUALITA'

La Committente si riserva la facoltà di effettuare **visite periodiche** durante lo svolgimento dell'appalto presso la sede operativa dell'Operatore Economico nella quale viene erogato il servizio, finalizzate alle attività

di monitoraggio, controllo della qualità del servizio, allineamento operativo, verifica dei processi , svolgimento di eventuali audit o sessioni formative.

Le visite ordinarie saranno programmate, di norma, con **cadenza trimestrale**, fino a un massimo di 4 (quattro) visite per anno, con la partecipazione di un numero massimo di 3 (tre) rappresentanti della Committente.

Le spese di trasferta relative alle visite ordinarie del personale della Committente per verifica, coordinamento e controllo qualità saranno disciplinate in analogia con quanto disposto al precedente Par. 10.7.1.

Resta ferma la facoltà della Committente di effettuare ulteriori visite, verifiche o audit rispetto a quelle ordinarie sopra indicate. In tal caso, i relativi oneri di trasferta resteranno integralmente a carico della Committente.

16. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Nella fase terminale del contratto, l'Operatore Economico garantirà un periodo di supporto alla transizione verso il nuovo fornitore di almeno 30 (trenta) giorni solari, estendibili di ulteriori 30 (trenta) giorni solari su richiesta della Committente comunicata con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo.

L'Operatore Economico predisporrà, in accordo con la Committente, un Piano di Trasferimento che consente di pianificare il periodo di passaggio, allineando le attività con la Fase di Avvio del futuro fornitore. Il costo di tale attività è incluso nei corrispettivi contrattuali definiti.

17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il legale rappresentante dell'Operatore Economico, o suo delegato, assume il ruolo di Responsabile esterno del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 -GDPR, con obbligo di:

1. Garantire il corretto utilizzo dei dati personali messi a disposizione dalla Committente;
2. Trasmettere alla Committente, prima dell'avvio del servizio, l'elenco nominativo del personale incaricato all'accesso ai dati (cognome, nome, data e luogo di nascita, codice fiscale);
3. Comunicare alla Committente tramite PEC o e-mail ordinaria ogni variazione del personale incaricato che comporti il venir meno della necessità di accesso ai dati;
4. Impartire al proprio personale le istruzioni necessarie e vigilare sul rispetto delle norme di sicurezza e di protezione dei dati.

L'Operatore Economico, in qualità di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR, si impegna a garantire che tutti i dati gestiti siano trattati con lo stesso grado di cura e protezione applicato ai propri dati, informazioni, software e documentazione aziendale, adottando misure tecniche e organizzative adeguate come previsto dagli artt. 32-34 GDPR.

È vietato all'Operatore Economico l'impiego di sistemi di intelligenza artificiale per il trattamento delle registrazioni, delle conversazioni o dei dati degli utenti e degli operatori (inclusi trascrizione, analisi vocale, valutazione delle prestazioni) senza preventiva autorizzazione scritta della Committente e previa verifica di conformità al Reg. (UE) 2024/1689 e al GDPR. È in ogni caso vietato l'uso di sistemi di riconoscimento delle emozioni.

Gli obblighi del presente capitolo si estendono ai subappaltatori e ai sub-responsabili del trattamento eventualmente autorizzati, secondo quanto previsto dal Disciplinare di Gara in materia di subappalto.

18. TUTELA DELL'IMMAGINE DELLA COMMITTENTE

La Committente si riserva ogni azione legale prevista dalla normativa vigente a tutela della propria immagine e dei propri utenti, qualora le informazioni fornite o le modalità di erogazione del servizio non siano conformi a quanto stabilito dal presente Capitolato, arrecando un danno di immagine alla Committente.

L'Operatore Economico è responsabile della condotta del proprio personale nel rispetto degli standard qualitativi e comunicativi definiti dalla Committente.

19. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

19.1 Misurazione e verifica degli SLA

La misurazione degli SLA avviene sulla base della reportistica di cui al Par. 12.1, prodotta dall'Operatore Economico mediante estrazione automatica dai propri sistemi, senza elaborazioni manuali dei dati di base. I report costituiscono dichiarazione contrattuale dell'Operatore Economico circa i livelli di servizio conseguiti.

L'Operatore Economico conserva i dati grezzi sottostanti (CDR, log ACD, log applicativi, estrazioni CRM) per l'intera durata del contratto e per i 12 (dodici) mesi successivi alla sua cessazione, e li mette a disposizione della Committente entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta.

La Committente si riserva la facoltà, senza che ciò costituisca obbligo, di verificare in qualsiasi momento i dati dichiarati mediante i propri sistemi (piattaforma Genesys Cloud CX, sistemi CRM) e mediante gli audit di cui al Par. 15. In caso di divergenza tra i dati dichiarati e quelli dei sistemi della Committente, prevalgono questi ultimi per tutte le metriche da essi osservabili; per le restanti metriche prevale l'esito della verifica condotta sui dati grezzi.

19.1.1 Controllo di congruenza

In ciascun report mensile, il numero di chiamate dichiarate come entrate nei sistemi dell'Operatore Economico non può eccedere il numero di chiamate consegnate dalla piattaforma della Committente nel medesimo periodo, e la somma di chiamate risposte e abbandonate deve corrispondere alle chiamate consegnate, con una tolleranza tecnica dell'1% (uno per cento) per eventi tecnici di rete. Il report che non superi il controllo di congruenza si considera incompleto ai fini di PE09 e l'Operatore Economico è tenuto a ritrasmetterlo corretto entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

19.1.2 Ricalcolo e reportistica non veritiera

Qualora dalla verifica emerga, su uno o più indicatori, uno scostamento in senso favorevole all'Operatore Economico superiore a 1 (uno) punto percentuale rispetto al dato verificato, verrà eseguito un ricalcolo degli SLA e delle relative penali per tutti i periodi interessati dalla medesima anomalia, fino a un massimo di 12 (dodici) mesi antecedenti la contestazione, sulla base dei dati verificati. Si applicherà inoltre la penale PE17. Non danno luogo a sanzione le divergenze contenute entro la tolleranza tecnica o derivanti da difformità di metodo preventivamente comunicate e documentate.

19.2 Parametri qualitativi del servizio

L'Operatore Economico è tenuto a rispettare i Livelli di Servizio (SLA) riportati nella tabella seguente:

ID SLA	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione
SLA01	Chiamate risposte	% di chiamate risposte entro 60 secondi dall'accodamento ACD	≥ 70% (o valore migliorativo offerto)	Mensile
SLA02	Livello di Servizio (LS)	% di chiamate risposte sul totale delle chiamate entrate in coda (escluse abbandonate <10 sec.)	≥ 90% (o valore migliorativo offerto)	Mensile
SLA03	Tasso di abbandono	% di chiamate abbandonate dopo 20 sec. in coda	≤ 7% (o valore migliorativo offerto)	Mensile

ID SLA	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione
SLA04	Tempo medio di attesa	tempo medio di attesa in coda ≤ valore TQRIF ARERA (Del. 15/2022/R/rif) adottato da Veritas	≤ 240 secondi (o valore migliorativo offerto)	Mensile
SLA05	Disponibilità piattaforma OE	% uptime in orario di servizio (8.30-17.00)	≥ 99,5%	Mensile
SLA06	Ripristino guasti bloccanti	Tempo di ripristino del servizio da interruzione totale (RTO)	≤4 ore lavorative	Per evento
SLA07	Gestione email Prenotazione Ingombranti	% e-mail Cat. A con ciclo completato (tentativi + esito CRM) entro 2gg lavorativi	≥ 98%	Mensile
SLA08	Qualità del dato CRM	% di SR/ticket correttamente classificati e compilati, su campione mensile verificato dalla Committente (2% delle pratiche, min. 100)	≥ 95%	Mensile
SLA09	Puntualità reportistica	% report giornalieri e mensili trasmessi completi ed entro i termini del Par. 12.1	≥ 98%	Mensile
SLA10	Sicurezza accessi	Comunicazione variazioni personale ai fini del de-provisioning utenze (Par. 5.7.2)	100% entro 24h lavorative	Per evento
SLA11	Qualità della conversazione (Vedi allegato E)	Punteggio medio su griglia di valutazione condivisa (cortesia, correttezza informativa, aderenza a script/KB), su campione di chiamate riascoltate	≥ 80/100	Mensile
SLA12	Completezza registrazioni	% chiamate gestite con registrazione disponibile e reperibile a sistema	≥ 98%	Mensile
SLA13	Notifica disservizi	Comunicazione alla Committente dell'interruzione totale del servizio entro 15 minuti dalla rilevazione, e comunque entro 30 minuti dal verificarsi	100%	Per evento

ID SLA	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione
SLA14	Consegna massiva registrazioni	Consegna massiva delle registrazioni audio del mese	Entro i primi 7gg lavorativi del mese successivo	Mensile

Ai fini del calcolo SLA01 e SLA02 si considerano risposte le sole chiamate seguite da effettiva gestione; le chiamate chiuse dall'operatore entro i primi 10 secondi senza apertura o aggiornamento di una SR sono computate come non risposte. Qualora l'incidenza superi l'1% mensile, la Committente attiverà un audit di verifica (Par. 15).

19.3 Sospensione del computo

Sono esclusi dal computo degli SLA i periodi di indisponibilità, malfunzionamento o degrado dei sistemi della Committente (*Ad es. piattaforma Genesys Cloud CX, sistemi CRM, Knowledge Base, tenant Microsoft Entra ID*) non imputabili all'Operatore Economico, purché tempestivamente segnalati tramite la piattaforma di ticketing IT della Committente, derivati da sospensione delle code ACD richiesta dalla Committente, nonché i periodi di forza maggiore di cui al Par. 20.6. Restano esclusi altresì gli eventi occorsi durante finestre di manutenzione programmata preventivamente concordate per iscritto tra le parti, da eseguirsi al di fuori dell'orario di servizio.

Si precisa che la sospensione opera esclusivamente per gli intervalli temporali in cui il malfunzionamento sia confermato dalla Committente, previa verifica del DEC; la mera apertura del ticket non sospende il computo.

19.4 Periodo di osservazione iniziale

Nei primi 30 giorni solari dall'avvio del servizio gli SLA sono integralmente misurati e rendicontati; le penali di cui al successivo Par. 20 sono applicate in misura ridotta del 50%. Dal 31° giorno gli SLA e le relative penali si applicano in misura piena.

19.5 Valori migliorativi

Costituisce elemento migliorativo, oggetto di valutazione tecnica secondo quanto previsto dal Disciplinare, l'offerta di valori più elevati rispetto ai minimi indicati esclusivamente per SLA01, SLA02 e SLA03. I valori migliorativi offerti sostituiscono a ogni effetto, incluso quello sanzionatorio, i valori di riferimento della tabella.

19.6 Istruttoria

Il mancato raggiungimento di uno SLA è contestato formalmente dal DEC della Committente via PEC, con facoltà dell'Operatore Economico di presentare controdeduzioni scritte entro 5 (cinque) giorni lavorativi. Decorso tale termine, o in caso di controdeduzioni non accolte con provvedimento motivato del DEC, si applicano le penali di cui al Par. 20.

20. REGIME DELLE PENALI

20.1 Principi generali

Le penali sono applicate mediante detrazione dall'importo fatturato nel mese di riferimento o, in caso di incapienza, dalle fatture successive ovvero mediante escussione della garanzia definitiva. L'applicazione è sempre preceduta dalla contestazione e dall'istruttoria di cui al Par. 19.6. L'importo complessivo delle penali applicate non può superare il 10% (dieci percento) dell'ammontare netto contrattuale. Al raggiungimento di tale soglia la Committente ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi del Par. 21. L'applicazione delle penali non esonera l'Operatore Economico dall'adempimento e non pregiudica il risarcimento del maggior danno.

Le penali previste nel presente articolo non si applicano qualora l'inadempimento o l'interruzione del servizio siano conseguenza di eventi di forza maggiore o di cause oggettivamente non imputabili all'Operatore Economico (Par. 20.6), purché debitamente documentati e tempestivamente comunicati alla Committente.

Resta fermo l'obbligo dell'Operatore Economico di adottare ogni misura ragionevolmente esigibile per limitare gli effetti dell'evento e ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile.

Non costituiscono cause di esclusione dagli SLA le ordinarie esigenze organizzative dell'Operatore Economico, incluse a titolo esemplificativo: assenze del personale, ferie, malattie, turnover o difficoltà di reperimento delle risorse.

20.2 Penali per mancato rispetto degli SLA

ID	Descrizione difformità	Penale applicabile
PE01	Mancato rispetto SLA01 (Chiamate risposte)	Da 68% a 69,99%: 0,5% dell'importo mensile fatturato; Da 65% a 67,99%: 1% dell'importo mensile fatturato; Sotto il 65%: 3% dell'importo mensile fatturato
PE02	Mancato rispetto SLA02 (Livello di Servizio)	0,5% dell'importo mensile fatturato per ogni punto percentuale, o frazione, sotto la soglia, fino a un massimo del 2% mensile
PE03	Mancato rispetto SLA03 (tasso di abbandono)	0,5% dell'importo mensile fatturato per ogni punto percentuale, o frazione, oltre la soglia, fino a un massimo del 2% mensile
PE04	Mancato rispetto SLA04 (Tempo medio di attesa)	0,5% dell'importo mensile fatturato per ogni 30 secondi, o frazione, di superamento del valore di riferimento, fino a un massimo del 2% mensile
PE05	Mancato rispetto SLA05 (disponibilità piattaforma OE)	1% dell'importo mensile fatturato per ogni 0,5 punti percentuali, o frazione, sotto la soglia
PE06	Mancato rispetto SLA06 (Ripristino guasti bloccanti)	€ 500,00 per ogni ora lavorativa, o frazione, eccedente il termine, ferma restando la penale per interruzione di cui al Par. 20.4
PE07	Mancato rispetto SLA07 (gestione e-mail ingombranti)	Penale pari al 100% della tariffa unitaria della singola e-mail di Categoria A per ciascuna e-mail gestita oltre i 2 giorni lavorativi; pari al 200% per ciascuna e-mail gestita oltre i 3 giorni lavorativi o non gestita
PE08	Mancato rispetto SLA08 (qualità del dato CRM)	0,5% dell'importo mensile fatturato per ogni punto percentuale, o frazione, sotto la soglia, fino a un massimo del 2% mensile
PE09	Mancato rispetto SLA09 (puntualità reportistica)	€ 50,00 per ciascun report mancante, incompleto o trasmesso oltre i termini
PE10	Mancato rispetto SLA10 (sicurezza accessi)	€ 100,00 per ciascuna variazione di personale non comunicata entro 2 giorni lavorativi
PE11	Mancato rispetto SLA11 (Qualità della conversazione)	Punteggio da 75 a 84,99: 0,5% dell'importo mensile fatturato; sotto 75: 1% dell'importo mensile fatturato
PE12	Mancato rispetto SLA12 (Completezza registrazioni)	€ 50,00 per ciascuna registrazione non disponibile o non reperibile
PE13	Mancato rispetto SLA13 (Notifica disservizi)	€ 100,00 per ciascun evento non notificato nei termini

ID	Descrizione difformità	Penale applicabile
PE14	Superamento della quota massima di lavoro agile o violazione dei requisiti della postazione remota (Par. 8.3)	€ 200,00 per ciascun turno e per ciascuna postazione non conforme
PE15	Difformità rilevate in sede di audit o verifica (Par. 14 e 15), non sanate entro 5 giorni lavorativi dalla contestazione formale	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo, fino alla comunicazione di avvenuta sanatoria via PEC
PE16	Mancato rispetto SLA14 (consegna massiva registrazioni)	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
PE17	Reportistica non coerente, con scostamento in senso favorevole all'OE superiore a 1 punto percentuale accertato in sede di verifica	1% dell'importo mensile fatturato per ciascun report interessato, oltre al ricalcolo di cui al Par. 19.1.2

20.3 Penali per attivazione tardiva del servizio

Ritardo rispetto alla data di attivazione	Penale giornaliera
Da 1 a 5 giorni solari	€ 200,00/giorno
Da 6 a 10 giorni solari	€ 500,00/giorno
Oltre il 10° giorno solare	€ 1.000,00/giorno

Oltre il 20° giorno solare di ritardo, la Committente ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi del Par. 21.

20.4 Penali per interruzione totale del servizio

Durata dell'interruzione	Penale applicata
Fino a 30 minuti	€ 500,00 per evento
Da 31 minuti a 2 ore	€ 700,00 per evento
Oltre 2 ore fino all'intera giornata lavorativa	€ 3.000,00 per evento
Oltre 1 e fino a 2 giornate lavorative consecutive	€ 5.000,00 per evento
Oltre 2 giornate lavorative consecutive	Facoltà della Committente di risolvere il contratto ai sensi del Par. 22

Ai fini dell'applicazione della penale, si considera interruzione o grave indisponibilità del servizio l'indisponibilità contemporanea di tutte le code ACD oppure una riduzione della capacità operativa superiore al 50% rispetto alle postazioni pianificate dall'Operatore Economico per il turno di riferimento, per cause imputabili all'Operatore Economico, tale da compromettere la normale erogazione del servizio.

La comunicazione dell'interruzione alla Committente deve avvenire entro 15 (quindici) minuti dal verificarsi del guasto, in forma telefonica e scritta (e-mail/PEC).

Il tempo di indisponibilità decorre dalla segnalazione dell'evento da parte del Committente ovvero dalla rilevazione automatica dello stesso tramite i sistemi di monitoraggio oppure a seguito segnalazione della Committente, fino al completo ripristino della capacità operativa prevista.

Entro 24 ore dal ripristino, l'Operatore Economico trasmette una relazione tecnica (*Incident Report*) dettagliata su cause, tipologia dell'interruzione, orari di inizio e fine dell'evento e azioni correttive adottate per prevenirne la ricorrenza.

20.5 Cumulo

Le penali di cui ai Par. 20.2 e 20.4 riferite al medesimo evento non sono cumulabili tra loro oltre il valore della penale più elevata applicabile, fatta eccezione per PE13 (mancata notifica), che si cumula in ogni caso.

20.6 Eventi di forza maggiore

Costituiscono cause di esclusione dalla verifica degli SLA esclusivamente eventi di forza maggiore.

Per **eventi di forza maggiore** si intendono eventi straordinari, imprevedibili e non imputabili all'Operatore Economico, a titolo esemplificativo e non esaustivo: calamità naturali, terremoti, alluvioni, incendi di rilevante entità, eventi bellici, atti terroristici, provvedimenti dell'Autorità che impediscano l'erogazione del servizio, blackout generalizzati delle reti di telecomunicazione nazionale o dell'alimentazione elettrica di zona non imputabili all'Operatore Economico e altri eventi straordinari, imprevedibili e inevitabili, intesi quali, che impediscano oggettivamente l'erogazione del servizio. Rientrano inoltre, a titolo esemplificativo, emergenze sanitarie dichiarate dalle competenti autorità o provvedimenti restrittivi dell'autorità pubblica.

Non costituiscono cause di forza maggiore: i guasti, i malfunzionamenti o le indisponibilità delle infrastrutture tecnologiche, delle reti, dei sistemi informativi, dei gruppi elettrogeni delle sedi operative, dei servizi cloud o dei subfornitori utilizzati dall'Operatore Economico per l'esecuzione del contratto, salvo che derivino direttamente da un evento di forza maggiore come sopra definito. Non costituiscono causa di esclusione dagli SLA le ordinarie assenze del personale, incluse ferie, malattie individuali, turnover o difficoltà organizzative dell'Operatore Economico.

Eventuali situazioni eccezionali che determinino una indisponibilità contemporanea di una quota rilevante delle risorse dedicate saranno oggetto di opportuna valutazione tra le parti ai fini dell'applicazione degli SLA, previa adeguata documentazione fornita dall'Operatore Economico.

20.7 Clausola di recidiva

In caso di violazione del medesimo SLA per 3 mesi consecutivi, ovvero per 4 mesi anche non consecutivi nell'arco di 12, le relative penali si applicano in misura doppia rispetto al valore di riferimento.

Art. 21 – MODIFICHE SOGGETTIVE DELL'ESECUTORE

21.1 Sostituzione del soggetto esecutore

Qualsiasi operazione societaria o aziendale intervenuta successivamente all'assegnazione e idonea a determinare, direttamente o indirettamente, la sostituzione del soggetto esecutore, ivi comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cessione o affitto di azienda o di ramo d'azienda, fusione, scissione, trasformazione, conferimento, acquisizione o variazione del controllo, dovrà essere comunicata a Veritas Spa con congruo anticipo rispetto alla sua efficacia nei confronti del contratto.

Nei casi consentiti dalla normativa vigente, il soggetto subentrante dovrà dimostrare il possesso dei requisiti di ordine generale e degli iniziali criteri di selezione previsti dalla documentazione della procedura selettiva svolta da Veritas Spa, quali requisiti contrattualmente assunti dall'Affidatario originario, secondo quanto applicabile alla specifica operazione e alla natura dei singoli requisiti. La prosecuzione del rapporto contrattuale con il soggetto subentrante resta condizionata all'esito positivo di tale verifica.

Non sarà consentita la prosecuzione del rapporto contrattuale con un soggetto subentrante che, ove fosse stato concorrente alla data di presentazione delle offerte, non avrebbe posseduto i requisiti minimi di partecipazione previsti dalla documentazione della procedura selettiva, salvo quanto diversamente previsto dalla normativa applicabile in materia di successione nei rapporti contrattuali e di trasferimento dei requisiti.

L'Affidatario dovrà inoltre garantire che l'operazione non determini una riduzione della capacità economica, finanziaria, tecnica, professionale e organizzativa necessaria all'esecuzione del servizio, né una compromissione della continuità operativa.

In difetto della comunicazione di cui sopra, ovvero qualora dalla verifica ivi prevista emerga il mancato possesso dei requisiti in capo al subentrante, Veritas Spa potrà procedere, nei casi e con le modalità previste dal contratto e dalla normativa vigente, alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. ovvero all'adozione delle ulteriori misure conseguenti previste dalla legge.

21.2 Obbligo di comunicazione degli Eventi Societari Rilevanti

Fermo quanto previsto all'articolo precedente, e fermi restando gli obblighi di comunicazione preventiva e verifica ivi previsti per gli eventi che comportano sostituzione del soggetto esecutore, l'Affidatario si obbliga a comunicare tempestivamente a Veritas Spa il verificarsi di uno o più dei seguenti Eventi Societari Rilevanti:

- a) fusione;
- b) scissione;
- c) trasformazione;
- d) cessione o affitto di azienda;
- e) cessione o affitto di ramo d'azienda;
- f) conferimento;
- g) acquisizione o cessione di partecipazioni comportanti un cambio di controllo;
- h) acquisizione dell'Affidatario da parte di altro operatore economico;
- i) trasferimento dell'organizzazione dedicata all'esecuzione del contratto;
- j) ristrutturazione del debito;
- k) apertura di procedure concorsuali, accesso a strumenti di regolazione della crisi d'impresa o ad altre misure di composizione negoziata previste dal Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza (D.Lgs. 14/2019 e ss.mm.ii.), fermo restando quanto previsto dalla normativa applicabile in materia di contratti pendenti;
- l) sopravvenuta perdita dei requisiti economico-finanziari richiesti dalla documentazione della procedura selettiva;
- m) qualsiasi altro evento suscettibile di incidere sulla capacità dell'Affidatario di eseguire correttamente il servizio.

La comunicazione al Responsabile dell'Affidamento (oppure al DEC), dovrà avvenire con un anticipo di almeno 30 (trenta) giorni rispetto all'efficacia dell'operazione nei confronti del rapporto contrattuale, ove ciò sia compatibile con la natura dell'evento e con la normativa applicabile; per gli eventi di cui alle lettere k) e l), che per loro natura possono manifestarsi senza preavviso, la comunicazione dovrà avvenire senza indugio e comunque non oltre 5 (cinque) giorni dal verificarsi dell'evento o dalla conoscenza dello stesso da parte dell'Affidatario.

L'obbligo di comunicazione di cui al presente articolo si aggiunge, e non si sostituisce, agli adempimenti pubblicitari e informativi previsti dalla normativa vigente in relazione ai singoli Eventi Societari Rilevanti (a titolo esemplificativo, iscrizioni nel registro delle imprese, termini di opposizione dei creditori, pubblicità legale delle operazioni straordinarie).

Veritas Spa si riserva di richiedere, a seguito della comunicazione, ogni documentazione integrativa ritenuta necessaria a valutare gli effetti dell'evento sull'esecuzione del contratto e sul possesso dei requisiti, nonché di adottare le determinazioni conseguenti previste dal contratto e dalla normativa vigente.

21.3 Cessione del credito

L'Affidatario può cedere a terzi, in tutto o in parte, i crediti derivanti dal presente contratto, nel rispetto delle disposizioni di cui agli artt. 1260 e ss. c.c..

La cessione dovrà essere comunicata a Veritas Spa mediante notificazione in forma scritta, con indicazione del cessionario, dell'importo e della natura del credito ceduto, nonché delle relative coordinate di

pagamento. La cessione non è opponibile a Veritas Spa fino a quando non sia stata regolarmente notificata o dalla stessa espressamente accettata; sino a tale momento, i pagamenti effettuati all'Affidatario si intendono validamente ed efficacemente eseguiti.

Veritas Spa si riserva di subordinare l'efficacia della cessione nei propri confronti a un proprio atto di presa d'atto, da rilasciarsi previa verifica della regolarità formale della cessione e dell'assenza di elementi ostativi al pagamento (a titolo esemplificativo, contestazioni in corso, compensazioni, penali maturate, procedure esecutive sul credito).

Resta fermo che la cessione del credito non determina alcuna modifica del rapporto contrattuale di esecuzione del servizio, che continua a fare capo esclusivamente all'Affidatario, il quale rimane l'unico responsabile nei confronti di Veritas Spa per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali.

22. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Committente si riserva il diritto di procedere alla risoluzione del contratto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso di gravi o reiterate inadempienze.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono cause di risoluzione:

- Interruzione del servizio protratta per più di 2 (due) giornate lavorative consecutive in modo ingiustificato;
- Grave e/o continuata violazione degli obblighi contrattuali e delle prescrizioni del presente Capitolato;
- Ritardo nell'attivazione del servizio superiore a 20 giorni solari rispetto alla scadenza definita;
- Gestione del personale non conforme agli obblighi di legge;
- Mancato rispetto degli obblighi in materia di protezione dei dati personali (GDPR);
- Superamento della soglia massima delle penali (10% del valore contrattuale netto);
- Esecuzione, anche parziale, di attività del servizio da località esterne al territorio italiano, in violazione dei Par. 8.2 e 8.3;
- Subappalto non autorizzato dalla Committente o affidamento a terzi in violazione delle disposizioni del Disciplinare di Gara.

23. NOTE FINALI

Il presente Capitolato Tecnico costituisce parte integrante e sostanziale della documentazione di gara. In caso di difformità o contraddizione tra i documenti di gara si applica la gerarchia documentale eventualmente definita nel Disciplinare di Gara. Per quanto attiene agli aspetti tecnici e prestazionali del servizio, il presente Capitolato Tecnico costituisce il documento di riferimento.

Le disposizioni del presente Capitolato Tecnico costituiscono requisiti minimi inderogabili per l'esecuzione del servizio, ad eccezione degli elementi espressamente indicati come migliorativi, opzionali o oggetto di valutazione tecnica negli atti di gara.

Le soluzioni tecniche od organizzative proposte dall'Operatore Economico non potranno derogare ai requisiti minimi obbligatori previsti dal presente Capitolato. Eventuali difformità sostanziali rispetto ai requisiti minimi inderogabili comporteranno la non conformità dell'offerta secondo quanto previsto dagli atti di gara.

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente Capitolato, si rinvia alla normativa vigente in materia di appalti pubblici, alla normativa speciale di settore e alle condizioni generali di contratto della Committente.

Tutti gli elementi, prestazioni, funzionalità e modalità operative dichiarati dall'Operatore Economico nell'Offerta Tecnica come inclusi nella propria proposta si intendono integralmente ricompresi nell'offerta economica presentata e non potranno comportare oneri aggiuntivi per la Committente, salvo quanto espressamente previsto negli atti di gara.

Quanto dichiarato dall'Operatore Economico nell'Offerta Tecnica costituisce impegno contrattuale per tutta la durata del servizio, qualora oggetto di valutazione o comunque previsto come elemento migliorativo della proposta. Gli eventuali elementi migliorativi dichiarati dall'Operatore Economico nell'Offerta Tecnica, se oggetto di attribuzione di punteggio, assumono valore contrattuale per tutta la durata dell'affidamento.



CARLO
DANIELE
TONAZZO
16.09.2026
10:47:07
GMT+02:00