



Servizio clienti  
Capitolato di gara: call center  
Periodo: 2025 - 2026



Mirandola luglio 2024

## Indice

1. PREMESSE e aspetti generali .....	6
1.1. COMMITTENTE .....	6
1.2 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO AIMAG .....	6
1.3 OGGETTO .....	6
1.4 DEFINIZIONI .....	8
1.5 NUMERI TELEFONICI DEDICATI AL SERVIZIO.....	9
1.6 ORARI DEL SERVIZIO.....	9
1.7 QUALITÀ DEL SERVIZIO CLIENTI.....	10
1.8 STRUMENTI E APPLICATIVI.....	10
1.9 DISPOSIZIONI NORMATIVE E REGOLATORIE.....	10
2 Aspetti amministrativi.....	12
2.1 DURATA DELL’AFFIDAMENTO.....	12
2.2 IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO E CARATTERISTICHE DEI PREZZI .....	12
2.3 CLAUSOLA SOCIALE, PERSONALE, FORMAZIONE E ORGANIZZAZIONE.....	13
2.4 CONCOMITANZA DI PIÙ FORNITORI PER PARTE DEL SERVIZIO .....	15
2.5 VOLUMI E DISTRIBUZIONE TEMPORALE DELLE CHIAMATE .....	15
2.6 ELENCO PREZZI.....	19
2.7 CALCOLO CORRISPETTIVI, FREQUENZA FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....	27
2.8 PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	30
2.9 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE .....	33
2.10 VERIFICA CONGRUENZA OFFERTA TECNICA E SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO .....	33
2.11 CESSIONE E SPESE .....	34

2.12	ASSICURAZIONE .....	35
2.13	SUBAPPALTO .....	36
	PAGAMENTO DEI SUBAPPALTATORI.....	39
2.14	CAUZIONE PROVVISORIA E DEFINITIVA .....	40
	GARANZIA PROVVISORIA .....	40
	GARANZIA DEFINITIVA .....	40
	RIDUZIONE DELLE GARANZIE .....	42
2.15	TRATTAMENTO DATI.....	42
2.16	RESPONSABILITÀ .....	45
2.17	CODICE ETICO E POLICY D'USO DEI SISTEMI INFORMATIVI.....	45
3	Aspetti Tecnici.....	46
3.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	46
3.2	CONNETTIVITÀ, APPLICATIVI E SERVIZI .....	47
3.3	PROCEDURE OPERATIVE POST AGGIUDICAZIONE .....	49
3.4	FORMAZIONE PRE AVVIO .....	52
3.5	FORMAZIONE PERIODICA.....	54
3.6	VISITE DI ALLINEAMENTO ED ISPETTIVE .....	54
3.7	ONERI A CARICO DI AIMAG .....	55
3.8	ONERI A CARICO DEL FORNITORE .....	55

Le informazioni contenute in questo capitolato e in ogni altro documento ad esso correlato sono fornite in stretta confidenza. Questo si applica alle specifiche tecniche relative ai processi e procedure anche a tutte le comunicazioni che avverranno tra Aimag e i Concorrenti destinatari del documento. Non devono, pertanto, essere divulgate a terze parti senza il previo consenso scritto da parte di Aimag e devono essere utilizzate esclusivamente per lo scopo per cui sono state condivise.

## 1. PREMESSE E ASPETTI GENERALI

I servizi di contatto con la clientela, gestiti tramite call center, sono il mezzo principale attraverso il quale i clienti dei servizi a mercato e in concessione possono comunicare con le imprese erogatrici per ottenere informazioni, richiedere attivazioni e interventi tecnici, stipulare e modificare contratti, realizzare transazioni ed aderire ad offerte commerciali.

I livelli di efficienza ed efficacia dei call center delle imprese che operano nel mercato dei settori energetici si configurano come un nodo fondamentale della relazione con i clienti e soprattutto rappresentano una componente di grande importanza della qualità complessiva di tali servizi.

Il presente capitolato è articolato in tre sezioni: nel capitolo premesse si trovano le informazioni macro sul Gruppo, sui servizi erogati e gli aspetti chiave della procedura competitiva; nel capitolo “aspetti amministrativi” sono esposti tutte le informazioni amministrative, dimensionali e il sistema di valutazione delle offerte; nell’ultimo capitolo sono esposti i contenuti tecnici.

### 1.1. COMMITTENTE

Il committente di questa procedura è Aimag Spa ed in particolare l’uff. Amministrazione Clienti che gestisce il rapporto commerciale con tutti i clienti dei servizi erogati da Aimag (servizio idrico integrato, ambiente, teleriscaldamento) e da Sinergas Spa (vendita gas ed energia elettrica, efficienza energetica).

### 1.2 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO AIMAG

Per tutte le informazioni sul Gruppo Aimag fare riferimento al bilancio di sostenibilità disponibile al seguente indirizzo:

<https://www.aimag.it/sostenibilita/>

In particolare per gli aspetti quantitativi e qualitativi del servizio fare riferimento al capitolo che tratta le relazioni con i clienti.

### 1.3 OGGETTO

Oggetto della presente procedura competitiva è l'individuazione del soggetto a cui affidare il servizio di contatto telefonico (call center) con i clienti dei servizi erogati dal Gruppo Aimag (Aimag e Sinergas), ivi comprese le attività da svolgere in modalità "offline" e back office a completamento delle operazioni generate e la gestione delle richiamate.

Il servizio di call center è riferito principalmente a telefonate inbound per le commodity: ciclo integrato acqua, raccolta e trasporto rifiuti urbani, vendita ed assistenza gas, energia elettrica, efficienza energetica, teleriscaldamento.

Attraverso il canale call center il cliente potrà accedere a tutti i servizi normalmente disponibili nei canali fisici (punti vendita e sportelli).

A titolo informativo nel 2023 sono state gestite circa 215.600 chiamate con un livello di servizio pari al 94,81%, un tempo medio di accesso (post IVR) di 54,31 secondi e un Tempo Medio di Servizio di 245,05 secondi; nel dettaglio:

- AIMAG: 91.407 chiamate gestite, livello di servizio pari a 95,45%, tempo medio di accesso (post IVR) pari a 41,75 secondi ed un tempo medio di servizio pari a 207,12 secondi
- SINERGAS: 124.182 chiamate gestite, livello di servizio pari a 94,35%, tempo medio di accesso (post IVR) pari a 63,46 secondi ed un tempo medio di servizio pari a 272,98 secondi

Per il 2025 e 2026 su base annua si assume un valore indicativo di N. 210.000 chiamate gestite.

Le attività commerciali e operative di contrattualizzazione dei clienti dei servizi energy quali:

- Switch in
- Subentri su contatore chiuso

rientrano nel perimetro del bando.

Rientrano nel perimetro del bando anche le attività di valorizzazione dell'account cliente quali:

- Attivazione del recapito digitale della fattura
- Attivazione del pagamento in c/c bancario o postale delle fatture (SDD)
- Aggiornamento o inserimento delle informazioni di contatto del cliente (indirizzo mail e/o numero di telefono);

Rientra infine nel perimetro del bando la gestione dell'attività backoffice, ovvero le richieste contrattuali, variazioni contrattuali e richiesta di informazioni ricevute all'indirizzo di posta elettronica [backoffice@aimag.it](mailto:backoffice@aimag.it), sia per Aimag che per Sinergas.

## 1.4 DEFINIZIONI

**Livello di servizio (LS):** rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale (con la regola del 5).

**Tempo medio di attesa (TMA):** con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che:

- 1) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- 2) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

**QCS: Quality Customer Service,** è il parametro che individua la qualità percepita dal cliente finale in relazione al servizio erogato. In questo caso il parametro è legato al canale call center e, per quanto possibile, ai soli aspetti qualitativi riferiti a cortesia, chiarezza, preparazione, capacità di individuare e risolvere il problema posto, tempi di attesa. Le indagini saranno condotte a campione utilizzando canali digitali sui clienti che hanno contattato i servizi call center. I clienti esprimono il proprio gradimento rispetto alle singole caratteristiche del servizio con un voto tra 1 e 10. Il punteggio finale è dato dalla media di tutte le valutazioni nel mese di riferimento. Le indagini hanno periodicità quotidiana e le procedure utilizzate e i risultati ottenuti sono disponibili al Fornitore per le conseguenti azioni di miglioramento.

Nel corso del 2023 l'indice QCS ha fatto riscontrare i seguenti esiti:

- AIMAG: media voto pari a 8,63, calcolata su 4.159 risposte ricevute, su una scala di voti esprimibili che va da 1 a 10, dove 1 indica cliente per nulla soddisfatto e 10 indica cliente molto soddisfatto. La percentuale dei clienti che hanno dichiarato di aver risolto la problematica avendo chiamato il call center è pari al 83,51%
- SINERGAS: media voto pari a 8,36, calcolata su 7.291 risposte ricevute, su una scala di voti esprimibili che va da 1 a 10, dove 1 indica cliente per nulla soddisfatto e 10 indica

cliente molto soddisfatto. La percentuale dei clienti che hanno dichiarato di aver risolto la problematica avendo chiamato il call center è pari al 80,63%

**Front Office:** strutture dedicate prioritariamente al contatto con il cliente, che operano procedure e prassi comuni. Sportelli tradizionali, punti vendita e call center.

**TMG:** tempo medio di gestione di una chiamata telefonica (tempo di conversazione).

**NPS: Net Promoter Score,** strumento che misura la soddisfazione del cliente: attraverso un breve sondaggio viene rilevata la disponibilità dei clienti a consigliare un'azienda ad un amico o ad un conoscente, fornendo quindi informazioni sul grado di fedeltà dei clienti.

**Back Office:** struttura dedicata alla gestione del cliente senza che sia previsto contatto diretto: lavorazione delle richieste giunte tramite mail o altri canali che non prevedano tale contatto diretto.

## 1.5 NUMERI TELEFONICI DEDICATI AL SERVIZIO

I numeri dedicati al servizio call center sono:

Numero Verde Aimag: 800 018405

Numero Verde Sinergas: 800 038083

Oltre ad eventuali altri numeri verdi dedicati al servizio clienti

## 1.6 ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio è attivo tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle 13:00, per un totale di 65 ore settimanali

Sono escluse solo le festività nazionali.

L'orario potrà essere variato escludendo comunque il sabato pomeriggio ed i festivi, con preavviso di 15 giorni lavorativi.

A parità di ore di apertura settimanali, non saranno riconosciuti costi aggiuntivi; mentre andranno concordati fra le parti, con un preavviso di 20 giorni lavorativi, in caso di variazione della durata.

## 1.7 QUALITÀ DEL SERVIZIO CLIENTI

Il Gruppo Aimag ha intrapreso alcune iniziative che puntano al miglioramento della qualità sui servizi erogati e alla digitalizzazione di alcuni processi che riguardano anche il rapporto con i clienti. Per questo i normali indici di performance (LS e TMA) e gli indici che misurano la qualità percepita dai clienti sui servizi erogati dal call center (QCS) saranno alla base delle metriche di premialità e penalità.

Rispetto al parametro QCS, l'Aggiudicatario si impegna ad effettuare analisi puntuali sui risultati delle risposte ricevute, attraverso l'ascolto delle chiamate e l'affiancamento degli operatori. Il continuo monitoraggio del servizio, la definizione e applicazione delle azioni volte al miglioramento dell'indice in collaborazione con il referente Aimag è considerato un elemento di valutazione positiva del servizio.

Il servizio di call center deve essere reso con cortesia, competenza, professionalità ed efficacia.

## 1.8 STRUMENTI E APPLICATIVI

Il servizio di call center sarà erogato utilizzando, le linee telefoniche, i sistemi informatici e gli applicativi del Gruppo Aimag, come descritto nel capitolo 3.

## 1.9 DISPOSIZIONI NORMATIVE E REGOLATORIE

Il fornitore è tenuto a conoscere le principali disposizioni normative e regolatorie attuali ed emanate nel corso di validità del contratto. Per quanto non previsto nel presente Capitolato di appalto si fa riferimento, alle seguenti disposizioni di ARERA:

- a. TIVG - Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane- ARG/gas 64/09 e s.m.i.;
- b. TIQV - Qualità dei servizi di vendita e.e. e gas - 413/2016/R/com e s.m.i.;
- c. TIMOE - Morosità elettrica -258/2015/R/com;
- d. TIMG - Morosità gas-ARG/gas 99/11 e s.m.i. ;
- e. TIF - Fatturazione-463/2016/R/com e s.m.i.;
- f. TIUF - Unbundling funzionale -296/2015/R/com e s.m.i.;
- g. Tutela Simile - 369/2016/R/eel e s.m.i.;
- h. Codice di condotta commerciale - Delibera ARG/com 366/2018 e s.m.i.
- i. TIBEG - Regime di compensazione e.e. e gas (Bonus) 402/2013/R/com

I. Offerte Placet e.e. e gas - 555/2017/R/com

**Per il servizio Idrico:**

- a. RQSII - regolazione della qualità contrattuale - 655/2015/R/idr
- b. TIBSI - bonus - 897/2017/R/idr
- c. Bonus integrativo Atersir CAMB/2018/45
- d. TICSI - corrispettivi servizi idrici 665/20017/R/idr
- e. TIMSII - misura - 218/2016/R/idr
- f. REMSI - morosità - 311/2019/R/idr

Per quanto riguarda il servizio **Raccolta e trasporto:**  
Regolamenti Comunali Area Nord e Terre D'Argine (solo aspetti macro funzionali al servizio) e  
TQRIF Testo unico per la qualità del servizio di raccolta rifiuti.

**Per il teleriscaldamento:**

- RQCT - regolazione della qualità commerciale - 661/2018/R/tlr
  - TITT - trasparenza del servizio teleriscaldamento e teleraffrescamento Del. 313/2019/R/tlr
- L'Aggiudicatario si intende obbligato all'osservanza delle leggi, regolamenti e disposizioni vigenti ed emanati nel corso di validità del contratto, fra cui l'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

Infine il Fornitore è tenuto a conoscere le regole base emanate dal AGCM in merito alla concorrenza sui mercati energetici.

## 2 ASPETTI AMMINISTRATIVI

In questa sezione sono riportati gli elementi generali e amministrativi necessari per definire e inviare la proposta tecnica ed economica.

### 2.1 DURATA DELL’AFFIDAMENTO

L’affidamento ha durata indicativa 12 mesi dal giorno dell’inizio del servizio ed è rinnovabile per ulteriori 12 mesi. L’affidamento avrà termine all’esaurimento dell’importo contrattuale.

Al momento della stipula del contratto sarà stabilita la data di inizio dell’erogazione del servizio, che avverrà dopo il corso di formazione rivolto al personale preposto, secondo la pianificazione della transizione definita nella sezione tecnica.

Con anticipo di almeno “4” mesi, rispetto alla scadenza contrattuale, AIMAG si riserva la facoltà di proroga per la durata di un ulteriore anno, alle stesse condizioni.

In caso di mancato rinnovo, l’Aggiudicatario dovrà comunque garantire la continuità nell’erogazione del servizio fino all’affidamento al fornitore Aggiudicatario della nuova procedura di gara,

### 2.2 IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO E CARATTERISTICHE DEI PREZZI

L’importo annuale calcolato per le attività a misura e a corpo è di **730.000,00 €**, oltre ad iva ai sensi di legge, comprensivo del costo del servizio, delle premialità massime, della formazione, così ripartito:

Importo a base d’asta (a misura):  $210.000 * 2,80 = 588.000$  €, oltre ad iva (soggetto a ribasso)

Premialità (importo stimato): 70.000 € (non soggetto a ribasso)

Formazione key user e backoffice (a corpo) = 5.000 € (non soggetto a ribasso); tale importo è opzionale e sarà vincolato all’aggiudicazione dell’appalto da parte di un fornitore diverso rispetto all’attuale

Premi da incentivi commerciali: 32.000€

Attività backoffice: 35.000€ (soggetto a ribasso)

Aimag si riserva di rinnovare il contratto per un ulteriore periodo di 12 mesi.

L'importo del rinnovo è pari ad Euro 730.000,00€, oltre ad iva ai sensi di legge, comprensivo del costo del servizio, delle premialità massime, della formazione.

L'importo complessivo, comprensivo del periodo di rinnovo, è pari ad Euro 1.460.000,00 oltre ad iva ai sensi di legge.

Sono inoltre previsti incentivi legati alle prestazioni commerciali, come indicato nel successivo paragrafo 2.6.

## 2.3 CLAUSOLA SOCIALE, PERSONALE, FORMAZIONE E ORGANIZZAZIONE

### 2.3.1 Clausola sociale:

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale già impiegato l'aggiudicatario si impegna ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'affidatario uscente (solo personale assunto a tempo indeterminato). A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nell'allegato.

### 2.3.2 Formazione base e aggiornamento degli operatori:

Il personale impiegato nei servizi dovrà essere, ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro, dipendente della Società aggiudicataria che si obbliga a osservare tutte le disposizioni di legge ed ottemperare a tutti gli obblighi previsti dai contratti collettivi di lavoro e da tutta la normativa vigente, in particolare, in materia previdenziale, fiscale, di igiene e di sicurezza sul lavoro.

Lo svolgimento delle attività direttamente o indirettamente connesse con l'espletamento del servizio in oggetto dovrà avvenire, da parte dei dipendenti del fornitore, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di tutela della privacy, ex D.lgs. 196/2003. L'Aggiudicatario dovrà agire nel rispetto della normativa in tema di trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo n.679/2016/UE) e, al momento della sottoscrizione del contratto, sarà nominato responsabile del trattamento ai sensi del Regolamento stesso.

Il personale preposto dovrà avere i seguenti requisiti:

- a) una specifica esperienza nel settore delle utilities (aver svolto attività nel settore per un periodo di ameno 12 mesi continuativi), conoscenza di contrattualistica i regolamenti e le principali attività riguardanti i servizi erogati.
- b) adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (gestione del cliente difficile, approccio al servizio, strumenti di vendita, ecc..).
- c) conoscere gli elementi di base necessari all'utilizzo del personal computer, del pacchetto office, della posta elettronica e degli applicativi CRM (Salesforce)
- d) perfetta conoscenza e dizione della lingua italiana con la presenza nello staff di almeno una persona che parli correntemente inglese.
- d) diploma di scuola media superiore.

### 2.3.3 Referenti dell'impresa affidataria

L'affidatario dovrà individuare un referente, con la funzione di **team leader** e supervisore per gli altri componenti del gruppo di lavoro. Il team leader è referente unico nei confronti di AIMAG per tutte le questioni di natura organizzativa ed operativa ed ha in carico le azioni di motivazione degli operatori, la loro formazione e il monitoraggio periodico degli indici di qualità. Il "referente" dovrà aver maturato un'esperienza nel ruolo di almeno 3 (tre) anni.

Oltre al team leader è individuata la figura di **key user** che deve avere la padronanza completa di tutti i processi e le competenze per erogare il servizio nel migliore dei modi. Il key user partecipa alle sessioni di formazione periodiche organizzate da Aimag e trasmette le competenze acquisite agli operatori in sessioni specifiche. Il fornitore è invitato a definire 2 key user.

La partecipazione costruttiva alle sessioni di formazione è un requisito necessario per mantenere e migliorare il livello di servizio offerto.

L'affidatario deve individuare inoltre un responsabile amministrativo del contratto che segue gli aspetti contrattuali.

### 2.3.4 Costi formazione

I costi della formazione del personale di servizio sono a carico dell'affidatario.

I momenti formativi post avvio per i key user per nuovi servizi o novità rilevanti, sono definiti congiuntamente dal responsabile di Aimag e dal team leader e prevedono un rimborso spese:

Le sessioni di formazione svolte c/o la sede di Aimag daranno diritto ad un rimborso spese complessivo di 100€ per le sessioni di mezza giornata e 150€ per le sessioni di una giornata.

Le sessioni di formazione per i key user svolte online danno diritto ad un rimborso spese giornaliero complessivo di 100€ al giorno.

Ai corsi di formazione c/o la sede di Aimag possono partecipare più persone, ma il rimborso spese è previsto solo per i Key user.

#### 2.3.5 Responsabile operativo call center Aimag

All'interno di Aimag è individuato il responsabile operativo della funzione call center all'interno dell'uff. Amministrazione Clienti. Il responsabile operativo è il riferimento per tutti i rapporti sia amministrativi che tecnici che riguardano il servizio. Il responsabile operativo si rapporterà sia con il team leader che con il key user per le rispettive aree di competenza. E' compito del responsabile operativo call center di Aimag facilitare le condizioni operative e fornire tutte le informazioni utili a consentire al Fornitore di poter raggiungere gli obiettivi di servizio.

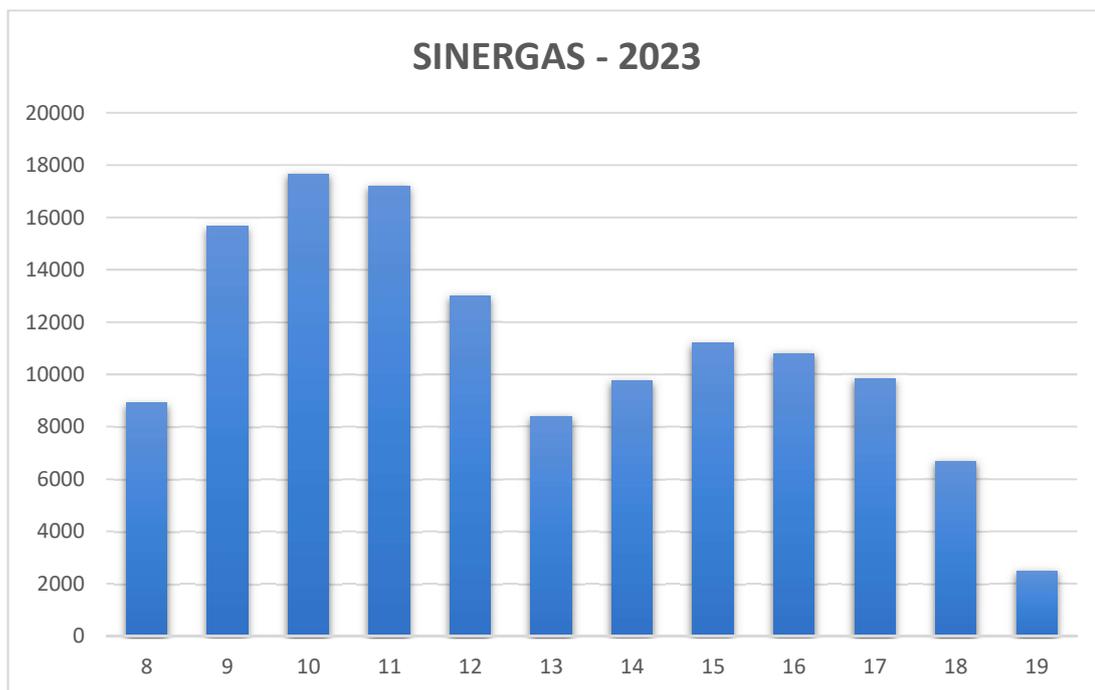
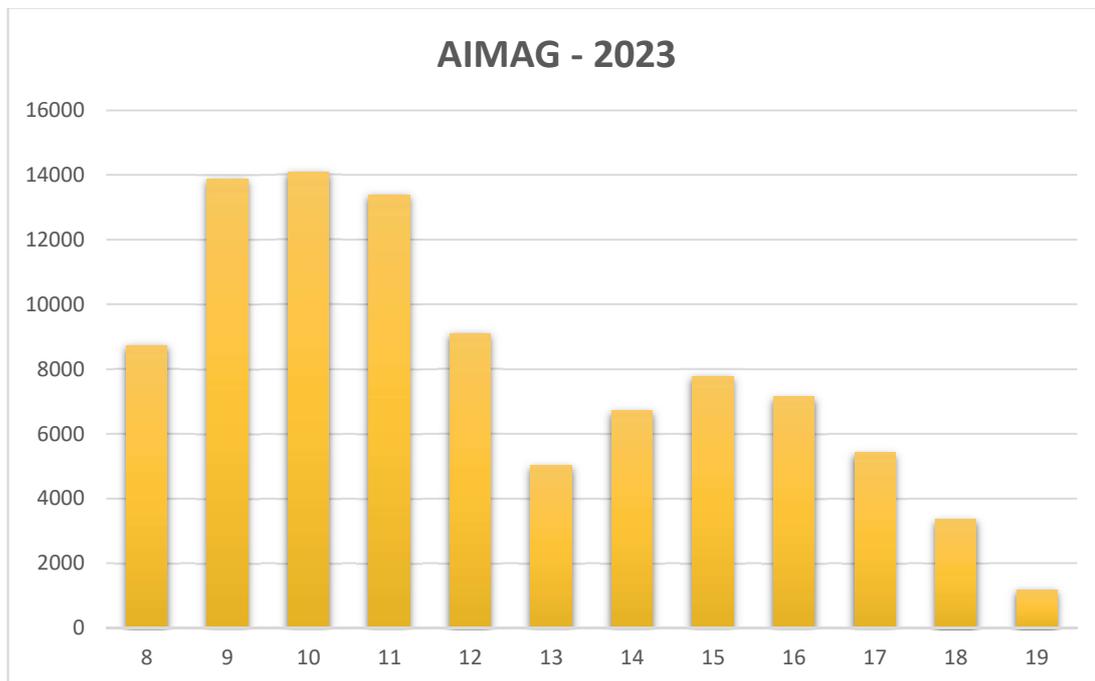
## 2.4 CONCOMITANZA DI PIÙ FORNITORI PER PARTE DEL SERVIZIO

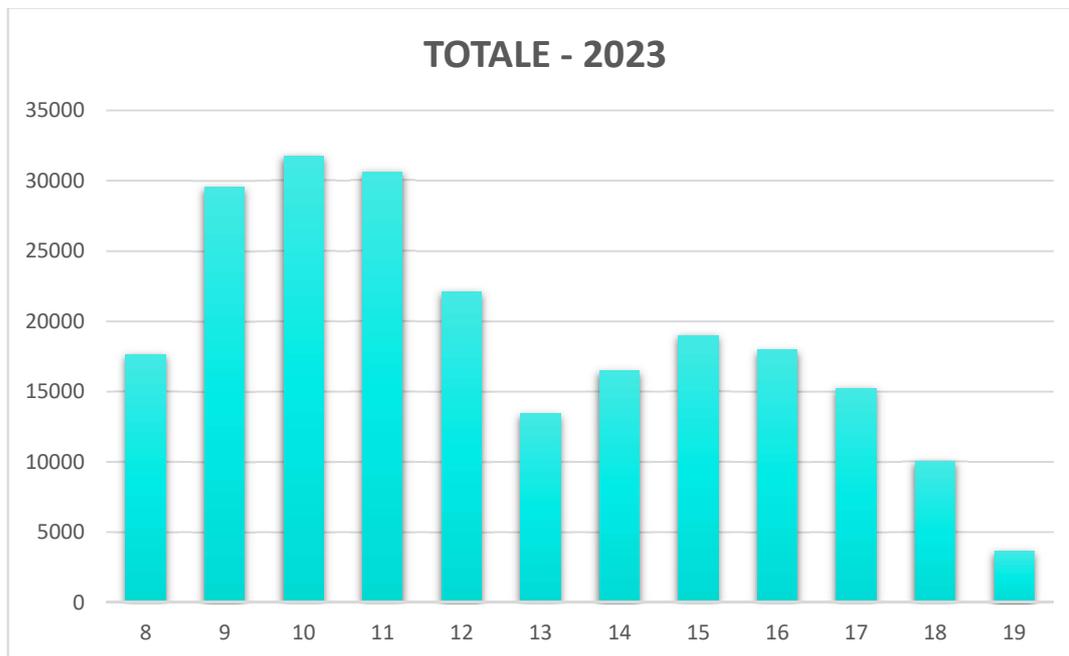
Aimag si riserva la possibilità della concomitanza di più fornitori durante l'esecuzione dell'affidamento.

## 2.5 VOLUMI E DISTRIBUZIONE TEMPORALE DELLE CHIAMATE

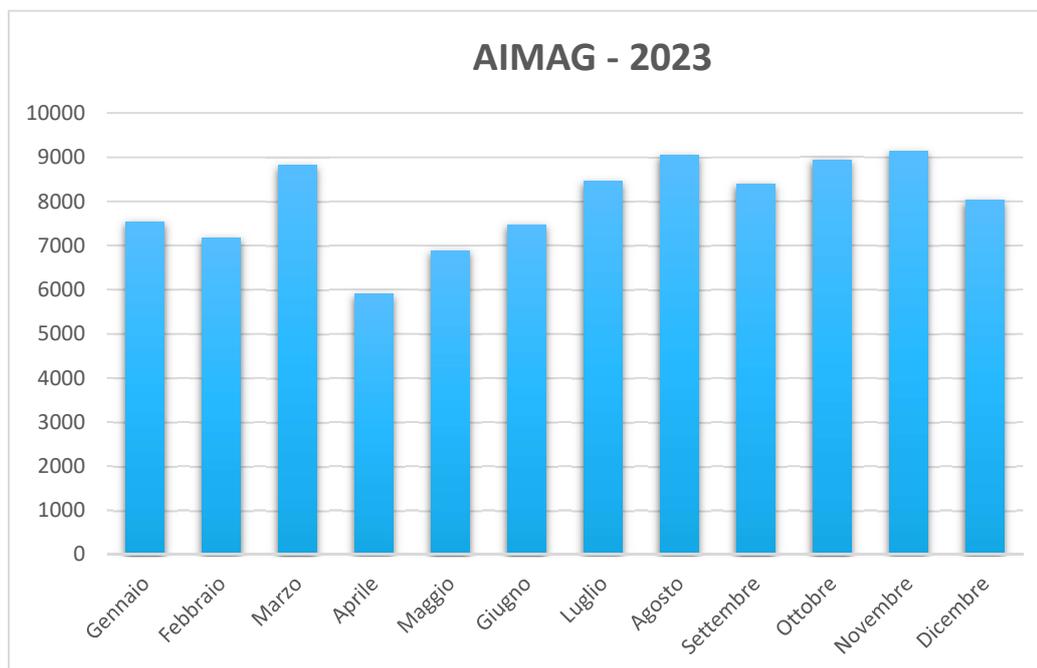
I grafici di seguito riportati, rappresentano la distribuzione delle telefonate ricevute nell'anno 2023, in funzione delle fasce orarie e del mese, suddivise per numero verde e totali.

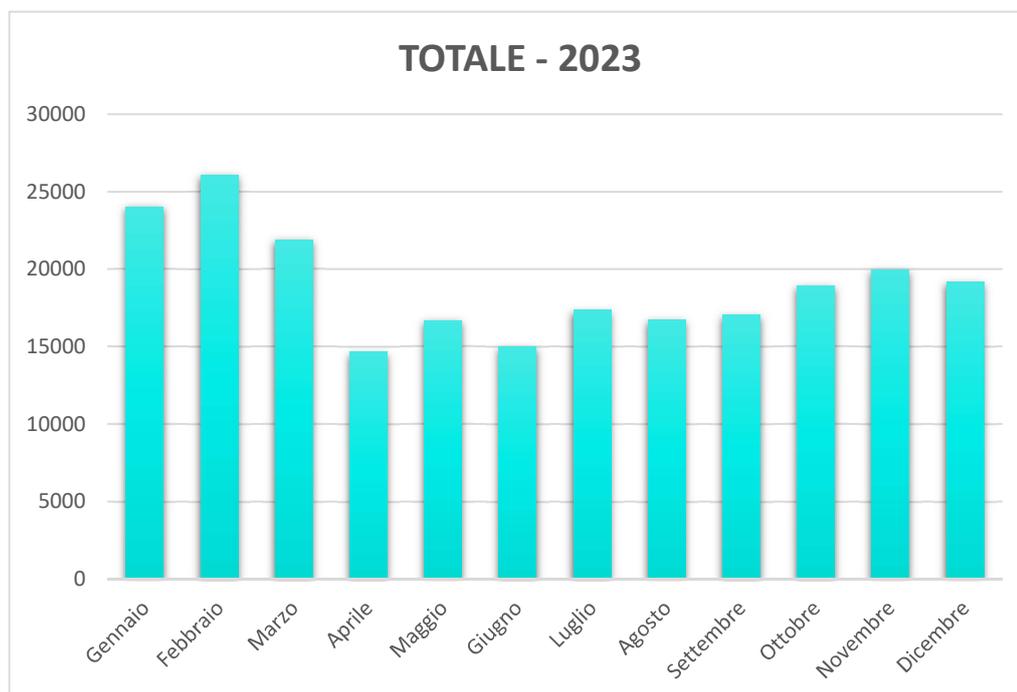
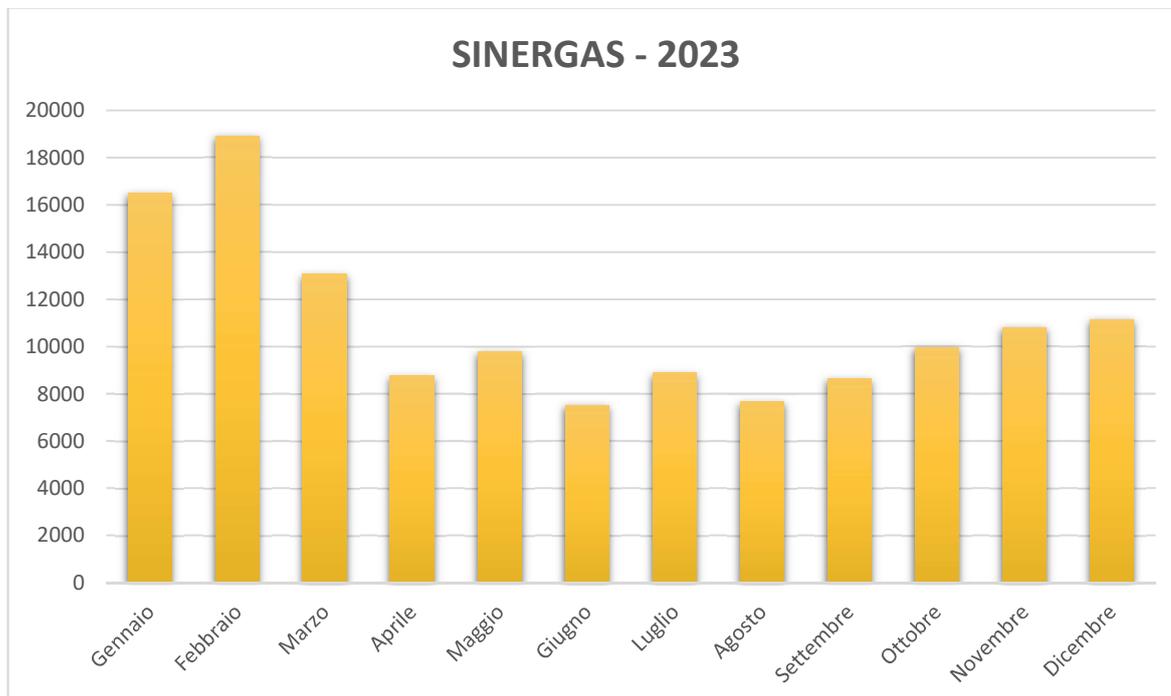
### PER FASCIA ORARIA





### PER MESE





Con l'obiettivo di consentire al fornitore di eseguire al meglio la propria attività il responsabile operativo:

- trasmette al team leader, la pianificazione annuale delle fatturazioni e le eventuali variazioni significative.
- informa il team leader in merito agli eventi che possono avere importanti ricadute sul volume delle chiamate in ingresso.

## 2.6 ELENCO PREZZI

I prezzi di aggiudicazione si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata e validità del contratto, compresi eventuali rinnovi.

I prezzi unitari stabiliti nell'Elenco Prezzi, di seguito riportati, si intendono accettati dall'Aggiudicatario in base ai calcoli di sua convenienza e a tutto suo rischio.

Gli stessi sono stati giudicati dalla ditta singolarmente e convenienti nel loro complesso, tali da consentire il ribasso offerto e da compensare tutti gli oneri contrattuali.

In ogni modo qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo dell'opera, della fornitura o del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai sensi dell'art. 60 del Codice, ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui al comma 1, si utilizzano per la componente della prestazione riferibile alla fornitura con posa in opera gli indici sintetici elaborati dall'ISTAT.

I servizi sono affidati in base alle prescrizioni del presente capitolato ai prezzi di aggiudicazione previsti per le varie prestazioni, indicate di seguito.

I prezzi di aggiudicazione si intendono comprensivi di tutti gli oneri e di ogni altra spesa contrattuale per l'esecuzione a perfetta regola d'arte.

Le quantità sotto elencate si intendono indicative e non impegnative per Aimag, alla quale esclusivamente spetta la facoltà di decidere in merito all'esecuzione delle prestazioni e a fissarne la quantità, secondo le necessità ed i programmi aziendali.

#### 2.6.1 Elenco prezzi oggetto della base d'asta:

**È individuato un costo base a chiamata gestita di 2,80 €** e stimato un numero di chiamate gestite su base annua di **210.000** unità.

L'importo complessivo del servizio call center su base annua (numero chiamate annue gestite X costo base) è pari a:  $200.000 * 2,80€ = 588.000,00 €$

Questo corrispettivo si applica solo per le chiamate dalla durata superiore ai 15 secondi;

Questo corrispettivo remunera anche le seguenti attività:

- a. richiamate ai clienti, per cui la pratica non si è conclusa nel corso della prima chiamata, entro il giorno lavorativo successivo;
- b. attività offline legate al completamento delle pratiche;
- c. l'eventuale attività di hand over in caso di cambio fornitore
- d. tutte le attività di formazione degli operatori

**È inoltre individuato un costo base per la gestione del servizio backoffice:** le pratiche backoffice sono principalmente pratiche contrattuali e pratiche di gestione post contrattuale.

Tali pratiche sono classificate in tre classi stabilite in base alla durata media della gestione di ciascuna classe; in particolare:

- Classe 1: durata gestione fino a 3 minuti
- Classe 2: durata gestione compresa tra i 3 ed i 7 minuti
- Classe 3: durata gestione tra i 7 ed i 10 minuti.

In base alle medie storiche di gestione di tali pratiche, il numero di pratiche/anno previste per ciascuna classe è il seguente:

- Classe 1: 15.000 pratiche
- Classe 2: 200 pratiche
- Classe 3: 1.000 pratiche

L'importo complessivo del servizio backoffice su base annua è pari a **35.000,00€**

#### 2.6.2 Attività di supporto in caso di cambio fornitore (hand over):

L'attività di supporto al fornitore entrante alla cessazione del contratto oggetto di questa fornitura deve essere esplicitata nella relazione tecnica migliorativa. È richiesto un impegno di 40 giornate in un periodo massimo di 2 mesi della figura di key user c/o la sede Aimag o altra sede indicata da Aimag.

#### 2.6.3 Prestazioni non soggette al ribasso:

Sono individuate delle prestazioni non soggette a ribasso che hanno un impatto sulla qualità del servizio. Queste attività riguardano la formazione del key user post avvio ed eventuali attività di back office aggiuntive e hanno un valore annuo di **5.000 €**.

Tale importo è vincolato all'aggiudicazione dell'appalto da parte di un fornitore diverso rispetto all'attuale

#### 2.6.4 Incentivi

È inoltre previsto il riconoscimento dei seguenti incentivi:

1. Acquisizione di nuovi clienti per switch da altro fornitore; l'importo unitario è fissato in:
  - a. **20,00 €** per switch in energia elettrica;
  - b. **30,00 €** per switch in gas;

Agli importi sopra indicati saranno aggiunti i seguenti importi:

- a) **1,00 €** se il contratto sottoscritto prevede il recapito digitale della fattura
- b) **1,00 €** se il contratto sottoscritto prevede il pagamento in c/c bancario o postale delle fatture (SDD)

Tali importi saranno maggiorati secondo i seguenti CANVASS:

- **Mensile:** su base mensile per tutti gli switch
  1. dal numero 70 al numero 99 verrà riconosciuta una remunerazione extra di **5,00 €** per ogni switch
  2. dal numero 100 al numero 149 verrà riconosciuta una remunerazione extra di **10,00 €** per ogni switch
  3. dal numero 150 al numero 169 verrà riconosciuta una remunerazione extra di **15,00 €** per ogni switch
  4. dal numero 170 in poi verrà riconosciuta una remunerazione extra di **20,00 €** per ogni switch

- **Trimestrale:** su base trimestrale per tutti gli switch dal numero 250 in poi verrà riconosciuta una remunerazione extra di **5,00 €** per ogni switch
- **Annuale:** su base annuale per tutti gli switch dal numero 1200 in poi verrà riconosciuta una remunerazione extra di **15,00 €** per ogni switch

Saranno inoltre riconosciuti i seguenti premi e penalità legati alla redemption mensile di acquisizione contratti, dove per redemption si intende il rapporto tra le acquisizioni effettuate nel corso del mese (subentri e switch in) e le chiamate gestite sul numero verde Sinergas:

- **Redemption inferiore a 1,75%:** verrà applicata una decurtazione di **1,00€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese
- **Redemption inferiore a 1,50%:** verrà applicata una decurtazione di **2,00€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese
- **Redemption inferiore a 1,25%:** verrà applicata una decurtazione di **3,00€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese
- **Redemption inferiore a 1,00%:** verrà applicata una decurtazione di **4,00€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese
- **Redemption inferiore a 0,75%:** verrà applicata una decurtazione di **5,00€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese
  
- **Redemption maggiore o uguale a 2,50%:** verrà riconosciuta una remunerazione aggiuntiva pari a **2,00€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese
- **Redemption maggiore o uguale a 2,75%:** verrà riconosciuta una remunerazione aggiuntiva pari a **2,50€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese
- **Redemption maggiore o uguale a 3,00%:** verrà riconosciuta una remunerazione aggiuntiva pari a **3,00€** su ogni contratto acquisito tramite operazione di switch in nel corso del mese

Si assume che il contratto di switch rimanga attivo per almeno 5 mesi, viceversa l'importo potrà essere stornato.

2. Operazioni di subentro su contatore chiuso (sia per energia elettrica che per gas); l'importo unitario è fissato in **20,00€** per ogni operazione di subentro, se nel mese solare verranno effettuati almeno 50 subentri su contatore chiuso. Se il numero di subentri nel mese solare sarà invece inferiore a 50, non verrà erogata nessuna remunerazione.

Si assume che il contratto di subentro rimanga attivo per almeno 5 mesi, viceversa l'importo potrà essere stornato.

3. Attivazione di un lead per trattative relative a contratti energia elettrica e/o gas da passare alla rete Agenti di Sinergas: **1,00 €**. Si assume che il lead sia tracciato nel CRM, o altro applicativo idoneo, e che sia riscontrabile.
4. Attivazione di un lead per consulenza su prodotti di efficienza energetica SinergaS da passare alla rete Agenti di Sinergas: **2,00 €**. Si assume che il lead sia tracciato nel CRM, o altro applicativo idoneo, e che sia riscontrabile
5. Attivazione recapito digitale della fattura; l'importo unitario è fissato in **1,50 €** (solo per le attivazioni andate a buon fine);
6. Attivazione del pagamento in c/c bancario o postale delle fatture (SDD); l'importo unitario è fissato in **2,00 €**; tale importo verrà riconosciuto se tale modalità di pagamento (SDD), rimarrà attivo per almeno 6 mesi;
7. Aggiornamento o inserimento delle informazioni di contatto del cliente (indirizzo mail e/o numero di telefono); l'importo unitario è fissato in **0,20€**

Il Fornitore si impegna ad erogare i premi al proprio personale nella misura consentita dai contratti di lavoro attivi e dagli accordi interni.

Aimag si impegna a rendere disponibili i report che agevolino la verifica periodica da parte del Fornitore degli indicatori.

La periodicità della fatturazione degli incentivi è mensile.

#### 2.6.5 Sistema premiante e penalità:

Viene istituito un sistema premiante-incentivante basato sul miglioramento delle prestazioni avente l'obiettivo di stimolare l'Aggiudicatario ad attuare tutte le azioni organizzative e gestionali finalizzate a migliorare la qualità del servizio fornito, rispetto ai parametri LS e TMA stabiliti come valori da rispettare.

Per il Numero Verde Aimag 800 018405

1. Per i parametri LS e TMA, con frequenza di rilevazione mensile, sono riconosciuti i seguenti premi:

- a. qualora il parametro LS sia maggiore di 94% ed il parametro TMA sia minore di 40", nel mese di riferimento si riconosce una premialità di **0,15 €** per ogni chiamata gestita;
  - b. qualora il parametro LS sia maggiore di 96% ed il parametro TMA sia minore di 30", nel mese di riferimento si riconosce una premialità, di **0,25 €** per ogni chiamata gestita;
2. Per i parametri LS e TMA, con frequenza di rilevazione mensile, sono applicate le seguenti penalità:
- a. qualora il parametro LS sia minore di 92% oppure il parametro TMA sia maggiore di 45", nel mese di riferimento viene applicata una penalità di **0,20 €** per ogni chiamata gestita;
  - b. qualora il parametro LS sia minore di 90% oppure il parametro TMA sia maggiore di 70", nel mese di riferimento viene applicata una penalità, di **0,40 €** per ogni chiamata gestita;
  - c. qualora il parametro LS sia minore di 85% oppure il parametro TMA sia maggiore di 90" nel mese di riferimento viene applicata una penale di **0,80 €** per ogni chiamata gestita; oltre a tale penalità Aimag si riserva la possibilità di inviare formale richiamo al Fornitore.
  - d. Qualora il parametro LS oppure il parametro TMA siano inferiori a quanto stabilito da Arera nel RQSII nel mese di riferimento viene applicata una penale di **1,20€** per ogni chiamata gestita; oltre a tale penalità Aimag si riserva la possibilità di inviare formale richiamo al Fornitore.
3. Per il parametro QCS, con frequenza di rilevazione mensile, sono riconosciuti i seguenti premi:
- a. qualora il parametro QCS sia maggiore di 8,75 si riconosce, nel mese di riferimento, una premialità di **0,10 €** per ogni chiamata gestita;
  - b. qualora il parametro QCS sia maggiore di 9,0 si riconosce, nel mese di riferimento, una premialità di **0,15 €** per ogni chiamata gestita;
  - c. qualora il parametro QCS sia maggiore di 9,25 si riconosce, nel mese di riferimento, una premialità di **0,20 €** per ogni chiamata gestita;
4. Per il parametro QCS, con frequenza di rilevazione mensile, sono applicate le seguenti penalità:
- a. qualora il parametro QCS sia minore a 8,25 si applica, nel mese di riferimento, una penalità di **0,10 €** per ogni chiamata gestita;
  - b. qualora il parametro QCS sia minore o uguale a 8,0 si applica, nel mese di riferimento, una penalità di **0,20 €** per ogni chiamata gestita;

- c. qualora il parametro QCS sia minore o uguale a 7,75 si applica, nel mese di riferimento, una penalità di **0,30 €** per ogni chiamata gestita; oltre a tale penalità Aimag si riserva la possibilità di inviare formale richiamo al Fornitore;

Per il Numero Verde Sinergas 800 038083

5. Per i parametri LS e TMA, con frequenza di rilevazione mensile, sono riconosciuti i seguenti premi:
  - a. qualora il parametro LS sia maggiore di 94% ed il parametro TMA sia minore di 40", nel mese di riferimento si riconosce una premialità di **0,15 €** per ogni chiamata gestita;
  - b. qualora il parametro LS sia maggiore di 96% ed il parametro TMA sia minore di 30", nel mese di riferimento si riconosce una premialità, di **0,25 €** per ogni chiamata gestita;
6. Per i parametri LS e TMA, con frequenza di rilevazione mensile, sono applicate le seguenti penalità:
  - a. qualora il parametro LS sia minore di 92% oppure il parametro TMA sia maggiore di 45", nel mese di riferimento viene applicata una penalità di **0,20 €** per ogni chiamata gestita;
  - b. qualora il parametro LS sia minore di 90% oppure il parametro TMA sia maggiore di 70", nel mese di riferimento viene applicata una penalità, di **0,40 €** per ogni chiamata gestita;
  - c. qualora il parametro LS sia minore di 85% oppure il parametro TMA sia maggiore di 90" nel mese di riferimento viene applicata una penale di **0,80 €** per ogni chiamata gestita; oltre a tale penalità Aimag si riserva la possibilità di inviare formale richiamo al Fornitore.
  - d. Qualora il parametro LS oppure il parametro TMA siano inferiori a quanto stabilito da Arera nel TIQV nel mese di riferimento viene applicata una penale di **1,20 €** per ogni chiamata gestita; oltre a tale penalità Aimag si riserva la possibilità di inviare formale richiamo al Fornitore.
7. Per il parametro QCS, con frequenza di rilevazione mensile, sono riconosciuti i seguenti premi:
  - a. qualora il parametro QCS sia maggiore di 8,75 si riconosce, nel mese di riferimento, una premialità di **0,10 €** per ogni chiamata gestita;
  - b. qualora il parametro QCS sia maggiore di 9,00 si riconosce, nel mese di riferimento, una premialità di **0,15 €** per ogni chiamata gestita;
  - c. qualora il parametro QCS sia maggiore di 9,25 si riconosce, nel mese di riferimento, una premialità di **0,20 €** per ogni chiamata gestita;

8. Per il parametro QCS, con frequenza di rilevazione mensile, sono applicate le seguenti penalità:
- qualora il parametro QCS sia minore a 8,25 si applica, nel mese di riferimento, una penalità di **0,10 €** per ogni chiamata gestita;
  - qualora il parametro QCS sia minore o uguale a 8,0 si applica, nel mese di riferimento, una penalità di **0,20 €** per ogni chiamata gestita;
  - qualora il parametro QCS sia minore o uguale a 7,75 si applica, nel mese di riferimento, una penalità di **0,30 €** per ogni chiamata gestita; oltre a tale penalità Aimag si riserva la possibilità di inviare formale richiamo al Fornitore;

#### 2.6.6 Condizioni in deroga nel calcolo dei parametri LS e TMA:

- 1) **Per il numero verde Aimag**, qualora, nel mese, il mancato rispetto degli indicatori di qualità sia imputabile ad azioni che non sono state comunicate dalla Committente con un preavviso di almeno 2 settimane e hanno comportato un incremento giornaliero di telefonate in ingresso superiore del 25% rispetto alla media giornaliera rilevata nel mese precedente al verificarsi dell'evento, i parametri utili per il calcolo delle premialità e penalità, saranno calcolati escludendo le giornate con traffico anomalo.
- 2) **Per il numero verde Sinergas**, qualora, nel mese, il mancato rispetto degli indicatori di qualità sia imputabile ad azioni che non sono state comunicate dalla Committente con un preavviso di almeno 2 settimane e hanno comportato un incremento giornaliero di telefonate in ingresso superiore del 25% rispetto alla media giornaliera rilevata nel mese precedente al verificarsi dell'evento, i parametri utili per il calcolo delle premialità e penalità, saranno calcolati escludendo le giornate con traffico anomalo.
- 3) **Per il numero verde Aimag** qualora, nel mese, il numero delle telefonate in ingresso sia superiore del 50% rispetto alle chiamate ricevute nello stesso mese dell'anno precedente, i parametri utili per il calcolo delle premialità e penalità, saranno calcolati escludendo le giornate del mese con traffico superiore del 50% rispetto alla media chiamate giornaliera dello stesso mese dell'anno precedente.
- 4) **Per il numero verde Sinergas** qualora, nel mese, il numero delle telefonate in ingresso sia superiore del 50% rispetto alle chiamate ricevute nello stesso mese dell'anno precedente, i parametri utili per il calcolo delle premialità e penalità, saranno calcolati escludendo le giornate del mese con traffico superiore del 50% rispetto alla media chiamate giornaliera dello stesso mese dell'anno precedente.

Per effettuare il calcolo della media delle chiamate del mese si procederà considerando i seguenti cluster:

- **MEDIA 1:** intesa come la media delle chiamate ricevute nel mese nelle giornate che vanno dal lunedì al venerdì compresi
- **MEDIA 2:** intesa come la media delle chiamate ricevute nel mese nelle giornate del sabato

Per valutare l'eventuale esclusione delle giornate da escludere dal calcolo dei parametri di servizio si procederà quindi considerando la MEDIA 1 per le giornate dal lunedì al venerdì e la MEDIA 2 per le giornate del sabato

## 2.7 CALCOLO CORRISPETTIVI, FREQUENZA FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Ai fini della valutazione della prestazione resa e della fatturazione dei corrispettivi, con riferimento all'orario di disponibilità del servizio con operatore, sarà considerata "risposta" ogni singola telefonata inbound gestita dall'operatore o che preveda l'opzione di richiamata da parte dello stesso. Non saranno considerate "risposte" le telefonate che vengono interrotte dal chiamante prima di parlare con l'operatore.

I valori numerici e gli indici di qualità sono rilevati e resi disponibili dalla Committente attraverso il sistema di reportistica aggregata sia per l'attività svolta per Aimag che per Sinergas.

Mensilmente, il fornitore utilizzerà questi dati per l'emissione della fattura, comprensiva di eventuali premialità, penalità, costi della formazione e delle attività di back office.

La fattura deve essere emessa entro il quinto giorno del mese successivo e deve riportare il numero d'ordine.

Il pagamento è fissato a 90 giorni data fattura fine mese, con bonifico bancario.

Tutti i pagamenti, compreso il pagamento del saldo, saranno effettuati previa trasmissione da parte dell'aggiudicatario della certificazione di regolarità contributiva (mod. Durc), sia di propria pertinenza che di pertinenza delle imprese mandanti in caso di ATI, delle consorziate esecutrici in caso di consorzio e di eventuali subappaltatori, attestante la regolarità dei versamenti contributivi, previdenziali ed assicurativi, nonché di quelli dovuti ad organismi paritetici previsti dalla contrattazione collettiva.

Il mancato adempimento di tali prescrizioni comporta la sospensione del primo pagamento utile, senza che l'impresa possa pretendere interessi o danni di alcun tipo.

La fattura dovrà indicare il numero d'ordine, in caso di omissione non sarà garantita la valuta dei pagamenti.

Fatta salva la sussistenza delle ipotesi di cui all'art. 119 comma 11 del Codice, il pagamento avviene direttamente nei confronti dell'Appaltatore ed è fatto obbligo all'Appaltatore di fornire tutte le fatture quietanzate per tutti gli eventuali subappalti; si precisa che Aimag SpA manterrà esclusivamente rapporti con l'Appaltatore, ivi compresi i pagamenti.

I pagamenti al subAppaltatore, comunque effettuati, sono subordinati all'acquisizione del suo DURC e all'accertamento che lo stesso subAppaltatore abbia effettuato il versamento delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente e il versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti a cui è tenuto il subAppaltatore.

Il subAppaltatore è tenuto ad applicare i medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro del contraente principale, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto oppure riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale. L'affidatario corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso. L'affidatario è solidalmente responsabile con il subAppaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 119 comma 11, lett.b) del Codice, nessuna richiesta di poter procedere in tal senso potrà essere avanzata direttamente dall'impresa appaltatrice e/o subappaltatrice.

Tutti i pagamenti delle imprese, appaltatrice ed eventuali subappaltatrici, compreso il pagamento del saldo, saranno effettuati previa verifica sia di propria pertinenza che di pertinenza delle consorziate esecutrici in caso di consorzio e di eventuali subappaltatori, attestante la regolarità dei versamenti contributivi, previdenziali ed assicurativi, nonché di quelli dovuti ad organismi paritetici previsti dalla contrattazione collettiva.

Il mancato adempimento di tali prescrizioni comporta la sospensione del primo pagamento utile, limitatamente per la quota di inadempienza accertata, senza che l'impresa possa pretendere interessi o danni di alcun tipo.

Detto termine resta sospeso in pendenza della produzione da parte dell'Appaltatore di tale documentazione.

Ogni pagamento è subordinato alla presentazione ad Aimag SpA della pertinente fattura fiscale, contenente i riferimenti al corrispettivo oggetto del pagamento (dopo l'adozione della fatturazione

elettronica) ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 e del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 3 aprile 2013, n. 55.

L'intestazione delle fatture sarà comunicato da Aimag SpA e dovrà essere corredato dagli estremi del Contratto (titolo intervento, numero d'ordine e di acquisto e data), dovrà riportare, oltre alla modalità di pagamento, il codice IBAN, CIG.

Nel caso di raggruppamenti temporanei di imprese, la fatturazione del corrispettivo deve corrispondere alle quote di lavoro indicate in sede di gara o in sede di stipulazione del contratto, eventualmente modificate. In ottemperanza alla circolare dell'Agenzia delle Entrate principio di diritto n. 17 del 17 Dicembre 2018, in caso di affidamento delle opere ad una RTI, si specifica che la fatturazione da parte dei componenti del RTI e i connessi pagamenti di Aimag SpA SpA debbano avvenire pro quota di partecipazione e di lavori eseguiti al suddetto raggruppamento temporaneo, poiché ognuno dei quali conserva la propria autonomia ai fini della gestione, degli adempimenti fiscali e degli oneri sociali, ai sensi anche dell'art. 68 comma 3 del Codice dei Contratti. Aimag SpA non procederà ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino alla ricezione della fattura elettronica secondo le specifiche di cui sopra. In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione da parte di Aimag SpA.

1. Ogni pagamento è altresì subordinato:

- a) all'acquisizione del DURC dell'Appaltatore, del subAppaltatore a norma dell'articolo 63 del presente Capitolato. Ai sensi dell'articolo 31, comma 7, della legge n. 98 del 2013, il titolo di pagamento deve essere corredato dal DURC, anche in formato elettronico; la Stazione Appaltante provvederà, in occasione dell'emissione degli stati di avanzamento lavori, alla verifica, con riguardo alla manodopera impiegata dall'impresa nel cantiere interessato dai lavori, della regolarità contributiva, previdenziale ed assistenziale, ivi compreso l'avvenuto versamento dei contributi alle Casse Edili, tramite il Documento Unico di regolarità contributiva ovvero altro documento che comprovi l'avvenuto pagamento dei contributi agli enti previdenziali (INPS, INAIL e Cassa Edile ove dovuta). Qualora da tale verifica emergesse l'esistenza di irregolarità, nessuna somma sarà corrisposta all'impresa aggiudicataria o esecutrice fino a quando l'irregolarità riscontrata non sia stata eliminata;
- b) agli adempimenti in favore dei subappaltatori e subcontraenti, se sono stati stipulati contratti di subappalto o subcontratti di cui allo stesso articolo;
- c) all'ottemperanza alle prescrizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- d) all'accertamento - ai sensi dell'articolo 48-bis del D.P.R. n. 602/ 1973, introdotto dall'articolo 2, co. 9, della L. n. 286/2006 - che il beneficiario non sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno all'importo da corrispondere con le modalità di cui al D.M. n. 40/2008. In caso di inadempimento accertato, il pagamento è sospeso e la circostanza è segnalata all'agente della riscossione competente per territorio;
- e) alla ricezione da parte di Aimag SpA di idonea documentazione attestante il corretto adempimento da parte dell'Appaltatore e degli eventuali subappaltatori degli obblighi previsti dalla

legge in tema di regolarità fiscale, ed in particolare, l'avvenuto versamento all'erario delle ritenute sui redditi di lavoro dipendente e dell'imposta sul valore aggiunto, scaturenti dalle fatture emesse in riferimento alle prestazioni effettuate nell'ambito del presente appalto.

## 2.8 PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Sono applicate le seguenti penalità:

- a) **Mancato rispetto dei parametri di qualità aziendali LS e TMA (1):** il mancato rispetto di entrambi i parametri per almeno 2 mesi nel corso dell'anno contrattuale, produrrà una comunicazione di richiamo al Fornitore;
- b) **Mancato rispetto dei parametri di qualità aziendali LS e TMA (2):** il mancato rispetto di entrambi i parametri per almeno 3 mesi nel corso dell'anno contrattuale, costituisce condizione per la risoluzione del contratto;
- c) **Mancato rispetto dei parametri di qualità Arera LS e TMA:** il mancato rispetto di uno degli indicatori per 2 mesi nel corso dell'anno contrattuale, costituisce condizione per la risoluzione del contratto;
- d) **Indisponibilità del servizio:** se le cause sono imputabili all'Aggiudicatario, per ogni 15 minuti di indisponibilità, sarà applicata una penale pari a 500€, per il massimo di € 5.000 al giorno. Non sarà applicata penalità in caso di indisponibilità per cause di forza maggiore.
- e) **Errate o inesatte o incomplete risposte somministrate ai clienti:** ogni risposta non coerente con le indicazioni, procedure, manuali forniti dalla Committente segnalata ed accertata da Aimag, per la quale non siano state fornite motivazioni valide, darà luogo ad una penale pari a € 50,00. La Committente si riserva inoltre di addebitare al Fornitore eventuali ed ulteriori costi sostenuti per risolvere il problema generato e/o rispondere al cliente in vece dell'Aggiudicatario.
- f) **Quality Customer Service (1):** nel caso l'indicatore complessivo QCS relativo al canale Call Center sia minore di 7,5 per 2 mesi nel corso dell'anno, produrrà una comunicazione di richiamo al Fornitore.
- g) **Quality Customer Service (2):** Qualora l'indicatore si confermasse inferiore a 7,5 per tre mesi nel corso dell'anno, Aimag potrà risolvere il contratto.
- h) **Chiamate incoerenti:** Aimag si riserva di verificare la coerenza delle chiamate. L'eventuale individuazione di chiamate incoerenti con il servizio clienti non saranno considerate "chiamate gestite" ai fini del calcolo del costo del servizio e produrrà una comunicazione di richiamo.

- i) **Mobilità del personale:** il personale impegnato sui servizi a mercato (numero verde Sinergas) non può essere assegnato, neppure temporaneamente e fino alla durata del contratto, ad altri clienti del Fornitore in concorrenza con Sinergas. L'evidenza di questa condotta produrrà una comunicazione di richiamo;
- j) **Uso illecito dei dati:** l'utilizzo dei dati commerciali del Gruppo Aimag per azioni che esulano da quanto specificato nel presente capitolato, comporta la risoluzione del contratto e l'eventuale attivazione di un'azione legale nei confronti del Fornitore;
- k) **Mancata attivazione dei servizi:** la mancata attivazione dei servizi nei tempi definiti nei paragrafi 3.3.1 e 3.3.2, per cause indipendenti da Aimag, comporta una comunicazione di richiamo o se la condizione perdura per ulteriori 30 gironi, la risoluzione del contratto;
- l) **Verifica qualità operatori:** Aimag si riserva la possibilità, attraverso l'ascolto diretto tramite affiancamento e/o delle chiamate registrate, di verificare la qualità dei singoli operatori, riservandosi la facoltà di richiedere la rimozione di un singolo operatore dalla gestione dei numeri verdi Aimag e/o Sinergas

Aimag si riserva inoltre la facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, qualora particolari situazioni o mutamenti lo imponessero o per motivi di interesse pubblico.

AIMAG S.p.A. si riserva di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento per comprovata inadempienza da parte della ditta aggiudicataria alle clausole contrattuali e qualora si verificano fatti che rendono impossibile, a giudizio di AIMAG S.p.A., la prosecuzione dell'affidamento.

Si ha la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C., con automatico incameramento della cauzione:

- per interruzione ingiustificata dei lavori con gravi conseguenze sui servizi o sulla sicurezza di persone o cose;
- per mancato inizio dei servizi entro il termine contrattualmente fissato;
- qualora si verifichi la cessione a terzi, anche parziale, del servizio non autorizzata preventivamente da AIMAG S.p.A.;
- per apertura di una procedura concorsuale e di richiesta di concordato preventivo nei confronti della ditta aggiudicataria;
- grave inadempimento;
- per messa in liquidazione o altri casi di cessione delle attività dell'impresa;
- per mancata osservanza delle norme igienico-sanitarie, della normativa sulla sicurezza e della normativa ambientale;
- per inadempienze che siano causa di grave danno o di pericolo igienico-sanitario;

- per mancato versamento degli obblighi contributivi e previdenziali nei confronti dei dipendenti utilizzati per il servizio, ovvero utilizzo di personale senza il rispetto delle norme previste dal contratto nazionale di settore;
- in caso di applicazione di n. 3 penali;
- in caso di 3 comunicazioni di richiamo.

Nelle ipotesi di cui sopra AIMAG S.p.A. avrà diritto a dichiarare risolto il contratto con effetto immediato, previa diffida, con l'obbligo per l'affidatario decaduto di risarcire ad AIMAG S.p.A. i danni economici subiti e conseguenti.

Le somme dovute ad AIMAG S.p.A. a titolo di risarcimento a seguito di risoluzione del contratto saranno trattenute da eventuali pagamenti dovuti alla ditta aggiudicataria.

La committente ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto o alla esecuzione d'ufficio a maggiori spese dell'affidatario qualora lo stesso contravvenga anche ad uno solo degli obblighi e delle condizioni di cui al contratto stesso o si renda colpevole di grave negligenza o di frode.

In tale eventualità l'affidatario avrà ragione soltanto al pagamento del servizio regolarmente eseguito, ai prezzi di contratto e risponderà del danno che potesse derivare alla committente dalla stipulazione di un nuovo contratto o dall'esecuzione d'ufficio del servizio.

Aimag si riserva inoltre la facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, qualora particolari situazioni o mutamenti lo imponessero o per motivi di interesse pubblico.

Vi sarà la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subaffidamento, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subaffidamento, informazioni interdittive di cui al Dlgs 159/2011.

Qualora dovesse essere rilasciata informativa interdittiva, anche successivamente alla stipula del contratto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto; la predetta penale sarà applicata mediante automatica detrazione, da parte della committente, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.

## 2.9 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine all'esecuzione dell'affidamento in oggetto, nel caso in cui la conciliazione interna dovesse fallire, saranno deferite all'Autorità Giudiziaria Ordinaria; per la definizione è competente il Foro di Modena.

## 2.10 VERIFICA CONGRUENZA OFFERTA TECNICA E SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Al fine di verificare la congruenza dell'offerta tecnica, nei confronti dell'aggiudicatario, Aimag, prima della sottoscrizione del contratto, si riserva la facoltà di effettuare una visita presso la sede dell'azienda aggiudicataria, per approfondire la conoscenza diretta delle attività svolte e del personale addetto oltre alle caratteristiche e funzionalità degli ambienti di lavoro.

Il buon esito della suddetta visita, costituisce condizione di procedibilità alla stipula del contratto; in caso contrario stante la inidoneità della prestazione a soddisfare le esigenze che hanno determinato l'avvio della procedura, e descritte nel capitolato, Aimag potrà revocare l'aggiudicazione all'operatore economico risultato "aggiudicatario", il quale non avrà nulla a pretendere.

L'appalto sarà aggiudicato mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, valutato in base ai criteri stabiliti nel disciplinare di gara. L'importo contrattuale, determinato come sopra, resta fisso e invariabile, senza che possa essere invocata da alcuna delle parti contraenti alcuna successiva verifica sulla misura o sul valore attribuito alla quantità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo in merito alla revisione dei prezzi.

L'Appaltatore dovrà procedere obbligatoriamente al controllo e alla verifica della completezza e congruità delle voci e delle quantità indicate dalla Committente e alla formulazione dell'offerta sulla sola base delle proprie valutazioni qualitative e quantitative assumendone i relativi rischi.

I prezzi offerti dall'aggiudicatario in sede di procedura selettiva sono vincolanti per la definizione, valutazione e contabilizzazione di eventuali varianti, addizioni o detrazioni in corso d'opera, qualora ammissibili ed ordinate e/o autorizzate che siano inequivocabilmente estranee ai servizi già previsti.

I vincoli negoziali di natura economica, come determinati ai sensi del presente articolo, sono insensibili al contenuto dell'offerta tecnica presentata dall'Appaltatore e restano invariati anche dopo il recepimento di quest'ultima da parte della Committente. Le eventuali migliorie qualitative e quantitative proposte dal concorrente ed accettate dalla amministrazione appaltante saranno a totale carico dell'Appaltatore e saranno compresi nell'importo del presente Appalto.

Divenuta efficace l'aggiudicazione, la stipula del contratto ha luogo entro 60 giorni e comunque non prima di 35 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'aggiudicazione definitiva.

In caso di mancata sottoscrizione del contratto d'appalto per fatto e colpa imputabile all'Appaltatore (mancanza della documentazione richiesta, mancanza del materiale o delle attrezzature necessarie, ecc.), AIMAG S.p.A. si riserva, tenuto conto dell'urgenza delle prestazioni, la facoltà di:

- a) procedere, anche in mancanza di contratto, alla consegna delle prestazioni (conteggiando dalla relativa data la durata complessiva dell'affidamento) e all'assegnazione delle singole prestazioni con applicazione delle relative penali previste nel caso di ritardata esecuzione degli stessi come indicato all'art.16.;
- b) applicare una penale pari a **Euro 100,00** per ogni giorno di ritardo nella sottoscrizione del contratto;
- c) procedere alla risoluzione del rapporto con addebito all'Impresa dei danni conseguenti alla mancata sottoscrizione e all'esclusione dell'impresa medesima dall'albo dei fornitori autorizzati.

## 2.11 CESSIONE E SPESE

Ogni cessione del contratto e dei diritti da esso derivanti, quali crediti o altro, da parte dell'Aggiudicatario, è vietata e comunque sarebbe nulla o senza effetto.

Eventuali spese, tasse e soprattasse di registro, di bollo, come ogni altro importo, tassa o diritto inerente e conseguente al contratto sono ad esclusivo carico dell'Aggiudicatario.

## 2.12 ASSICURAZIONE

L'Appaltatore è obbligato, contestualmente alla sottoscrizione del contratto a produrre una polizza assicurativa che copra i danni subiti da Aimag SpA a causa del danneggiamento, distruzione totale o parziale di impianti ed opere, anche preesistenti, eventualmente verificatisi nel corso dell'esecuzione dell'appalto.

La polizza deve inoltre assicurare la Stazione Appaltante contro la responsabilità civile per infortunio e/o danni causati a persone e/o beni dell'appaltatore medesimo, di Aimag SpA o di terzi (compresi dipendenti dell'Appaltatore e/o subappaltatore e/o subfornitore ovvero della Stazione Appaltante) nel corso dell'esecuzione dell'appalto.

La polizza assicurativa è prestata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

Le garanzie assicurative sono efficaci anche in caso di omesso o ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio da parte dell'esecutore fino ai successivi due mesi. La garanzia assicurativa contro tutti i rischi di esecuzione da qualsiasi causa determinati deve coprire tutti i danni subiti da Aimag SpA a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti e opere, anche preesistenti, salvo quelli derivanti da errori di progettazione, insufficiente progettazione, azioni di terzi o cause di forza maggiore;

1. Ai sensi dell'articolo 117, co. 10, terzo periodo, del Codice dei Contratti, la garanzia assicurativa di responsabilità civile per danni causati a terzi (R.C.T./R.C.O.) di cui al comma 2 deve essere stipulata per una somma massima sinistro di importo pari ad € 1.000.000 pari ad Euro (un milione).

Le garanzie di cui ai precedenti commi, prestate dall'Appaltatore coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici e subfornitrici.

Se l'Appaltatore è un raggruppamento temporaneo o un consorzio ordinario, giusto il regime delle responsabilità solidale, la garanzia assicurativa è prestata dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti raggruppati o consorziati.

Le polizze di cui ai precedenti commi devono essere estese oltre che all'ipotesi di colpa grave dell'Appaltatore anche al caso di colpa lieve dell'Appaltatore stesso, e devono portare la dichiarazione di vincolo a favore Aimag SpA. L'Appaltatore è tenuto allo scrupoloso rispetto di tutte le condizioni espresse dalle polizze ed a provvedere tempestivamente a tutti gli adempimenti dalle medesime richiesti per conseguire l'operatività in ogni circostanza.

In caso di sinistro l'Appaltatore ha l'obbligo di provvedere al reintegro delle somme assicurate. In caso di proroga o di aggiornamento della somma assicurata l'Appaltatore dovrà trasmettere ad Aimag SpA l'aggiornamento corrispondente della polizza.

In ogni caso, restano a carico dell'Appaltatore:

- tutte le misure, comprese le opere provvisorie, e tutti gli adempimenti per evitare il verificarsi di danni alle opere, all'ambiente, alle persone e alle cose nell'esecuzione dell'appalto;
- l'onere per il ripristino di opere o il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti.

L'Appaltatore non può pretendere indennizzi per danni alle opere o provviste se non in caso fortuito o di forza maggiore e nei limiti consentiti dal contratto.

Nel caso di danni causati da forza maggiore l'Appaltatore ne fa denuncia entrocinque giorni da quello dell'evento, a pena di decadenza dal diritto all'indennizzo.

Al fine di determinare l'eventuale indennizzo al quale può avere diritto l'Appaltatore, spetta ad Aimag redigere processo verbale alla presenza di quest'ultimo, accertando:

- lo stato delle cose dopo il danno, rapportandole allo stato precedente;
- le cause dei danni, precisando l'eventuale caso fortuito o di forza maggiore;
- l'eventuale negligenza, indicandone il responsabile, ivi compresa l'ipotesi di erronea esecuzione del progetto da parte dell'appaltatore;
- l'eventuale omissione delle cautele necessarie a prevenire i danni.

Nessun indennizzo è dovuto quando a determinare il danno abbia concorso la colpa dell'Appaltatore o delle persone delle quali esso è tenuto a rispondere.

## 2.13 SUBAPPALTO

La possibilità di fare ricorso a subappalti è subordinata ad espressa autorizzazione da parte della committente.

Fermo restando quanto sopra, l'Appaltatore è tenuto ad eseguire direttamente le prestazioni ad esso appaltate.

Qualora la ditta aggiudicataria ritenesse necessario e/o opportuno fare ricorso a subappalti da parte di terzi dovrà darne preventiva comunicazione alla "Stazione Appaltante", che si riserva di valutare di volta in volta le singole richieste.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

All'atto dell'affidamento delle lavorazioni per le quali si è dichiarata in offerta l'intenzione di ricorrere al subappalto, l'Appaltatore chiederà espressa autorizzazione al subappalto e sub affidamento (fornitura con posa in opera, noli a caldo ecc) depositando il contratto di subappalto presso Aimag SpA almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni.

Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici nonché la documentazione attestante il possesso, da parte del subAppaltatore, dei requisiti di partecipazione. Aimag SpA verifica la dichiarazione tramite la Banca dati nazionale dei contratti pubblici presso ANAC.

Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici. Aimag SpA si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, eventuali richieste di autorizzazione al subappalto, che in ogni caso dovranno essere adeguatamente motivate da parte dell'impresa appaltatrice, pervenute oltre il termine suddetto.

Aimag SpA rilascia l'autorizzazione entro trenta giorni dalla relativa richiesta; tale termine può essere prorogato una sola volta, quando ricorrano giustificati motivi. Trascorso tale termine senza che si sia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa.

Il subappalto non autorizzato comporta inadempimento contrattualmente grave ed essenziale anche ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile con la conseguente possibilità, per la Stazione Appaltante, di risolvere il contratto in danno dell'Appaltatore, ferme restando le sanzioni penali previste dall'articolo 21 della L. 13 settembre 1982, n. 646, come modificato dal D.L. 29 aprile 1995, n. 139, convertito dalla L. 28 giugno 1995, n. 246 (ammenda fino a un terzo dell'importo dell'appalto, arresto da sei mesi ad un anno).

L'Appaltatore dovrà provvedere a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 96 del Codice dei Contratti.

L'Appaltatore deve comunicare alla Compagnia assicurativa presso la quale è stata stipulata la polizza C.A.R., ai fini della validità della copertura assicurativa, la presenza di subappaltatori in cantiere, prima che questi diano inizio alle lavorazioni subappaltate. L'Appaltatore è tenuto a dare notizia di tale comunicazione ad Aimag SpA.

Nei cartelli esposti dovranno essere indicati anche i nominativi di tutte le imprese terze.

Il contraente principale e il subAppaltatore sono responsabili in solido nei confronti di Aimag SpA per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subAppaltatore per gli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'[articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276](#) fatte salve le ipotesi in cui Aimag SpA SpA provveda al pagamento diretto dei subappaltatori, poiché in tal caso l'Appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale.

L'affidatario è tenuto ad osservare il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale indicato da Aimag SpA. È, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. L'affidatario e, per suo tramite, i subappaltatori, trasmettono alla Stazione Appaltante prima dell'inizio dei lavori la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano di sicurezza specifico per le prestazioni oggetto di subappalto di cui al successivo co.18.

Per il pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la Stazione Appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo all'affidatario e a tutti i subappaltatori

L'autorizzazione non apporterà nessuna modifica agli obblighi ed agli oneri dell'Appaltatore che rimarrà l'unico e solo responsabile, nei confronti della Società e dei terzi, dei lavori affidati a terzi subappaltatori e di tutte le condizioni e gli obblighi oggetto degli atti e dell'offerta di gara.

L'affidatario dovrà assicurare:

- la dichiarazione dell'inesistenza di forme di controllo o di collegamento ai sensi dell'art.2359 C.C.;
- la certificazione attestante l'iscrizione alla C.C.I.A.A. e/o apposita certificazione attestante il possesso da parte del subAppaltatore dei requisiti di cui al punto 3);
- la documentazione necessaria per verificare che non sussista, nei confronti dell'affidatario del subappalto o del cottimo, alcuno dei divieti previsti dall'articolo 10 della Legge 31.5.1965, n. 575, e successive modificazioni ed integrazioni.

Eventuali inadempienze del subAppaltatore, comunque accertate dalla "Committente" danno a questo il diritto di pretendere la risoluzione del subappalto senza che l'Appaltatore possa, per ciò, richiedere indennizzi, risarcimento dei danni o differimento dei termini di ultimazione dei lavori.

L'Appaltatore, prima di avanzare la richiesta di autorizzazione al subappalto ad Aimag SpA, si impegna alla verifica di conformità alla normativa antimafia dell'impresa destinataria del subaffidamento e ad esercitare un successivo ed efficace controllo sul personale e sui mezzi che l'impresa ha destinato al subappalto.

Conformemente a quanto previsto nei rapporti contrattuali tra Aimag SpA e l'Appaltatore, esso è tenuto ad inserire nei contratti, dallo stesso stipulati con i subappaltatori, una clausola risolutiva espressa, con eventuale applicazione di penali, in virtù della quale disporre l'automatica risoluzione del contratto con il subAppaltatore qualora pervenissero informazioni interdittive di cui al d.lgs 159/2011, emergessero violazioni dei principi e delle procedure adottate ex d.lgs 231/2001 da Aimag SpA. nonché nel caso vi fosse violazione dei principi di cui al codice etico di Aimag SpA. Qualora l'Appaltatore non dovesse adottare il provvedimento di risoluzione contrattuale di cui al precedente capoverso, Aimag SpA si riserva la facoltà di revocare l'autorizzazione al subappalto.

L'Appaltatore, in conformità all'operato di Aimag SpA , si riserva, nei contratti stipulati con i subappaltatori, la facoltà di sospendere l'efficacia del contratto, con eventuale applicazione di penali, nell'ipotesi di commissione dei reati contemplati dalla normativa anticorruzione.

Il subappalto di attività indicate nell'art. 1 comma 53 della legge 6 novembre 2012, n. 190, ritenute maggiormente esposte a rischio di infiltrazione mafiosa, è consentito esclusivamente ad imprese iscritte alla "White List" istituita presso le Prefetture.

## PAGAMENTO DEI SUBAPPALTATORI

Aimag SpA, salvo quanto previsto nel seguito, non provvede al pagamento diretto dei subappaltatori e dei cottimisti, in relazione alle somme ad essi dovute per le prestazioni effettuate.

In virtù della previsione di cui all'articolo 119, co.12, del Codice dei contratti, quando il subAppaltatore o il subcontraente è una micro, piccola o media impresa, ovvero in caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore, ovvero su richiesta del subAppaltatore e se la natura del contratto lo consente, la Stazione Appaltante provvede a corrispondere direttamente al subAppaltatore e al cottimista l'importo dei lavori da loro eseguiti; in questo caso l'Appaltatore è obbligato a trasmettere alla Stazione Appaltante, tempestivamente e comunque entro 20 (venti) giorni dall'emissione di ciascun stato di avanzamento lavori, una comunicazione che indichi la parte dei lavori eseguiti dai subappaltatori, specificando i relativi importi e la proposta motivata di pagamento.

Ai sensi dell'articolo 1271, co. secondo e terzo, del Codice civile, in quanto applicabili, tra Aimag SpA e l'aggiudicatario, con la stipula del contratto, è automaticamente assunto e concordato il patto secondo il quale il pagamento diretto a favore dei subappaltatori è comunque e in ogni caso subordinato:

- a) all'emissione dello Stato di avanzamento, a termini di contratto, dopo il raggiungimento dell'importo dei lavori eseguiti e contabilizzati previsto dal Capitolato;
  - b) all'assenza di contestazioni o rilievi da parte della DL, del RUP o del coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione e formalmente comunicate all'Appaltatore e al subAppaltatore, relativi a lavorazioni eseguite dallo stesso subAppaltatore;
  - c) alla condizione che l'importo richiesto dal subAppaltatore, non ecceda l'importo dello Stato di avanzamento di cui alla lettera) e, nel contempo, sommato ad eventuali pagamenti precedenti, non ecceda l'importo del contratto di subappalto depositato agli atti della Stazione Appaltante;
  - d) all'allegazione della prova che la richiesta di pagamento, con il relativo importo, è stata previamente comunicata all'Appaltatore.
1. Aimag SpA può opporre al subAppaltatore le eccezioni al pagamento costituite dall'assenza di una o più d'una delle condizioni di cui al comma 4, nonché l'esistenza di

contenzioso formale dal quale risulta che il credito del subAppaltatore non è assistito da certezza ed esigibilità, anche con riferimento all'articolo 1262, co. 1, del codice civile.

## 2.14 CAUZIONE PROVVISORIA E DEFINITIVA

### GARANZIA PROVVISORIA

Ai fini della partecipazione alla procedura negoziata è richiesta la costituzione di una garanzia provvisoria ai sensi dell'articolo 106 del Codice dei Contratti, secondo quanto previsto dalla lettera di invito/ Disciplinare, cui si rinvia.

### GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'articolo 117, comma 1 del Codice dei Contratti l'Appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o fidejussione con le modalità di cui all'articolo 106, del Codice dei Contratti, per un importo pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale.

Al fine di salvaguardare l'interesse pubblico alla conclusione del contratto nei termini e nei modi programmati in caso di aggiudicazione con ribassi superiori al 10% (dieci per cento) la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento). Ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l'aumento è di 2 (due) punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (venti per cento).

La garanzia è prestata per l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché per il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione. Aimag SpA può richiedere all'aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere.

Aimag SpA ha il diritto di valersi della garanzia, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei lavori nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore. Può altresì incamerare la garanzia per il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione,

assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto. Costituisce inadempimento contrattuale rilevante, anche ai fini dello svincolo progressivo e sul saldo, la mancanza della regolarità retributiva e contributiva dell'Appaltatore e dei suoi subappaltatori desumibili dal DURC e/o da analoghe attestazioni rilasciate dagli istituti previdenziali.

L'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale di Aimag SpA senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'Appaltatore di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta da parte di Aimag SpA, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

A garanzia definitiva prestata con fideiussione può essere rilasciata ai sensi e con le modalità di cui all'articolo 106, comma 3, del Codice dei Contratti, a scelta dell'operatore economico, da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le relative attività, oppure dagli intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'apposito albo previsto e che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

Le garanzie fideiussorie prevedono la rivalsa verso il contraente e il diritto di regresso verso la Stazione Appaltante per l'eventuale indebito arricchimento e possono essere rilasciate congiuntamente da più garanti. I garanti designano un mandatario o un delegatario per i rapporti con la Stazione Appaltante. La garanzia prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta di Aimag SpA.

La garanzia definitiva dovrà essere conforme allo Schema tipo di cui all'*"Allegato A- Sezione I - Schemi tipo"* del Decreto del Ministero dello Sviluppo economico 16 settembre 2022, n. 193 recante *"Regolamento contenente gli schemi tipo per le garanzie fideiussorie e le polizze assicurative di cui agli articoli 24, 35, 93, 103 e 104 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e successive modificazioni"*, e dovrà essere assistita, in quanto parte integrante della stessa, dalla relativa Scheda tecnica di cui all'*"Allegato B – Schede tecniche"* del citato Decreto Ministeriale. La garanzia definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% (ottanta per cento) dell'iniziale importo garantito.

In caso di variazioni al contratto per effetto di successivi atti di sottomissione, la medesima garanzia può essere ridotta in caso di riduzione degli importi contrattuali, mentre non è integrata in caso di aumento degli stessi importi fino alla concorrenza di un quinto dell'importo originario.

In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fideiussorie e le garanzie assicurative sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

La garanzia definitiva prestata con fideiussione deve essere emessa e firmata digitalmente; essa deve essere altresì verificabile telematicamente presso l'emittente ovvero gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi dell'articolo 8-ter, comma 1, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, conformi alle caratteristiche stabilite dall'AGID con il provvedimento di cui all'articolo 26, comma 1, del Codice dei Contratti.

## RIDUZIONE DELLE GARANZIE

Ai sensi dell'articolo 106 comma 8 del D. Lgs. 50/2016 l'importo della garanzia, è ridotto del 30 per cento per gli operatori economici ai quali sia rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. Si applica la riduzione del 50 per cento, non cumulabile con quella di cui al primo periodo, nei confronti delle micro, delle piccole e delle medie imprese e dei raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 10 per cento, cumulabile con la riduzione di cui al primo e secondo periodo, quando l'operatore economico presenti una fideiussione, emessa e firmata digitalmente, che sia gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi del comma 3. L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto fino ad un importo massimo del 20 per cento, cumulabile con le riduzioni di cui al primo e secondo periodo, quando l'operatore economico possieda uno o più delle certificazioni o marchi individuati, tra quelli previsti dall'allegato II.13 del Codice Appalti, nei documenti di gara iniziali che fissano anche l'importo della riduzione, entro il limite massimo predetto. In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva è calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente. Per fruire delle riduzioni di cui al presente comma l'operatore economico segnala, in sede di offerta, il possesso dei relativi requisiti e lo documenta nei modi prescritti dalle norme vigenti.

In caso di raggruppamento temporaneo le riduzioni di cui al comma 1 sono accordate se il possesso del requisito di cui al comma 1 è comprovato da tutte le imprese in raggruppamento.

## 2.15 TRATTAMENTO DATI

Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), l'Aggiudicatario del servizio è nominato, per effetto della sottoscrizione del contratto, Responsabile del trattamento dei dati di cui è titolare l'azienda Aggiudicante.

Il trattamento dei dati acquisiti nello svolgimento del servizio deve avvenire solo ed

esclusivamente per lo svolgimento dello stesso; è vietata la diffusione e/o ogni qualsiasi uso diverso e/o non strettamente connesso con l'attività di call center e relativo back office.

Il contratto prevede che il Responsabile del trattamento:

- a. tratti i dati personali soltanto su istruzione documentata del titolare del trattamento, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il responsabile del trattamento; in tal caso, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- b. garantisca che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- c. adotti tutte le misure di sicurezza richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento;
- d. tenendo conto della natura del trattamento, assista il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;
- e. assista il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- f. su scelta del titolare del trattamento, cancelli o gli restituisca tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- g. metta a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consenta e contribuisca alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. Il responsabile del trattamento informa immediatamente il titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il presente regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

Tutti i dati personali dei clienti, acquisiti nel corso delle attività, sono di proprietà esclusiva di Aimag la quale dovrà avere copia di tutto il materiale raccolto prima del termine del contratto, al fine di procedere alla archiviazione ai sensi di legge. I contratti e la documentazione acquisiti per nome e per conto di Aimag sono nella titolarità di Aimag che ne può disporre per i propri usi contrattualmente previsti senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

Ai fini della presente gara:

- a) i termini «dati personali», «speciali categorie di dati», «trattamento», «titolare del trattamento», «responsabile del trattamento», «persona interessata» e «autorità di controllo» hanno la stessa

accezione attribuita dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e successive modificazioni, relativo alla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali (nel prosieguo: «la legge»);

b) per «titolare» s'intende il soggetto che trasferisce i dati personali;

c) per «responsabile» s'intende il soggetto che s'impegna a ricevere dal titolare dati personali al fine di trattarli per conto e secondo le istruzioni del titolare stesso

d) per «misure tecniche e organizzative di sicurezza» s'intendono le misure intese a proteggere i dati personali da distruzione accidentale o illecita, da perdita accidentale, da alterazione, o da rivelazione e accesso non autorizzati, in particolare ove il trattamento comporti la trasmissione di dati su rete, nonché da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

L'Aggiudicante, nel sottoscrivere il contratto, dichiara e garantisce quanto segue:

e) che il trattamento dei dati personali, compreso il loro trasferimento, viene effettuato, e continuerà ad essere effettuato in conformità a tutte le disposizioni pertinenti della normativa sulla protezione dei dati, nel pieno rispetto delle leggi vigenti nello Stato;

f) che egli ha prescritto al responsabile - e continuerà a farlo durante l'intero periodo in cui sono prestati i servizi di trattamento dei dati - di elaborare i dati personali trasferiti soltanto per suo conto e in conformità alla normativa sulla protezione dei dati e alle presenti clausole;

g) che alla luce della normativa sulla protezione dei dati le misure di sicurezza sono idonee a proteggere i dati personali contro la distruzione accidentale o illecita, l'alterazione, e la trasmissione o l'accesso non autorizzati, in particolare qualora il trattamento comprenda la trasmissione di dati su rete, nonché contro ogni altra forma di trattamento illecito, e garantiscono un livello di sicurezza commisurato ai rischi connessi al trattamento ed alla natura dei dati che devono essere protetti, tenuto conto della più recente tecnologia e dei costi d'attuazione;

h) che provvederà all'osservanza delle misure di sicurezza.

L'Aggiudicatario nel sottoscrivere il contratto, dichiarerà e garantirà quanto segue:

i) che tratterà i dati personali soltanto per conto del titolare e in conformità alle sue istruzioni nonché alle clausole del presente contratto;

j) che consegnerà a tutti gli operatori di Call Center, che svolgeranno il servizio degli utenti per conto dell'Aggiudicante tutte

le opportune istruzioni sul trattamento dei dati di cui al presente contratto;

k) che ha applicato le misure tecniche e organizzative di sicurezza prima di effettuare il trattamento dei dati personali resi disponibili;

l) che comunicherà prontamente al titolare qualsiasi accesso accidentale o non autorizzato;

m) che risponderà prontamente e adeguatamente a tutte le richieste del titolare relative al trattamento dei dati personali soggetti a trasferimento;

n) che sottoporrà i propri impianti di trattamento, su richiesta del titolare, al controllo del titolare o di un organismo ispettivo composto da soggetti indipendenti, in possesso delle necessarie qualificazioni professionali, vincolati da obbligo di riservatezza e selezionati dal titolare.

Le parti convengono che al termine dell'attività di trattamento il responsabile non avrà più alcun titolo di accedere alla banca dati esistente presso Aimag e comunque a detenere, utilizzare e/o comunicare a terzi dati personali conosciuti e gestiti nell'esecuzione del contratto.

Il responsabile si impegna a sottoporre a controllo i propri impianti di trattamento su richiesta del titolare, ai fini della verifica dell'esecuzione dei provvedimenti precedentemente esplicitati.

In generale, tutta la documentazione fornita dalla Committente al Fornitore per l'espletamento del servizio (modulistica, procedure scritte, strumenti di conoscenza, manuali, ecc.) è riservata e ad uso esclusivo degli stessi e non può essere diffusa all'esterno per scopi diversi da quelli strettamente legati al servizio.

## 2.16 RESPONSABILITÀ

L'Aggiudicatario è responsabile nei confronti dei terzi e di Aimag per i danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

È fatto obbligo all'Aggiudicatario di mantenere Aimag sollevata ed indenne contro azioni legali derivanti da richieste risarcitorie avanzate, nei confronti della stessa Aimag, da terzi danneggiati.

## 2.17 CODICE ETICO E POLICY D'USO DEI SISTEMI INFORMATIVI

L'Aggiudicatario dovrà dichiarare di aver letto il Codice Etico (<https://www.aimag.it/chiamo/societa-trasparente/disposizioni-general/atti-general/>) adottato da Aimag in esecuzione del D.Lgs. 231/2001. L'Aggiudicatario dovrà dichiarare altresì di aderire ai principi in esso contenuti e di impegnarsi a rispettare le regole previste dal Codice medesimo, nella misura in cui le stesse siano applicabili al suo personale.

L'Aggiudicatario per utilizzare gli applicativi aziendali di Aimag dovrà leggere e rispettare le policy d'uso dei sistemi informativi del Gruppo Aimag.

## 3 ASPETTI TECNICI

### 3.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il fornitore dovrà provvedere con proprio personale all'espletamento di tutte le attività derivanti dalle richieste dei clienti che si rivolgono al call center

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono di seguito riportate le principali attività che costituiscono il servizio:

#### **1 ATTIVITA' TELEFONICHE**

##### **1.1 Informazioni generali:**

- di carattere generale relative alle società del Gruppo, attività svolte ed orari di accesso;
- preventive alla contrattualizzazione dei clienti finali multiservizio;
- situazione pagamenti, fatture;
- disservizi (es. interruzione acqua, ritardi distribuzione bollette, disguidi raccolta domiciliare, ecc.)

##### **1.2 Informazioni commerciali:**

- presentazione nuove offerte;
- promozione di nuove iniziative avviate dalla Committente (ad esempio: campagna di digitalizzazione della bolletta o attivazione domiciliazione bancaria, arricchimento banca dati, ...);

##### **1.3 Operazioni contrattuali:**

- stipula contratto di fornitura, attraverso l'ausilio degli applicativi della Committente;
- variazione degli elementi di contratto esistente;
- chiusura contratto;
- acquisizione autoletture (residuale);
- dilazioni e rateizzazioni.

##### **1.4 Segnalazioni e richieste di servizio (ambiente):**

- segnalazione di mancato ritiro porta a porta;
- segnalazione di rifiuti abbandonati;
- richiesta di ritiro ingombranti o amianto a domicilio;

## **2 RICHIAMATE**

Nel caso in cui il cliente non abbia parlato con l'operatore e abbia chiesto di essere ricontattato, è necessario effettuare n.3 tentativi di chiamata (al numero fornito) entro il giorno lavorativo successivo (\*);

L'attivazione di questo servizio è una facoltà di Aimag.

(\* ) si considerano lavorativi i giorni da lunedì a venerdì.

## **3 EMAIL:**

- Documentazione contrattuale;
- Fatture;
- Modulistica (ove consentita);
- Promemoria e altra documentazione;

## **4 ATTIVITA' OFFLINE**

Si intendono tutte le operazioni volte alla gestione delle richieste del cliente ed al completamento delle operazioni telefoniche quali ad esempio: stampa e imbustamento documenti, data entry, telefonate.

## **5 NEXT BEST ACTION (NBA)**

Si tratta di un processo integrato nel CRM finalizzato allo sviluppo delle azioni da sviluppare da parte del personale del call center per incrementare l'azione commerciale e/o di sviluppo del cliente. Partendo dai dati base presenti nel CRM il processo NBA suggerisce al personale call center le azioni da sviluppare.

Le principali azioni proposte dal CRM tramite il processo NBA sono:

- Operazioni contrattuali (switch in)
- attivazione SDD e/o attivazione recapito digitale
- Aggiornamento anagrafica cliente: recapito telefonico, recapito mail, aggiornamento consenso privacy

L'operatore, dopo aver proposto al cliente l'azione suggerita dal CRM, provvede ad inserire l'esito (accettazione o rifiuto), con la possibilità, in caso di accettazione della proposta da parte del cliente, di innescare, direttamente dalla casella del relativo suggerimento NBA, l'operazione contrattuale e/o di variazione.

## **3.2 CONNETTIVITÀ, APPLICATIVI E SERVIZI**

Aimag metterà a disposizione le dotazioni applicative necessarie al personale del fornitore per eseguire al meglio le attività oggetto della fornitura.

### 3.2.1 Specifiche tecniche connettività Internet:

Tutti gli applicativi necessari ad eseguire il servizio sono resi disponibili da Aimag in modalità protetta attraverso internet. Il Fornitore deve rendere disponibile un collegamento su fibra ottica FTTH simmetrica anche condivisa con altri clienti. Per i servizi Aimag è necessario prevedere una banda minima garantita di 10 Mbs. Questa capacità deve essere potenziabile su richiesta, senza nessun costo, entro 30 giorni dalla richiesta, nel caso in cui risultasse insufficiente o non consentisse il massimo livello qualitativo della componente fonia e applicativa.

La latenza massima dai dispositivi degli operatori nel contattare il servizio citrix.aimag.it deve essere inferiore ai 12 ms.

La connessione deve essere supportata da una linea di backup con medesima larghezza di banda.

### 3.2.2 La dotazione applicativa è così composta:

- piattaforma Citrix (citrix.aimag.it)
- CRM Salesforce (<https://gruppoaimag.my.salesforce.com/>), integrato con la barra telefonica;
- gli applicativi di billing e metering (ICIS e SIC4U) le richieste specifiche;
- Salesforce - Service Cloud Voice (piattaforma integrata nel CRM Salesforce per la gestione delle chiamate)
- sistema di billing, post fatturazione e metering per il servizio energia elettrica SIC4U;
- posta elettronica Lotus Notes con dominio Aimag;
- reportistica gestionale (Business Objects);
- Directory condivise per facilitare l'utilizzo della documentazione.

Si specifica che l'attuale barra telefonica di Salesforce Service Cloud Voice non consente di vedere le chiamate in coda e i tempi di attesa. Queste informazioni sono disponibili solo ai supervisor.

Si specifica inoltre che nel corso del 2024 è previsto il passaggio per i servizi Gas e Luce dagli attuali sistemi di fatturazione al sistema Sap Isu.

### 3.2.3 Specifiche per la dotazione HW delle postazioni di lavoro.

Le postazioni di lavoro devono essere dotate della più recente versione di Windows 10. Non sono richiesti particolari software se non quelli relativi alla sicurezza, Google Chrome, e la possibilità di accedere a Internet.

La fornitura e manutenzione dell'HW, le attività di cablaggio, l'help desk di primo livello sono in carico al fornitore che poi si rapporterà con l'Help Desk del Gruppo Aimag per gli eventuali problemi applicativi.

Tutti gli operatori del fornitore saranno considerati come utenti del sistema informativo Aimag e per questo devono rispettare le relative policy d'uso.

Aimag provvederà alla configurazione nominale degli operatori per tutti gli applicativi in uso. Ogni operatore deve disporre della propria utenza del Sistema Informativo Aziendale Aimag e deve accedere con le proprie credenziali.

Le credenziali devono essere richieste al servizio Help Desk di Aimag con almeno 5 gg di anticipo.

### 3.3 PROCEDURE OPERATIVE POST AGGIUDICAZIONE

In caso di aggiudicazione il fornitore dovrà provvedere ad allestire la sede operativa con le postazioni di lavoro, organizzare il team di lavoro definendo i ruoli, oltre a rapportarsi con il responsabile operativo di Aimag per definire il macro piano di formazione.

#### 3.3.1 Allestimento sede operativa

Non appena possibile Aimag eseguirà i test applicativi per verificare se la connessione a internet attiva nella sede operativa e comunque l'infrastruttura del fornitore garantiscono un livello di qualità in linea con le attese e con quanto dichiarato.

La sede operativa del fornitore deve essere operativa e funzionante al massimo entro 2 mesi dalla data di aggiudicazione.

#### 3.3.2 Gradualità di attivazione del servizio

Nel caso di Aggiudicatario diverso dall'attuale fornitore, Aimag si riserva la facoltà di attivare il servizio in due fasi distinte:

1. servizi gas ed energia (numeri verdi Sinergas) entro 3 mesi dalla data dell'aggiudicazione.
2. altri servizi (numero verde Aimag) entro 4 mesi dalla data dell'aggiudicazione

Questo consentirà di bilanciare e diluire i momenti di formazione migliorando le competenze degli operatori.

### **3.3.3 Qualità delle informazioni trattate:**

É necessario che le informazioni raccolte siano tracciate negli applicativi a disposizione del fornitore, secondo le indicazioni fornite dalla Committente e che la qualità dei dati rispetti elevati standard di qualità per escludere successive rilavorazioni e possibili disservizi sul cliente finale.

### **3.3.4 Modalità operative del call center:**

- a) Registrazione della chiamata: tutte le chiamate saranno registrate e trascritte in automatico dal sistema per migliorare il servizio al cliente finale.
- b) Aimag adotta procedure sempre più digitali e paper free. Tuttavia, su richiesta esplicita del cliente o nei casi in cui non sia possibile la dematerializzazione dei documenti, sarà necessario operare con modulistica e materiale cartaceo;
- c) Ogni telefonata dovrà essere il più possibile gestita dall'operatore a cui è stata assegnata, evitando il trasferimento ad altro operatore (sia di call center, sia esterno al team);
- d) Le segnalazioni inerenti il servizio o le richieste di qualunque tipo che necessitano dell'intervento della Committente, dovranno essere tracciate attraverso i Case disponibili in Salesforce

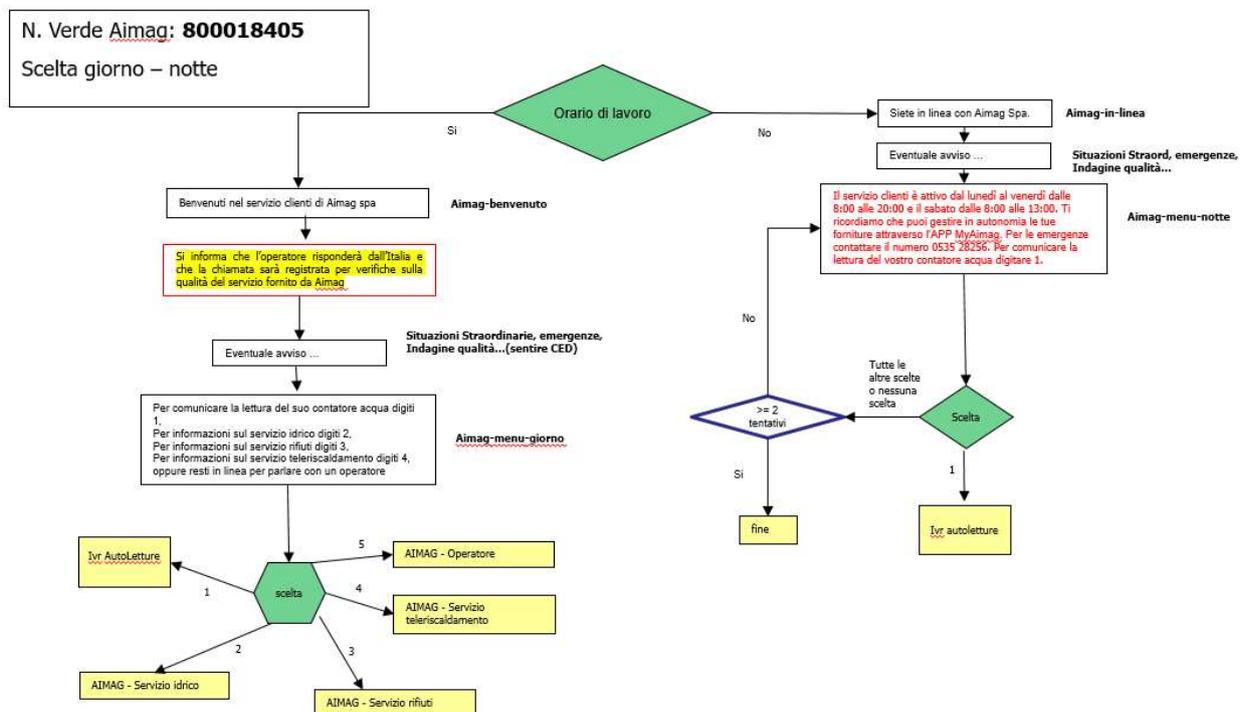
### **3.3.5 Modalità di controllo della qualità del servizio**

Nell'ambito del monitoraggio della qualità del servizio di call center da parte del fornitore, su base mensile, è richiesto l'ascolto e l'analisi almeno del 10% delle chiamate che hanno avuto un voto medio inferiore a 5,0. Aimag incoraggia l'ascolto delle chiamate che hanno avuto un punteggio positivo da utilizzare in modalità didattica.

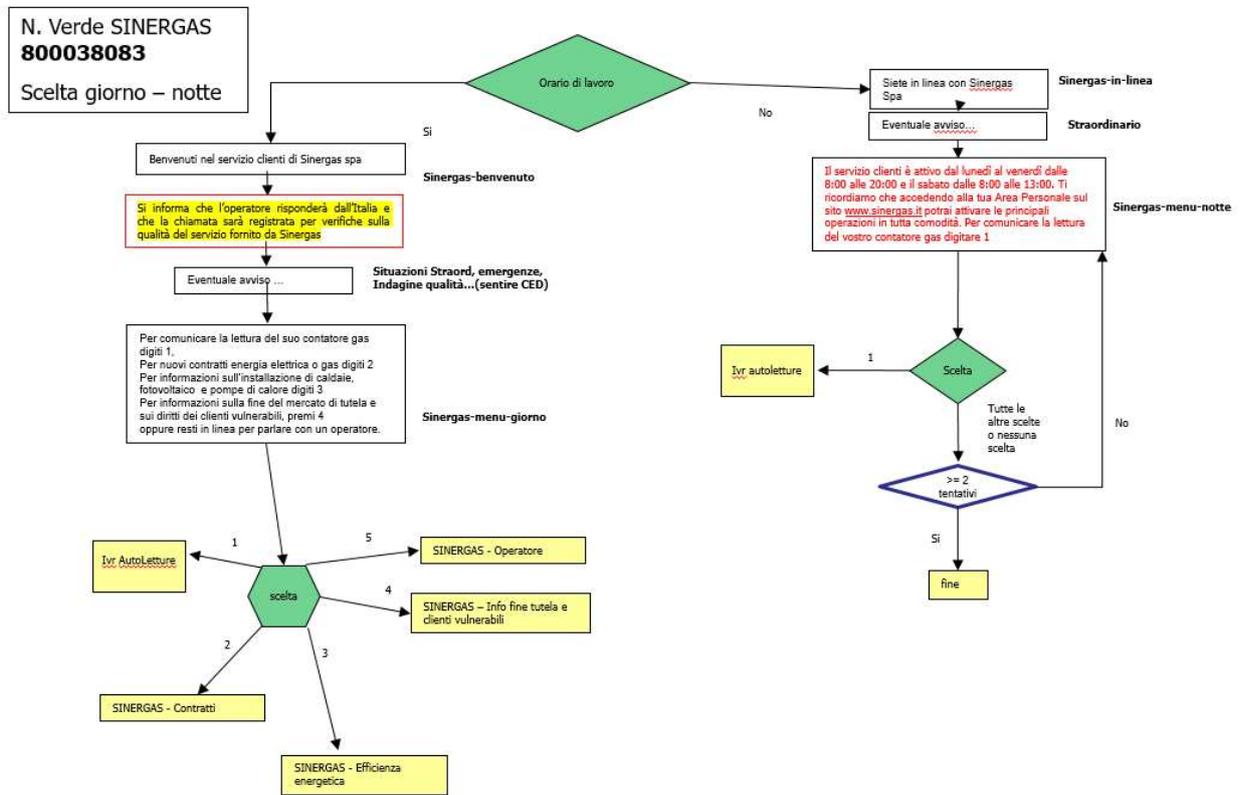
Il report con il dettaglio delle verifiche e la sintesi delle azioni adottate deve essere condiviso con il referente del servizio Aimag entro il 20 del mese successivo.

### **3.3.6 Albero fonico**

Le chiamate in ingresso seguono il percorso illustrato nello schema allegato e, non essendo presenti livelli di priorità, sono assegnate automaticamente dal sistema al primo operatore disponibile. Allegare l'albero fonico o IVR di Aimag e Sinergas.



Se viene effettuata una scelta diversa (e.g. 0,6,7,\*,#,...) da quelle previste, l'IVR chiede di rimanere in attesa per parlare con operatore



### 3.4 FORMAZIONE PRE AVVIO

In caso di aggiudicazione a fornitore diverso dall'attuale, il personale addetto dovrà partecipare ad un corso di formazione tenuto da Aimag per apprendere le procedure operative, comprese le interazioni avanzate con le piattaforme e gli applicativi informatici utilizzati nell'ambito dell'attività di call center.

La partecipazione del personale dell'Aggiudicatario a tale corso è in ogni caso obbligatoria e comprovata dall'esame di abilitazione finale, sostenuto con le figure preposte di Aimag.

Il corso potrà essere svolto sia presso la sede legale di Aimag, sia eventualmente c/o sede del fornitore.

Il corso si articolerà fino ad un massimo di 20 giornate lavorative, anche non consecutive.

É richiesta la presenza di almeno il 70% del personale preposto.

I relativi costi si intendono compresi nel prezzo di aggiudicazione per quanto riguarda il personale dell'aggiudicatario, rimanendo in capo ad Aimag il costo del personale docente.

Il corso si articolerà quindi nei punti seguenti:

- panoramica e mission del servizio;
- struttura customer service del Gruppo;
- cenni sulla regolazione;
- operazioni contrattuali;
- privacy;
- IBM Connections;
- operatività Salesforce (panoramica di tutte le procedure);
- applicativo Icis;
- applicativo SIC4U;
- sistema telefonico Service Cloud Voice;

Sarà esclusivamente la Direzione Aimag a stabilire i tempi e i contenuti della prova di esame.

Il test s'intende superato, nel caso in cui il 90 % del personale sottoposto a test scritti, orali e pratici, abbia ottenuto una valutazione positiva da parte della Commissione esaminatrice; in tal caso l'Aggiudicazione diverrà definitiva.

Oltre ai test di cui sopra, l'esame prevede che l'Aggiudicante, effettui un numero massimo di 50 (cinquanta) chiamate telefoniche di prova (a specifico numero telefonico messo a disposizione) senza costi aggiuntivi o aggravio, al fine di valutare la qualità del servizio.

In caso contrario, Aimag potrà richiamare il personale dell'Aggiudicatario a nuove sessioni formative fino a completa definizione della preparazione professionale, con l'unico limite delle 30 giornate lavorative, al termine delle quali è prevista una seconda sessione di valutazione.

Se il livello di preparazione professionale, sarà ritenuto insufficiente, si intenderà "non raggiunto" l'obiettivo prefissato di qualità del servizio erogabile.

Si riterrà nulla l'aggiudicazione provvisoria e si passerà a valutare la candidatura del secondo classificato in graduatoria.

### 3.5 FORMAZIONE PERIODICA

Al fine di garantire un costante e tempestivo aggiornamento del personale di front office Aimag mette a disposizione uno strumento per la condivisione delle informazioni (knowledge management IBM Connections).

La piattaforma consente la pubblicazione di notizie quali campagne commerciali, eventi, orari di servizio, novità regolatorie, oltre alle procedure operative per gli addetti, alla modulistica in uso e ai manuali di utilizzo dei sistemi.

Lo strumento è funzionale anche alla formazione iniziale in caso di inserimento di personale nuovo.

In occasione dell'introduzione di nuove procedure, azioni commerciali e modalità operative particolarmente significative, Aimag organizza sessioni di formazione specifiche a cui è necessario partecipare almeno il key user che a sua volta formerà gli operatori.

Aimag si riserva la possibilità di organizzare sessioni di aggiornamento formativo presso i locali del Fornitore, oppure analoghi spazi e aule, messe a disposizione dal Fornitore.

Aimag ha la facoltà di prevedere ulteriori momenti di formazione, a carico del fornitore, nel caso il livello qualitativo risulti in calo per due mesi consecutivi.

### 3.6 VISITE DI ALLINEAMENTO ED ISPETTIVE

Il referente operativo di Aimag si allineerà con il team leader del fornitore almeno una volta al mese (eventualmente anche in presenza nella sede operativa del fornitore), per un aggiornamento sulle principali novità, sulla pianificazione del traffico previsto e verificare gli indicatori di qualità e quantità del servizio.

Il referente operativo potrà verificare la correttezza delle attività di call center e back office e il livello di preparazione degli addetti, individuare azioni di miglioramento sia lato fornitore che lato Aimag, informandone il Fornitore e monitorandone l'applicazione.

Aimag ha facoltà di ascoltare le conversazioni anche se registrate al fine di monitorare il livello qualitativo del servizio e la compliance rispetto alle istruzioni fornite.

Aimag ha la possibilità di esaminare la congruenza delle chiamate in ingresso.

Aimag si riserva di utilizzare le registrazioni qualora ritenute funzionali a derimere un eventuale contraddittorio con il cliente o terze parti.

Nei casi in cui vengano riscontrati errori ascrivibili all'aggiudicatario, saranno applicate le penali previste nel Capitolato Speciale d'Appalto.

In base ai dati storici del 2020, si assume che la percentuale di chiamate con il numero chiamato sconosciuto sia del 2,6%. Nel caso questa percentuale aumenti, Aimag si riserva di verificare la congruità delle chiamate con queste caratteristiche.

### 3.7 ONERI A CARICO DI AIMAG

Sono a carico di Aimag i costi relativi a:

- a) Tutti i servizi e i dispositivi citati nel paragrafo 3.2.2
- b) I numeri verdi e i costi delle chiamate inbound e outbound
- c) I costi del personale Aimag con il ruolo di supervisione del servizio e i costi di formazione del key user.
- d) Fornitura di materiale di consumo con logo Aimag-Sinergas

### 3.8 ONERI A CARICO DEL FORNITORE

I prezzi di aggiudicazione si intendono comprensivi di ogni onere necessario per la resa del servizio come descritto nel presente capitolato. Comprese nel prezzo si intendono anche le seguenti voci:

- a) La disponibilità della connettività principale e di backup per l'accesso remoto al sistema informativo di Aimag secondo le specifiche definite.
- b) I costi dei dispositivi HW e di networking.
- c) I costi per formare il proprio personale e per partecipare alle sessioni ordinarie e straordinarie, periodiche e una tantum organizzate da Aimag, ogni volta che quest'ultima lo ritenga necessario.
- d) I costi per fornire al proprio personale il corso di perfezionamento sull'utilizzo delle piattaforme applicative necessarie allo svolgimento delle attività richieste da Aimag.

- e) Costi derivanti dal dimensionamento delle risorse del presidio, in termini di numero di operatori e di infrastrutture tecnologiche, al fine di erogare il servizio rispettandone i livelli descritti nel presente capitolato;
- f) I costi per l'assistenza informatica di primo livello agli operatori.