

**FORNITURA BIENNALE CON OPZIONE DI RINNOVO
PER IL SERVIZIO DI FRONT OFFICE, DI BACK OFFICE E CONTACT CENTER
PER IL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE
DELLA SOCIETA' VUS COM SRL**

Specifiche Tecniche

ART.1 - Oggetto del servizio

La fornitura è relativa al servizio di Front Office, di Back Office e di Contact Center per i clienti e/o potenziali clienti di Vus Com Srl in particolare, ma non esclusivamente, per le attività legate ai territori serviti da Vus Com.

Vus Com gestisce il servizio di Vendita Gas Naturale (GN) prevalentemente nei comuni di Foligno, Spello, Bevagna, Montefalco, Trevi, Spoleto, Castel Ritaldi e Campello sul Clitunno fornendo il servizio a circa 38.500 clienti (circa 80% delle utenze gestite)

Vus Com è comunque attiva in tutto il territorio della Regione Umbria dove rappresenta un punto di riferimento per la gestione pubblica del servizio di vendita del gas naturale.

1.1. - Modello Organizzativo richiesto per l'attività di Front Office, di Back Office

L'attività di Front Office e di Back Office, da svolgere presso gli sportelli e locali di Vus Com, deve assicurare ruoli, funzioni, attività e processi per garantire la funzionalità operativa richiesta nel rispetto dei parametri stabiliti dalla committente, adottando autonomamente il modello organizzativo ed operativo che ritiene più funzionale ed efficiente per raggiungere in modo efficace le finalità del servizio gestito.

Il servizio prevede:

- a) l'espletamento diretto delle attività di front office, ossia la ricezione e l'evasione delle richieste di qualsiasi genere che saranno rilasciate presso gli sportelli aziendali (in particolare, rilascio di informazioni relative a forniture di gas naturale, gestione della modulistica necessaria, attivazione fornitura, disattivazione forniture, subentri diretti o voltore contrattuali, riaperture di contatori anche per morosità, ecc...);
- b) l'espletamento diretto delle attività di back office ossia la ricezione e l'evasione delle richieste di qualsiasi genere che saranno rilasciate al numero verde di VUS COM 800-904277 (in particolare: rilascio di informazioni relative a forniture di gas naturale, gestione della modulistica necessaria, attivazione fornitura, disattivazione forniture, subentri diretti o voltore contrattuali, operazioni di switching, riaperture di contatori anche per morosità);
- c) qualsiasi altra attività di front office e di back office necessaria alla chiusura e all'archiviazione della richiesta del cliente (ivi compresa la gestione dei reclami che non richiedano una risposta scritta da parte di Vus Com e la gestione di problematiche inerenti le chiusure e le riaperture per morosità);
- d) l'espletamento diretto delle attività di disattivazione e riattivazione della fornitura richieste da Vus Com per caso di morosità del cliente e dei relativi rapporti con i diversi distributori territorialmente competenti;
- e) la gestione delle attività di switching, ivi compreso il 'cambio di tipo mercato' di clienti Vus Com.

Relativamente ai punti a) e b), a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, le richieste potranno consistere in:

- richieste di allacciamento sia su rete del distributore locale;
- richieste di stipula contratti di fornitura con invio delle relative richieste (Odi) alle società di distribuzione territorialmente competenti;
- Informazioni sulla documentazione necessaria agli utenti finali per il soddisfacimento della loro richiesta;
- campagne informative;

1.2. - Modello Organizzativo richiesto per l'attività di Contact Center

Il Contact Center costituisce il primo punto di riferimento per i Clienti, sia privati che pubblici, per acquisire informazioni, avanzare richieste di servizi, proporre reclami, etc. nei confronti di Vus Com.

Per ragioni di continuità del servizio, il Numero Verde 800-904277 resterà intestato a Vus Com, la quale provvederà a sostenere i relativi oneri di canone e traffico generato necessari all'erogazione del servizio. Sarà responsabilità del Fornitore del Servizio dimensionare e formare adeguatamente le risorse, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche (comprese numero e tipologia delle linee telefoniche), al fine di erogare il servizio

rispettando i livelli di prestazione di seguito previsti. Il numero di personale formato, le linee telefoniche e le postazioni contemporaneamente utilizzabili saranno comunque oggetto di valutazione tecnica congiunta. Si richiede la disponibilità a garantire, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni di Contact Center tali da poter gestire, entro i livelli di servizio concordati, eventuali situazioni non previste, quali l'ampliamento del servizio in caso di campagne pubblicitarie massive, lo svolgimento di eventuali altre attività o prescrizioni normative successive alle presenti Specifiche Tecniche.

Ad eccezione del precedente Numero verde 800904277, i costi di gestione delle linee telefoniche e delle connessioni utili a garantire la continuità del servizio sono a carico del Fornitore.

L'accoglienza telefonica, potrà essere gestita preliminarmente tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate a specializzati operatori, seguendo un predefinito albero IVR. In tal caso dovranno essere rispettati gli obblighi di cui all'art 22 del TIQV Parte III. Di AEEGSI

Gli operatori del Contact Center, per erogare il servizio, utilizzeranno il proprio CRM opportunamente parametrizzato e integrato con il software gestionale NET@TEN di VUS COM, che dovrà essere collegata ai propri sistemi a cura e spese del Fornitore del servizio su tutti i posti-operatore.

La sede primaria dovrà essere operativa nel comune di Foligno presso il locali messi a disposizione da Vus Com srl nell'immobile sito in Foligno, via Gramsci, 54, piano terra. E' permesso il trasferimento in modalità remota (overflow) di chiamate non gestibili dalla sede operativa primaria, verso altra sede operativa del Fornitore, situata nel territorio italiano, per un volume non superiore al 30% del totale e solo in caso di necessità (punte); gli operatori impiegati presso la sede overflow ed incaricati della risposta a chiamate di clienti Vus Com dovranno garantire le stesse capacità tecniche e qualitative degli operatori dedicati al servizio presso la sede umbra del Fornitore.

ART. 2 - Modalità di esecuzione

Fermo restando quanto stabilito dal successivo art 6 (cosiddetta Clausola Sociale), allo scopo di svolgere le attività di cui all'art.1) l'Affidataria dovrà mettere a disposizione un numero di operatori congruo rispetto ai livelli di qualità prestabiliti, in numero variabile secondo il giorno della settimana e caratterizzati da un adeguato livello professionale nonché comunicativo-relazionale. Ciascun operatore dovrà essere identificabile mediante login personale.

Potrà inoltre richiedersi una ulteriore estensione dell'orario di servizio sulla base di specifiche esigenze e comunque sempre dietro richiesta anticipata del committente, come meglio specificato all'art 3.

2.1. - SEDI e Orario operativo del Front Office

Il servizio di F.O. e B.O. sarà attivo secondo il seguente orario:

Sede di Foligno:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Sede di Spoleto:

- martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- lunedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Sede di Norcia:

- lunedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Sede di Cascia:

- mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Per tutti gli orari indicati è da prevedere un'estensione di 30 (trenta) minuti al termine di ogni ciclo lavorativo per l'evasione di eventuali code.

2.2. - Orario operativo del Contact Center

Il servizio di Contact Center (numero telefonico 800-904277) sarà attivo secondo il seguente orario:

- da lunedì al venerdì (eccetto giorni festivi) dalle ore 9,00 alle ore 17,00

Deve prevedersi un'estensione di un massimo di 15 (quindici) minuti al termine del ciclo lavorativo per l'evasione delle code di chiamata.

2.3. - Procedure operative per le attività oggetto dell'appalto e REFERENTE TECNICO

L'Affidataria dovrà mettere a disposizione un proprio coordinatore (REFERENTE TECNICO) del servizio con compiti di supervisione e unico contatto per le attività gestionali con i Referenti Tecnici di Vus Com.

L'affidatario, infatti, opererà sempre in piena autonomia organizzativa sostenendo il rischio di impresa connesso all'esecuzione di contratto.

2.3.1. - Attività di Front Office e Back Office

L'attività di Front Office e Back Office dovrà svolgersi presso le sedi indicate all'art 2.1, o altre sedi che si dovessero rendere necessarie, e fornite in comodato d'uso da Vus Com, ma con attrezzature di ufficio, informatiche e sistemi software a carico della società Aggiudicataria.

Sugli addetti di Back Office saranno dirottate le chiamate ricevute dal centralino aziendale. Tali chiamate dovranno essere evase dagli operatori di Back Office al pari delle richieste ricevute direttamente dalla clientela tramite gli altri canali sopra menzionati. E' fatto espresso divieto di trasmettere direttamente le richieste e/o indirizzare il cliente finale stesso agli addetti della Committente se non dietro specifica autorizzazione.

E' di competenza dell'Affidataria anche il presidio dei servizi on-line ossia i dispositivi di contatto con il pubblico utilizzati da Vus Com tramite il proprio sito internet.

Nel caso di necessità di richiamata da parte del personale dell'Affidataria nei confronti del cliente finale i costi, opportunamente rendicontati, saranno a carico della società Committente.

La gestione dei reclami al Front Office e al Back Office

Sia il Front Office che il Back Office devono assicurare che il cliente che ritenesse di aver ricevuto un servizio/prestazione difforme da quanto atteso, o di non essere stato adeguatamente tutelato durante un contratto, possa accedere alle informazioni utili per presentare un reclamo circostanziato.

A tal fine, l'addetto di F.O. e/o di B.O. deve:

- fornire ai clienti informazioni precise sulle modalità di reclamo;
- identificativo dell'operatore nel caso in cui il reclamo sia circostanziato verso l'operato di un addetto al servizio;
- fornire al cliente l'informazione circa il tempo massimo entro il quale il cliente stesso potrà ricevere risposta al reclamo presentato.

La gestione delle code al Front Office

Sarà cura dell'Aggiudicatario modificare la dotazione di personale presente al servizio di F.O. stornandola al servizio di B.O. (o viceversa) qualora sia richiesta dalla presenza di code con tempi d'attesa molto diversi tra la sede di Foligno, che per la sede di Spoleto, che per ogni eventuale altra sede che la Vus Com dovesse attivare durante il periodo di vigenza contrattuale.

Infrastrutture messe a disposizione da Vus Com per Front e Back office

Vus Com mette a disposizione dell'Appaltatore:

- le sedi di cui all'art 2 in regime di Comodato d'uso
- l'uso del SW gestionale Net@ten e degli applicativi necessari
- centralino virtuale aziendale Vus Com
- connessioni internet delle sedi Vus Com
- sistema di videoconferenza, quali ausilio agli sportelli al pubblico.

Infrastrutture e oneri a carico dell'Appaltatore per Front e Back office

Tutti i mezzi o le attrezzature dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente in termini di sicurezza, omologazione, autorizzazioni, rispetto delle normative.

Le sedi operative utilizzate dall'Aggiudicatario dovranno essere adeguate, per le parti di propria pertinenza, alle normative vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Sarà altresì compito dell'Affidatario rendere ben visibile nell'area dedicata che il servizio svolto non è un servizio svolto da personale di Vus Com ma reso da una società terza. Tale informazione resa ben visibile dovrà essere così evidenziata "Soc. XXXXXXXXXXXXXXX, servizio reso per conto Vus Com".

L'attrezzatura essenziale di cui dovrà dotarsi l'aggiudicatario per l'espletamento del servizio è prescritta come segue:

- postazioni richieste e caratteristiche:
 - Almeno n. 9 computer con Hard Disk con processore almeno Intel I3 con Conference Cam Logitech, corredati di tastiera, mouse e monitor a schermo Led;
 - Almeno n. 9 Telefoni Voip Cisco;
 - Almeno n.1 stampante multifunzionale di rete laser b/n e fronte/retro;
 - Mobilio necessario
 - fax

2.3.2. - Attività di Contact Center

Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound

Il servizio gestisce attraverso il contatto telefonico, via SMS, via fax, etc. tutte le attività di front office di Vus Com, ed in particolare le seguenti tipologie:

- a) Informazioni inbound (es. richiesta verifica scadenza fattura)
- b) Informazioni outbound (es. invio messaggi SMS agli utenti)
- c) Attivazioni/Servizi (es. richiesta nuovo allacciamento, voltura utenza, ecc.)
- d) Gestione Clienti (es. richiesta variazione contrattuale)
- e) Reclami (es. richiesta rimborso fattura)
- f) Attività di back office (invio documentazione contrattuale, aggiornamento data base clienti, ecc....)

Le modalità di gestione delle tipologie di servizio sopra elencate sono descritte nelle procedure gestionali e operative di Vus Com, continuamente adeguate alla normativa di settore dell'AEEGSI ed altre Autorità, che verranno fornite al Fornitore del Servizio ed illustrate in sede di Formazione.

Servizio Inbound Commerciale

Il contatto telefonico si divide tre fasi:

Accesso al sistema: Il contatto del cliente con il contact center inizia al termine della composizione del numero telefonico e termina con l'aggancio da parte di un ACD

Attesa: periodo del contatto che intercorre tra l'aggancio della telefonata da parte di un ACD e l'eventuale risposta di un operatore

Colloquio: l'operatore interagisce con l'utente; la fase si chiude con la conclusione della chiamata. Il colloquio può chiudere la richiesta se si tratta di informazioni semplici o invece attivare un processo di gestione (descritto nelle procedure gestionali e operative) per richieste di altro tipo. Per richieste di informazioni complesse è prevista la possibilità di richiamare l'utente, previo appuntamento telefonico.

In tutti i casi i dati della chiamata sono registrati nel sistema di gestione web richiesto (CRM). In condizioni di traffico elevato le chiamate esterne entranti, che non trovano immediatamente un operatore libero, devono automaticamente essere poste in stato d'attesa, avvertendo il chiamante sull'eventuale gestione della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata.

Nella fase di attesa deve essere attivato un sistema di cortesia per rendere più gradevole il tempo di attesa in linea per il cittadino che ha chiamato il Contact Center. Durante l'attesa

saranno trasmesse informazioni (es. servizi offerti dal Contact Center, tempo di attesa previsto, ecc.) e/o attivata una melodia. Il sistema ha il duplice scopo di intrattenere il chiamante e di rassicurarlo sul suo inserimento nella coda di attesa, in quanto l'assenza di segnali potrebbe essere interpretata come un'interruzione del collegamento telefonico.

In ogni caso deve essere garantito il rispetto delle prescrizioni della PARTE III del TIQV di AEEGSI.

Servizio Outbound – Servizio di recapturing e Telemarketing/Teleselling

L'attività avviene esclusivamente dietro richiesta scritta della committente. La finalità del servizio di outbound è quella di contattare gli utenti per veicolare/acquisire informazioni, erogare servizi.

Le principali aree di intervento sono:

- a) bonifica di dati presenti in anagrafica nella piattaforma gestionale messa a disposizione da Vus Com (NET@TEN);
- b) servizi di sollecito per ritorno documentazione completamento contratti;
- c) sondaggi/richesta informazioni;
- d) inviti ad eventi;
- e) comunicazione/richesta di informazioni all'utenza;
- f) promozioni commerciali;

Infrastrutture messe a disposizione da Vus Com per il contact center

Vus Com mette a disposizione dell'Appaltatore:

- la sede di Foligno di cui all'art 2 in regime di Comodato d'uso
- l'uso del SW gestionale Net@ten e degli applicativi necessari
- centralino virtuale aziendale Vus Com
- connessioni internet delle sedi Vus Com

La realizzazione e gli oneri relativi al collegamento dell'infrastruttura di rete dell'Aggiudicatario del servizio con quella di Vus Com sono a carico dell'Aggiudicatario.

I numeri telefonici (fisici e virtuali) che supportano il Contact Center sono intestati a VUS COM, ma attestati presso il Fornitore.

Infrastrutture e oneri a carico dell'Appaltatore per il contact center

Tutti i mezzi o le attrezzature dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente in termini di sicurezza, omologazione, autorizzazioni, rispetto delle normative.

Le sedi operative utilizzate dall'Aggiudicatario dovranno essere adeguate, per le parti di propria pertinenza, alle normative vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le Postazioni dell'Operatore di Contact Center, dovranno essere dotate di:

- 1) telefono digitale provvisto di cuffia e amplificatore con eliminazione dell'effetto eco.
- 2) personal computer con sistema operativo interfacciabile Windows.
- 3) due punti rete per collegamento PC e telefono digitale.
- 4) sistema UPS per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera postazione operatore (l'aggiudicatario dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire l'operatività in caso di guasti).

La Centrale Telefonica, collocata presso la sede del servizio, dovrà essere dotata di:

- 5) sistema ACD per la distribuzione automatica delle chiamate entranti.
- 6) sistema di messaggistica vocale per la registrazione delle telefonate fuori dagli orari di presidio degli operatori.
- 7) sistema di reporting statistico dei dati provenienti dall'ACD in grado di elaborare, su base giornaliera, settimanale e mensile, tutte le misure dei parametri di qualità del servizio.
- 8) possibilità di interrogare l'ACD dalla sede della VUS COM (collegamento remoto).

- 9) connettività alla rete pubblica telefonica (PSTN) con instradamento differenziato con il provider dei servizi di telefonia in modo da assicurare la ricezione delle chiamate anche in caso di guasto di uno dei due collegamenti (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti).
- 10) sistema di ridondanza della centrale telefonica in caso di guasti (l'aggiudicataria dovrà specificare tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti).
- 11) sistema UPS per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera centrale telefonica compreso i telefoni (l'aggiudicataria dovrà specificare tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti).

Il sistema telefonico utilizzato dall'Outsourcer deve inoltre fornire la prestazione di "coda visibile", ovvero per ciascuna chiamata accodata il sistema deve fornire al chiamante in linea, tramite annuncio vocale personalizzato per tutto il tempo di attesa in coda e fino all'inoltro della chiamata al primo operatore libero, la durata d'attesa prevista oppure il numero ordinale di posizione in coda.

La Rete locale, dovrà essere dotata di:

- 12) apparati di rete in tecnologia switched ethernet.
- 13) cablaggio di rete strutturato con punti RJ45 ad otto fili non incrociati con certificazione Cat.6.
- 14) il cablaggio con le postazioni operatore dovrà essere effettuato collegandole alternativamente agli apparati switch in modo da avere attiva la postazione vicina in caso di guasto ad uno degli apparati switch (l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire la funzionalità in caso di guasti).

La Connettività Internet, dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- 15) sistema di sicurezza con Firewall e Proxy.
- 16) adeguata banda passante per lo svolgimento del servizio.

La Sala CED dovrà essere dotata:

- 17) sistema UPS per garantire la continuità elettrica.
- 18) sistema antincendio.
- 19) sistema di condizionamento aria.
- 20) sistema di sicurezza per controllo accessi.
- 21) la possibilità di monitoraggio remoto della coda degli utenti.

Software gestionale (CRM)

Sino all'attivazione del CRM integrato col SW gestionale NET@TEN, per la gestione del contact center l'Aggiudicataria del servizio deve utilizzare tool specialistici basati su DataBase relazionali di potenzialità e flessibilità sufficienti a gestire in modo autonomo tutte le informazioni, nonché a fornire i report e statistiche previste dal presente Capitolato. Per uniformità di servizio, tutte le entità coinvolte dovranno utilizzare lo stesso sistema informativo di gestione.

Il Tool sw utilizzato deve essere di tipo web-based, utilizzabile quindi via INTRANET anche dal personale della Vus Com; in particolare esso deve consentire la gestione, il monitoraggio e la chiusura delle pratiche derivanti da ogni chiamata (rapporto uno ad uno tra chiamate ACD e registrazioni CRM).

Vus Com pone a disposizione dell'Aggiudicataria del servizio la consultazione del proprio data base gestionale.

Vus Com si riserva di verificare a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento dell'appalto che l'Aggiudicataria del Servizio sia in possesso di tutte le infrastrutture indicate dal presente articolo, e in caso di accertamento negativo Vus Com procederà nei confronti della stessa come previsto dal successivo art. 12 (Penali).

ART. 3 - Modifica delle prestazioni

Tutti i servizi di cui sopra potranno essere soggetti a variazioni incrementali/decrementali con uno specifico 'addendum' al contratto sottoscritto previa preventiva valutazione congiunta dell'eventuale variazione dei costi da sostenere.

A tal fine, il Committente potrà presentare apposita richiesta scritta di Preventivo di spesa nei confronti dell'appaltatore.

ART. 4 - Sistema Integrato di gestione dell'Utenza

Si informano i concorrenti che le attività oggetto dell'appalto dovranno essere rese tramite l'utilizzo della piattaforma informatica gestionale Net@ten di Engineering in uso presso Vus Com srl..

ART. 5 - Sistema gestionale messo a disposizione dall'Affidataria

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione del servizio e per l'intera durata dell'appalto, eventuale rinnovo compreso, apposito gestionale per la tracciabilità delle attività sia di Back Office che Contact Center, in modo che sia verificabile il rispetto dei parametri di qualità previsti per il servizio (CRM).

ART. 6 – Personale

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di applicare al personale impiegato il CCNL di settore di cui all'art 51 del DLgs 15 giugno 2015 n. 81.

In caso di cambio di gestione, si stabilisce per l'affidatario l'obbligo di assorbire ed utilizzare **prioritariamente** nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti in modo esclusivo, quali dipendenti del precedente aggiudicatario”.

L'Elenco del Personale attualmente adibito in modo ESCLUSIVO al servizio di cui alle presenti Specifiche Tecniche e':

Situazione al 12/10/2017								
Dipendente	Sede di lavoro	Contratto applicato	Data assunzione	Mansione	Livello inquadramento	Monte ore settimanali	% part time	Tipologia di rapporto di lavoro
OMISSIS	Foligno	Commercio	05/23/11	Responsabile di Servizio	4	35	87,5	Tempo Indeterminato
OMISSIS	Foligno	Commercio	05/23/11	Supervisore	4	30	75	Tempo Indeterminato
OMISSIS	Foligno	Commercio	05/23/11	Add.Front Office BO/call center	5	28	70	Tempo Indeterminato
OMISSIS	Foligno	Commercio	05/23/11	Addetto al contact center	5	28	70	Tempo Indeterminato
OMISSIS	Foligno	Commercio	10/02/15	Add.Front Office BO/call center	5	25	62,5	Tempo Indeterminato
OMISSIS	Foligno	Commercio	10/01/15	Addetto al contact center	5	25	62,5	Tempo Indeterminato
OMISSIS	Foligno	Commercio	10/01/15	Addetto al contact center	5	20	50	Tempo Indeterminato
OMISSIS	Foligno	Commercio	02/16/16	Add. Front office	6	25	62,5	al 28/01/2018
OMISSIS	Foligno	Commercio	10/09/17	Add. Front office	6	16	40	al 28/01/2018

6.1. - Caratteristiche del Personale

Le risorse umane sono determinanti per garantire la qualità del servizio e per sviluppare un'attenzione del cliente, che valuta il servizio sulle seguenti tre caratteristiche:

- competenza tecnica (contenuti del servizio) dell'Affidataria e capacità di risposta ai quesiti tecnici/commerciali posti dal Cliente all'operatore;
- competenza relazionale (per esempio gestione della conversazione, efficacia della comunicazione);
- capacità interpersonali (per esempio cortesia, empatia, attenzione).

Le modalità attuate dall'Affidataria per la ricerca e la selezione del personale, per la sua formazione e addestramento, per la sua valutazione e motivazione, devono essere finalizzate a sviluppare e massimizzare ciascuna delle tre caratteristiche suddette.

Il turn over del personale è un indicatore che testimonia l'affezione delle risorse all'attività svolta e, di conseguenza, misura l'attenzione che l'Affidatario dedica alle risorse umane, al loro sviluppo, alla loro professionalità. Un elevato turn over non garantisce un adeguato livello di servizio, ossia un elevato livello di competenza, esperienza e professionalità che dovrebbero invece essere specifici del servizio offerto.

Per questo motivo con cadenza trimestrale dovrà essere comunicato il livello di turn over del personale e una breve spiegazione sulle cause che l'hanno generato. Ogni cambiamento di operatore rispetto alla lista iniziale dovrà essere comunicato in forma scritta a Vus Com entro 10 (dieci) giorni dalla modifica.

Sia l'Affidatario che il Committente dovranno documentare e mantenere registrazione del percorso formativo di ciascun addetto e dell'adeguatezza del livello professionale raggiunto.

6.2. - Formazione del Personale

Nel rispetto dell'autonomia gestionale dell'affidatario, Vus Com ha facoltà di predisporre, con oneri a proprio carico - quando e se ritenuto opportuno/utile - un programma di formazione dinamico del personale dell'Affidataria. La formazione suddetta potrà essere resa anche 'on the job' ossia durante l'espletamento dell'attività giornaliera ordinaria. Eventuale personale eccedente (o di sostituzione) sarà formato a cura e spese dell'Affidataria stessa. Non potrà in alcun caso essere utilizzato personale non formato dalla Committente e/o dall'Affidataria del servizio.

Prima dell'avvio del servizio dovrà essere previsto un corso di formazione iniziale della durata minima di 80 (ottanta) ore. La durata del corso di formazione potrà estendersi fino ad un massimo di 160 (centosessanta) ore qualora il numero del personale da formare lo renda necessario.

A regime sono previste invece da parte del committente un numero massimo di 150 (centocinquanta) ore di formazione da dedicare alle variazioni normative/gestionali necessarie alla prestazione del servizio oggetto di contratto. L'abilitazione all'utilizzo del personale del committente sarà data al termine del periodo di formazione direttamente dal Responsabile del servizio da parte del Committente.

Nel caso durante la prestazione del servizio l'Affidataria giudichi necessaria una formazione aggiuntiva del proprio personale dovrà effettuare specifica richiesta.

In concomitanza con variazioni procedurali fondamentali e/o con particolari campagne informative o ancora altre richieste inizialmente non previste, Vus Com provvederà alla formazione specifica da dedicare ad esse, con le stesse modalità di cui ai commi precedenti.

Le informazioni, gli aggiornamenti e quanto ritenuto necessario per un adeguato servizio saranno resi disponibili all'Affidataria mediante specifico manuale on-line, curato ed aggiornato dal Referente del servizio, in modo da rendere le procedure rapidamente e facilmente consultabili, anche durante l'esecuzione dell'attività senza dover interrompere la stessa o doversi spostare dalla postazione.

6.3. - Il Personale al Contact Center

Il personale abilitato dovrà sempre qualificarsi all'inizio di ogni tipologia di chiamata telefonica (sia essa derivante da attività di Contact Center che da richiesta telefonica dal centralino aziendale) e, comunque, indossare sempre il tesserino di riconoscimento dell'attività svolta per conto della Committente Vus Com dove saranno riportate le generalità dell'operatore stesso. In caso di attività in cui è il Back Office a chiamare, deve essere prevista una formula introduttiva in cui l'operatore presenta brevemente lo scopo del contatto e in nome e per conto di chi questo viene stabilito, secondo le modalità definite da Vus Com.

In ogni caso, devono essere fornite al cliente le opportune informazioni sul trattamento dei dati personali. Inoltre, l'operatore, al termine della telefonata, deve sempre fornire all'utente un identificativo del contatto o dell'operatore stesso, affinché il cliente abbia un riferimento unico e chiaro da citare in futuro per eventuali comunicazioni.

ART. 7 - Inizio dell'attività

L'inizio delle attività da parte dell'aggiudicataria dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla stipula del contratto per i servizi oggetto del Bando di gara.

7.1 - Collaudo

Entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi dall'attivazione del servizio le Parti procederanno al primo Collaudo del servizio riscontrando il rispetto delle Specifiche Tecniche e verbalizzeranno l'esito con firma in contraddittorio dei rispettivi Responsabili del Servizio.

ART. 8 - Volumi storici

I Volumi storici e indicativi a riferimento delle attività inerenti l'appalto sono riportati nella tabella sottostante

ANNO 2017	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	TOTALE
BACK OFFICE E FRONT OFFICE													
Richieste Mail Vus Com	87	137	159	26	255	54	57	62	94	75	104	80	1.190
Mail Informazione	504	524	945	1.054	1.183	722	1.059	466	412	517	482	373	8.241
Rete Vendita (Switch)	52	70	99	62	37	78	43	46	33	65	51	57	693
Bonifica	-	-	-	-	-	-	-	495	1.045	-	352	-	1.892
Chiamate Morosità	70	424	687	126	284	172	398	400	575	436	365	-	3.937
BO da attività Call Center	318	155	194	97	194	94	205	57	59	63	193	111	1.740
Chiamate in Uscita per appuntamenti	200	200	200	200	185	99	88	87	200	200	200	200	2.059
Richieste caricate su portali diversi	-	-	-	-	573	212	409	237	-	-	174	-	1.605
Back office Straordinario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ATTIVITA' INBOUND													
Centralino gestito solo da Foligno	386	495	407	483	885	1.176	1.423	320	548	584	379	323	7.409
Sportello (Foligno; Spoleto; Norcia)	1.630	1.101	1.087	708	899	635	1.355	658	815	656	854	777	11.175
FRONT OFFICE - SPORTELLI AL PUBBLICO (in ore disponibilità operative al pubblico)													
Foligno (3 sportelli)	246,0	246,0	282,0	220,5	271,5	261,0	256,5	261,0	271,5	246,0	246,0	256,5	3.064,5
Sportello (1 sportello)	87,0	82,0	94,0	73,5	89,0	87,0	87,0	85,5	90,5	82,0	82,0	85,5	1.025,0
NUMERO VERDE													
Chiamate inbound Numero Verde	2.363	1.550	1.857	1.406	2.169	1.381	2.186	1.083	882	920	1.610	1.247	18.654
RECUPERO CREDITO													
Lavoro straordinario (in ore)	4,5	20,0	15,5	6,5	6,5	17,0	17,5	12,5	20	18	-	-	138,0

Gennaio-Agosto 2017 (dati consuntivi). I dati del periodo settembre-dicembre sono stimati sui volumi dell'anno 2016 per le singole attività oggetto del servizio

Vendita di Gas Naturale: circa 38.500 utenti
Durata media delle chiamate: circa 2,5/3 minuti a chiamata
Durata media gestione pratiche di Back Office: circa 5-6 minuti a pratica

ART. 9 - La remunerazione del servizio e la sua durata

L'importo presunto del contratto di servizio, stimato sulla base dei volumi storici annuali indicati al punto 8), è di Euro **580.000,00** (cinquecentoottantamila/00) al netto di IVA, di cui Euro 4.000,00 (quattromila/00) per gli oneri di sicurezza, riferito ad un periodo contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi.

Tali importi si intendono accettati e riconosciuti convenienti dal Fornitore del Servizio in base ai suoi calcoli ed a tutto suo rischio.

Nessun altro maggiore onere rispetto a quanto indicato spetta al Fornitore del Servizio, in quanto si intende compreso nei prezzi che esso avrà ritenuto di accettare, con calcoli di sua convenienza.

In esso sono infatti compresi e compensati tutti gli oneri derivanti dall'applicazione delle norme e delle prescrizioni contenute e richiamate nel presente specifiche Tecniche e nell'Offerta tecnica formulata dal fornitore del servizio, oltre ovviamente il compenso per tutti gli oneri afferenti all'esecuzione delle prestazioni.

L'appalto ha la durata di mesi 24 (ventiquattro), con possibilità di rinnovo, a richiesta del committente con raccomandata A/R da formulare entro 3 mesi dalla scadenza, per un periodo di ulteriori mesi 12 (dodici) alle stesse condizioni economiche di aggiudicazione.

Saranno rimborsati a consuntivo i costi, opportunamente rendicontati, per il traffico telefonico in uscita per l'attività di richiamata.

Resterà a totale carico di Vus Com il costo della gestione e del traffico telefonico derivante dal Numero Verde.

ART.10 - Pagamento e tempi di fatturazione

La fatturazione sarà effettuata mensilmente, per un importo pari ad 1/24 del prezzo di assegnazione, oltre ad eventuali conguagli.

Il pagamento della fattura sarà effettuato a 30 (trenta) giorni tramite bonifico bancario data originale fattura fine mese, a seguito della verifica di conformità della fornitura/prestazione effettuate.

L'effettuazione dei pagamenti resta subordinata all'invio della fattura e di tutti gli ulteriori eventuali documenti giustificativi entro il 15 del mese successivo a quello di competenza del costo. In caso di emissione di fattura irregolare, il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di intervenuta contestazione da parte di Vus Com.

ART. 11 - Statistiche e Reportistica

Sarà compito dell'Affidataria fornire a VUS COM la rendicontazione statistica dell'attività resa tramite la gestione del servizio di Front Office, di Back Office e Contact Center con cadenza almeno mensile da redigersi sulla base del modello messo a disposizione dal Committente.

ART. 12 – STANDARD di SERVIZIO per il Contact Center

12.1 Parametri e livello di servizio per l'attività di Contact Center (Riferimento TIQV di AEEGSI)

Dovranno essere rispettate le specifiche previste dalla Parte III del TIQV di AEEGSI. Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei call center vengono definiti i seguenti indicatori:

1. Accessibilità al servizio (AS);
2. Tempo medio di attesa (TMA);
3. Livello del servizio (LS).

Accessibilità al servizio (AS)

L'indicatore accessibilità al servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

Tempo medio di attesa (TMA)

Il tempo di attesa telefonica è, 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:

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

Livello di servizio (LS)

L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al 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.

Standard generale di qualità del contact center

Gli standard generali di qualità dei call center per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 23 TIQV, comma 23.1, sono definiti dalla seguente Tabella - Standard generali di qualità dei call center (Deliberazione 27 novembre 2014 508/2014/R/com).

Indicatore	Standard Generale
Accessibilità al servizio	AS >95%
Tempo Medio di Attesa	TMA <180 sec.
Livello di Servizio	LS >85%

La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di ciascun Servizio/Numero Verde a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale.

Obblighi di registrazione

Il Fornitore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al call center, i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori TMA e LS:

- a) data e istante di inizio della chiamata;
- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

Livelli di servizio outbound

Le prestazioni in outbound devono essere risolte con esito positivo (acquisizione dei dati, ecc) nel 60% del totale delle chiamate.

12.2. - Report Statistici per il Contact Center

Il Fornitore del servizio è tenuto a produrre Reports statistici comprendenti la produzione di tutti i report (analitici e sintetici) contenenti i dati relativi alla valutazione del raggiungimento di parametri di servizio, distintamente evidenziati per ogni tipo di attività richiesta, nonché elementi qualitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati del Fornitore del Servizio.

Altresì dovranno essere prodotti report statistici di monitoraggio dei parametri, qualitativi e quantitativi, che consentano a VUS COM di verificare il livello generale di servizio; Vus Com, esaminati i dati risultanti dai report, potrà richiedere al Fornitore del Servizio aggiustamenti tecnici ed organizzativi. Sarà cura del Fornitore del Servizio mettere a disposizione di Vus Com i report con cadenza MENSILE ed ogni qual volta ci sarà specifica richiesta. Tutte le tipologie di report verranno esaminate congiuntamente in incontri programmati su richiesta di Vus Com.

Verificabilità dei dati

Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento il Fornitore del servizio:

- mantiene gli strumenti informatici di cui si avvale continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria da Vus Com; in ogni caso l'Aggiudicataria dovrà garantire a Vus Com l'accesso diretto ai dati dell'ACD e del CRM.
- conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.
- Controllo del Servizio Erogato (AUDIT)

Comprende le attività di seguito elencate:

- Monitoraggio dei dati statistici su base settimanale, con dettaglio quotidiano.
- Auditing sulla qualità del servizio erogato tramite affiancamento.
- (Eventuali) Mystery calls effettuate da Vus Com, con cadenza mensile in quantità tale da costituire campione significativo.
- Monitoraggio remoto.

ART.13 - Penali

Le parti danno atto che il servizio di cui trattasi si svolge sulla base di reciproco riconoscimento delle qualità professionali e che la qualità del servizio sarà soggetta a continuo controllo. Il servizio fornito è di importanza strategica per Vus Com in quanto può creare o far modificare al cliente che lo contatta l'immagine di Vus Com quale società efficiente di gestione del servizio di vendita gas naturale, pertanto un servizio fornito non ottimale non potrà in alcun modo essere accettato da Vus Com.

L'Affidataria si obbliga ad avvalersi di personale di fiducia, di provata diligenza nei confronti dei clienti con i quali gli stessi si dovranno confrontare; pertanto Vus Com si aspetta la massima educazione e cortesia, per cui inadempienze verso i clienti, come il mancato rispetto di anche una sola delle clausole contrattuali, potranno essere motivo di contestazione e di applicazione di singola penalità, comunque non superiore al costo di due ore lavorative.

Altresì, il contratto di servizio potrà essere risolto con effetto immediato, salvo il risarcimento dei danni, nel caso di cessione totale e/o parziale dell'Aggiudicataria senza che Vus Com ne sia venuto a conoscenza a tempo debito.

13.1 Penali generiche

- a) In caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti, per cause non dipendenti da forza maggiore o da fatto imputabile al Committente, il Concorrente è tenuto al pagamento di una penale per ogni infrazione in misura compresa tra lo 0,03% e lo 0,1 % dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno, naturale e consecutivo, di ritardo in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e comunque complessivamente non superiore al 10%, fermo restando il caso di risoluzione di diritto di cui all'art. 15, comma 2, lettera d).
- b) Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente comma verranno contestati al Concorrente per iscritto dal Responsabile del Servizio Vus Com, referente per l'esecuzione del contratto.
- c) Il Concorrente dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al referente dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Ente ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.
- d) Nel caso di applicazione delle penali, il Committente provvederà a recuperare l'importo sulla fattura del mese in cui si è verificato il disservizio ovvero, in alternativa, ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.
- e) 5 L'applicazione della penale non esonera il Concorrente dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

- f) 6 L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dal Committente.

13.2 Penali per il servizio di Contact Center

Inosservanza dei livelli di servizio richiesto su media mese:

i parametri di misura del livello di servizio definiti in precedenza (accessibilità al servizio, tempo medio di attesa, livello di servizio), con l'esclusione dei periodi di interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e non imputabili all'Aggiudicataria (compresi scioperi, interruzioni delle forniture di energia elettrica, connettività ecc.), costituiscono la base per determinare quanto segue:

- Per l'inosservanza, su media mese, di UNO qualsiasi dei tre parametri si applica la decurtazione di Euro 200,00 (duecento/00) sulla fattura relativa al mese;
- Per l'inosservanza, su media mese, di DUE qualsiasi dei tre parametri si applica la decurtazione di Euro 500,00 (cinquecento/00) sulla fattura relativa al mese;
- Per l'inosservanza, su media mese, di TUTTI e TRE i parametri si applica la decurtazione di Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) sulla fattura relativa al mese;
- Per accertata carenza delle infrastrutture a carico dell'Aggiudicataria rispetto a quelle richieste dal presente Capitolato, e in caso di mancata regolarizzazione nel termine perentorio di giorni 30 (trenta) si applica la decurtazione del 15% sull'importo del canone mese relativo all'accertamento,

VUS COM si riserva la facoltà di rescindere il contratto, in aggiunta all'applicazione di quanto sopra definito, nel caso di non ottemperanza di uno o più livelli di servizio stabiliti (AS/TMA/LS) per un periodo di 3 (tre) o più mesi consecutivi.

ART.14 - Riservatezza e Inquadramento delle Attività rispetto al D.Lgs.196/2003

Le parti rivestiranno la piena titolarità per tutti i trattamenti svolti in relazione al presente contratto poiché a ciascuna competono "le decisioni in ordine alle modalità del trattamento ed agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza" presso le rispettive strutture. Saranno tenute, perciò, al pieno rispetto degli obblighi imposti dal D.Lgs.196/2003.

In particolare l'Impresa:

1. dovrà adeguare le proprie misure di sicurezza in ottemperanza ai disposti dagli artt.31-33-34-35-36 del D.Lgs.196/2003, individuando nominativamente e formando, come previsto, il personale incaricato per le attività oggetto del presente contratto. In particolare, il personale incaricato dovrà impegnarsi a:
 - a) operare nell'assoluto rispetto della riservatezza di qualsiasi dato o informazione ovvero di quant'altro venga a conoscenza per effetto delle attività svolte nell'ambito delle proprie competenze;
 - b) trattare i dati attenendosi alle misure di sicurezza, norme di comportamento e regolamenti interni predisposti e periodicamente aggiornati dall'Impresa.
2. non potrà cedere, neppure in parte, le informazioni relative ai servizi svolti per VUS COM o ai suoi clienti/servizi/prodotti e dipendenti ad altri soggetti a meno che non siano coinvolti nell'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto. In siffatta ipotesi i destinatari delle comunicazioni non dovranno svolgere attività in settori che siano in concorrenza con Vus Com e delle aziende comunque a lei collegate.

Ricevute le informative ex art.13 D.Lgs.196/2003, le parti prestano consenso al trattamento dei propri dati personali ai sensi dello stesso D.Lgs.196/2003.

ART.14 - Sicurezza e Personale

L'Affidataria si impegna all'osservanza di tutte le vigenti norme di sicurezza nei confronti del proprio personale e nei confronti di terzi o cose che possano trovarsi nel luogo dei lavori così come previsto dal D.Lgs.81/08 e successive integrazioni. Inoltre garantisce che lo svolgimento dell'incarico avviene come atto di lavoro autonomo. L'Affidataria nell'espletamento dell'incarico agisce in autonomia e con piena responsabilità, per quanto di propria competenza, sollevando

Vus Com da qualsiasi responsabilità derivante da possibili incidenti, infortuni, danni a terzi o altro.

ART.15 - Progettazione di servizi e/o campagne

Per ogni nuovo servizio/campagna da attuare, devono essere definiti almeno i seguenti elementi concordati con Vus Com e riportati in un documento condiviso intestato ad ogni servizio/campagna:

- cliente finale del servizio e sua eventuale stratificazione in tipologie
- orario e/o giorni in cui il servizio deve essere reso
- definizione delle modalità di sostenimento di eventuali oneri telefonici aggiuntivi rispetto al contratto principale