

# **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TELEFONICA E GESTIONE RICHIESTE DI PRIMO E SECONDO LIVELLO DELLA SOLORI SPA**

---

CPV: **79511000-9 - SERVIZI DI OPERATORE TELEFONICO**

## Sommario

ART. 1 PREMESSE .....	3
1.1. DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO .....	3
1.1.2. IL CALL CENTER DI II LIVELLO.....	5
1.2. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA.....	6
1.3. MONITORAGGIO DEGLI SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) .....	6
ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO .....	6
ART. 3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	7
3.1 DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO .....	8
3.1.1 SERVIZIO DI CENTRALINO .....	8
3.1.2 SERVIZI DI CALL CENTER.....	8
3.2 DIMENSIONI GENERALI DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO .....	11
3.3. QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI TELEFONICI .....	12
3.4. LINGUE DA UTILIZZARE NELL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	13
3.5. OBBLIGO DI FORMAZIONE .....	13
3.6. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE PLATFORM).....	13
ART. 4 DURATA.....	17
ART. 5 COSTO DEL SERVIZIO .....	17
ART. 5 BIS - PERSONALE IMPIEGATO, CONTRATTO COLLETTIVO DI RIFERIMENTO E CLAUSOLE SOCIALI .....	17
ART. 6 VARIAZIONI IN CORSO DI ESECUZIONE ENTRO IL LIMITE DEL QUINTO D'OBBLIGO.....	19
ART. 7 MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	19
ART. 8 RITARDO NEI PAGAMENTI.....	19
ART. 9 RECESSO (A FACOLTÀ DELLE PARTI) .....	19
ART. 10 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIA .....	20
ART. 11 OBBLIGHI DELLA COMMITTENTE .....	20
ART. 12 PENALITÀ.....	20
ART. 13 RISERVATEZZA .....	21
ART. 14 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	21
ART. 15 COSTI DELLA SICUREZZA DA INTERFERENZE .....	21
ART. 16 SICUREZZA DELLE RETI E DEI SISTEMI INFORMATICI – NIS2 .....	21
ART. 17 DIVIETO DI SUBAPPALTO.....	22
ART. 18 MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	22
ART. 19 TRACCIABILITÀ DEI PAGAMENTI .....	22
ART. 20 GARANZIE D'ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	23
ART. 21 POLIZZA ASSICURATIVA.....	23
ART. 22 ESECUZIONE IN DANNO .....	23
ART. 23 RECESSO E RESCISSIONE DEL SERVIZIO .....	23
ART. 24 FORO COMPETENTE E CLAUSOLE FINALI .....	24

## ART. 1 PREMESSE

La Società Locale di Riscossione S.p.A., in forma abbreviata So.Lo.Ri. S.p.A., è una società a totale partecipazione pubblica, preposta alla gestione e incasso delle imposte e dei tributi locali, soggetta ad attività di controllo analogo da parte dei Comuni Soci.

Specificatamente So.Lo.Ri. S.p.A. svolge per i Soci, secondo quanto stabilito dai relativi contratti di servizio, la gestione, la liquidazione, l'accertamento e la riscossione volontaria e coattiva della tassa rifiuti (Tari/Tares/Tia); la riscossione coattiva di altri tributi comunali; la riscossione volontaria e coattiva delle sanzioni per violazione del Codice della Strada e delle sanzioni amministrative di competenza comunale e la riscossione coattiva delle entrate patrimoniali ed assimilate.

Al fine di agevolare l'utenza So.Lo.Ri. S.p.A. dispone a servizio della cittadinanza i seguenti numeri telefonici:

- ✓ 045.9236700;
- ✓ 800.959223;

Il servizio ha lo scopo di fornire informazioni relative alle prestazioni erogate da So.Lo.Ri. S.p.A. ed assistenza in materia di tributi locali e altri servizi municipali svolti da So.Lo.Ri. S.p.A.

Gli elementi che caratterizzano il servizio sono i seguenti:

### 1.1. DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO

Attualmente il servizio di contact-center per So.Lo.Ri. S.p.A. viene svolto all'interno degli uffici del fornitore, che dispone già di varie connettività voce VolP. Il sistema è strutturato con un flusso primario da 15 canali con GNR di proprietà della So.Lo.Ri. S.p.A. Le connessioni possono essere implementate all'occorrenza, per accogliere tutte le telefonate che vengono trasferite dalla SO.LO.RI. S.P.A. Il numero di appoggio previsto è su operatore TWT con 8 (otto) canali disponibili.

Il servizio, ad oggi, ha gestito una media di 190 chiamate risposte al giorno. Il servizio inoltre garantisce attualmente:

- Una relazione efficace con il cittadino/ impresa in termini di risposta alle richieste dell'utenza;
- Di interagire anche con soggetti fragili o anziani;
- Di utilizzare in visione il programma GESTEL in uso a So.Lo.Ri. per fornire informazioni e permettere una corretta interazione con il cittadino;
- Di gestire chiamate entranti in italiano, inglese e tedesco;
- L'interazione con gli utenti durante l'intero ciclo di gestione dei Ticket aperti, fornendo aggiornamenti puntuali sullo stato di avanzamento e supporto fino alla loro chiusura.
- Di aggiornare (sul portale CRM del fornitore) e mantenere costantemente allineate le anagrafiche dei contribuenti chiamanti, assicurando la correttezza e la completezza dei dati registrati.
- Gestire la calendarizzazione degli appuntamenti con gli uffici di So.Lo.Ri., comprendendo le attività di fissazione, cancellazione e riprogrammazione degli incontri presso la sede di Verona, in funzione delle singole attività richieste.

Tale gestione si aggiunge e si coordina con le prenotazioni effettuate in autonomia dai contribuenti tramite il sistema web di prenotazione.

Fino ad ora tutte le postazioni degli operatori sono conformi alla normativa vigente e con equipaggiamento base di PC a basso consumo energetico monitor LCD da 22 pollici.

Tutti i registri delle chiamate sono sistematicamente archiviati per almeno 2 anni. So.Lo.Ri. S.p.A. può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza dell'operazione e l'ispezione di tali dati.

Tale servizio, per la parte affidata al Fornitore, è organizzato su 2 (due) livelli che interagiscono sinergicamente tra loro, con gli uffici della So.Lo.Ri. S.p.A. e con l'utenza secondo ambiti di competenza distinti.

I canali d'accesso previsti sono:

- telefono (numeri 045.9236700; 800.959223);
- e-mail caselle dedicate.

Nell'ambito della descrizione del servizio vigente si rilevano le seguenti componenti/attività:

### 1.1.1 IL CALL CENTER DI I LIVELLO

Tale componente svolge i seguenti compiti:

- Risponde a domande relative ai servizi erogati, con l'ausilio delle guide presenti sul sistema di gestione della conoscenza o Knowledge Management (KM) sotto forma di Frequently Asked Questions (FAQ), oltreché accedendo in consultazione alle informazioni presenti sul portale [www.solori.it](http://www.solori.it) e con accesso al sistema GESTEL, ovvero a database in condivisione tra le parti;
- Assiste gli Utenti che si registrano al portale [www.solori.it](http://www.solori.it) per usufruire dei servizi on-line;
- Supporta gli Utenti nell'utilizzo dei servizi on-line presenti sul portale della Società;
- Fornisce indicazioni sulle modalità di versamento degli importi notificati al soggetto interlocutore;
- Fornisce indicazioni operative inerenti ai contenuti degli atti ricevuti dall'interlocutore;
- Raccoglie gli esposti degli interlocutori da inoltrare eventualmente agli organi amministrativi della società sui servizi erogati;
- Identifica le richieste informative e di assistenza e provvede a tracciarle sul sistema di CRM (Customer Relationship Management) messo a disposizione da parte del fornitore;
- Filtra al servizio di II Livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti effettuando anche, nei casi previsti il passaggio di chiamata.
- Effettua un monitoraggio del flusso delle chiamate e adegua il servizio alle risultanze dell'analisi delle curve di traffico e con le rendicontazioni previste dalla delibera ARERA 15/2022 e s.m.i., successivamente modificata dalla **Delibera 28 gennaio 2025 n. 23/2025**. Questa attività viene eseguita su CRM messo a disposizione dal fornitore.
- Gestisce l'agenda appuntamenti con i contribuenti e i vari uffici So.Lo.Ri. S.p.A.;

Si specifica di seguito il flusso delle attività gestite dal I Livello, che viene attivato da una chiamata da parte dell'Utente.

La chiamata, se in orario di presidio, viene presa in carico dal sistema ACD (Automatic Call Distribution) e viene instradata verso il primo Operatore disponibile. In presenza di code, ovvero qualora non ci siano

operatori disponibili, la chiamata viene dirottata verso il sistema di risposta automatica IVR (Interactive Voice Response), che comunica in modalità interattiva le risposte preconfigurate, personalizzate, consultando i database di So.Lo.Ri, ovvero di ruotare le chiamate su numerazioni esterne fornite dalla Società e/o verso le FAQ del sito internet [www.solori.it](http://www.solori.it)

Per la gestione della chiamata, se si tratta di richiesta di informazioni, l'operatore può accedere alle informazioni disponibili sul sito [www.solori.it](http://www.solori.it), oltreché a piattaforme condivise, oppure al sistema di KM alimentato con le risposte predisposte di So.Lo.Ri. S.p.A.

Ogni interazione con l'Utente finale viene tracciata dall'operatore mediante l'apertura o l'aggiornamento di un ticket nel sistema CRM.

Oltre a fornire messaggi di cortesia all'Utente in caso di attese in coda, il sistema IVR fornisce inoltre, al di fuori del service time previsto, indicazioni sui servizi offerti per mezzo di messaggi preregistrati su richiesta di So.Lo.Ri. S.p.A.

### 1.1.2. IL CALL CENTER DI II LIVELLO

Tale componente svolge le seguenti attività:

- Gestisce le richieste inoltrate in tempo reale, via telefono, dal I Livello per mezzo del sistema, prendendo in carico il ticket fino alla risoluzione del problema;
- Gestisce le richieste inoltrate dal I Livello per mezzo del sistema di Trouble Ticketing, effettuando anche l'eventuale contatto finale outbound, via telefono o via e-mail, per la trasmissione della risposta (secondo le indicazioni del personale di So.Lo.Ri.);
- Verifica le richieste che necessitino di maggiori approfondimenti con le strutture di riferimento della Società;
- L'aggiornamento dello strumento di KM e delle FAQ, in collaborazione con il personale di So.Lo.Ri. facente parte del gruppo di supporto;
- Il monitoraggio del servizio di assistenza telefonica in termini di livelli raggiunti e nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), puntualmente indicate nella Deliberazione Arera del 18 gennaio 2022 15/2022 successivamente modificata dalla Delibera 28 gennaio 2025 n. 23/2025, che per il servizio in oggetto riguarda sia le tipologie di problematiche sottoposte dagli utenti, che il trend delle richieste di competenza rientranti nei dettami imposti da ARERA per il TQRIF di riferimento;

Per il call center di II livello l'iter di lavorazione delle problematiche poste dagli utenti attraverso i diversi canali previsti si articola nei seguenti passi:

- i. Primo esame della problematica per verificarne la competenza alla trattazione e la completezza. Nel caso il quesito sia incompleto viene contattato l'Utente per la richiesta delle informazioni integrative. Altresì nel caso in cui la tematica non rientri nei compiti del Call center viene trasferito agli uffici della Società;
- ii. Individuazione della soluzione e predisposizione della risposta;

- iii. Archiviazione della richiesta con chiusura del ticket ed aggiornamento delle informazioni necessarie al monitoraggio dei quesiti e delle problematiche poste.

## **1.2. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA**

A supporto del servizio, il Fornitore uscente impiega un sistema informativo integrato con sistemi e con gli strumenti applicativi Gestel /Web ed altre piattaforme integrate con i software in dotazione alla So.Lo.Ri. S.p.A.; le postazioni operative sono dotate di apparecchi telefonici collegati attualmente ad una centrale Voispeed in cloud.

Il sistema di Gestel / Web è basato su un'architettura web utilizzabile su qualsiasi piattaforma hardware indipendentemente dal sistema operativo utilizzato gestito da altro Fornitore.

Il sistema di KM è costituito da un'ontologia KAON (Karlsruhe Ontology) integrata con il sistema di Gestel che permette agli Operatori del Call center di accedere alle FAQ, memorizzate sotto forma di "pillole di conoscenza", selezionando le tematiche rilevanti attraverso un menù.

## **1.3. MONITORAGGIO DEGLI SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

Il monitoraggio dei livelli di servizio avviene con cadenza giornaliera, sulla base della reportistica di riepilogo che il Fornitore è tenuto a presentare da contratto, alla seguente pec: [www.solori@legalmail.it](mailto:www.solori@legalmail.it)

L'attività del Call center viene inoltre monitorata da un soggetto individuato da So.Lo.Ri. S.p.A. attraverso l'accesso diretto al Sistema del CRM.

La qualità del servizio viene verificata periodicamente da So.Lo.Ri. S.p.A., attraverso "mystery call", visite presso il Fornitore e tramite l'accesso ai ticket di tracciatura delle richieste di servizio.

## **ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto il servizio di call center per la gestione in outsourcing dei servizi specifici di informazione e consulenza ai contribuenti (soggetti privati e soggetti professionali) dei Comuni Soci, in materia di tassa sui rifiuti ed altri tributi comunali, ovvero per informazioni sugli atti ricevuti dai contribuenti per sanzioni comunali del codice della strada o relativamente agli atti afferenti la riscossione coattiva e/o le procedure esecutive.

Il fornitore inoltre dovrà garantire assistenza telefonica per i contribuenti che vorranno acquisire informazioni relativamente all'accesso al portale: <https://solori.it/nuovo-ticket/> - sportello digitale di So.Lo.Ri. S.p.A.

Specificatamente per le attività di informazione e assistenza agli utenti in materia di tassa rifiuti il servizio dovrà prevedere inoltre il pieno rispetto delle disposizioni contenute nei documenti approvati da ciascun Socio relativamente allo schema di regolazione prescelto per l'adesione dell'Ente al Testo Unico per la Regolazione della qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (in sigla breve TQRIF) nel rispetto della deliberazione n.15/2022/R/RIF del 18/01/2022 dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (in sigla ARERA).

Considerato che il servizio consiste in un supporto telefonico di informazione e consulenza ai contribuenti in materia di tributi locali, sanzioni al codice della strada ed entrate in genere, tale servizio prescinde dal numero dei Comuni o Enti coinvolti nelle richieste telefoniche.

A tal proposito, i servizi oggetto del presente Capitolato sono:

- a) Servizi di accesso e connessione al Centralino,
- b) Call center;
- c) Il Fornitore deve garantire per tutta la durata dell'affidamento un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su presidio e orario di servizio degli addetti;
- d) Continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale;
- e) Opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- f) Contenimento del turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know-how acquisito.

A tal fine il fornitore è tenuto ad utilizzare risorse dedicate esclusivamente al servizio di Centralino e Call center della Società opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Call center di analoga complessità, preferibilmente già erogati a favore di Pubbliche Amministrazioni o enti pubblici. I servizi devono essere erogati mediante l'utilizzo di risorse assunte con contratti di lavoro che rispettino le previsioni normative vigenti per le prestazioni in oggetto. L'Ente ha individuato per il calcolo del costo della manodopera la tabella del MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER DICEMBRE 2022

### **ART. 3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio oggetto d'appalto deve essere erogato in modo da ridurre al massimo le chiamate passate all'interno della Struttura di So.Lo.Ri. S.p.A.

Tali chiamate non devono superare il limite massimo del 2.0 % delle chiamate in entrata, resolvendo fra primo e secondo livello della società erogatrice del servizio tutte le richieste dei contribuenti, compreso anche il supporto e accompagnamento telefonico del contribuente all'apertura di ticket sul sito SOLORI spa, per pratiche di rimborso o altre che non necessitino di presenza agli sportelli.

L'attività svolta e richiesta alla società esecutrice del servizio è rivolta al contribuente in assistenza alle attività di navigazione all'interno del sito istituzionale, per effettuare download di moduli, ricerca di tabelle, e altre informazioni richieste che sono pubblicate dall'Ente.

Nel presente appalto è incluso il servizio di prenotazione telefonica e presa appuntamento nei giorni stabiliti dall'Ente, attraverso le modalità definite nel sito al seguente link: <https://solori.it/prendi-un-appuntamento/>;

Il servizio è svolto sui numeri telefonici messi a disposizione da So.Lo.Ri. S.p.A. con almeno 15 contemporaneità in ingresso gestita da operatori dedicati. L'assistente al telefono dopo aver registrato nome e cognome del contribuente, è tenuto a posizionarsi sulla piattaforma del programma eliminacode in uso presso So.Lo.Ri. S.p.A., per concordare con il contribuente l'appuntamento. Una volta inserito l'evento il sistema invierà tramite apposita piattaforma un SMS (oneri a carico di So.Lo.Ri. S.p.A.) al contribuente quale promemoria contenente il giorno, l'ora, e il codice tributo da esibire allo sportello.

Nel seguito viene fornita la descrizione dei servizi oggetto della prestazione contrattuale.

## 3.1 DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO

### 3.1.1 SERVIZIO DI CENTRALINO

Il Fornitore è tenuto ad allestire una struttura operativa con Operatori dedicati, integrata con quella di Call center, che gestisca le richieste di contatto telefonico che pervengono al centralino della So.Lo.Ri. S.p.A., al fine di:

curare lo smistamento verso gli uffici interni, nel caso di richieste di contatto facenti esplicitamente riferimento a specifiche persone, uffici o procedimenti;

inviare al Call center di I Livello la quota parte di contatti aventi ad oggetto la ricerca di informazioni generali o di tipo specialistico;

L'erogazione del servizio di Centralino deve avvenire nel rispetto del seguente service time:

**Lunedì - venerdì dalle ore 07:45 alle ore 12:45 e martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16:00**

È possibile che l'orario possa essere modificato per favorire il cittadino o l'impresa con un'eventuale estensione degli orari, che non dovrà comportare costi ulteriori per So.Lo.Ri. S.p.A.

La gestione delle chiamate verso il personale della Società deve avvenire anche attraverso la predisposizione di un servizio di cortesia e return call nel caso di non disponibilità della persona chiamata.

Al di fuori del service time con Operatore, potranno essere attivi: un servizio di IVR integrato con la piattaforma di CRM per la tracciatura delle chiamate e un servizio di segreteria telefonica, i cui messaggi dovranno essere presi in carico dagli Operatori del Centralino entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile.

Il servizio di Centralino deve essere dimensionato, oltre che per assicurare gli obiettivi di cui sopra, per garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti.

Sulla base dei dati storici dell'ultimo biennio, sono state registrate in media circa 190 (centonovanta) chiamate risposte al giorno, con un tempo medio di gestione fino a circa 300 (trecento) secondi l'una (fino ad un massimo di seimila secondi per alcune situazioni complesse).

Considerato che ad oggi si stima una possibile oscillazione dei contatti pari al 10% annuo, il Fornitore deve essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel range di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA compatibile con le indicazioni contenute nella Deliberazione Arera del 18 gennaio 2022 15/2022 di cui modifica applicata con Delibera 28 gennaio 2025 n. 23/2025;

### 3.1.2 SERVIZI DI CALL CENTER

Il servizio di Call center è erogato su 2 (due) livelli e l'interazione con l'Utente deve avvenire in modalità on-line (tramite telefono).

Il I Livello del Call center, è principalmente preposto alla ricezione dei contatti telefonici ed alla gestione del ticket su CRM, nonché alla gestione e relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del service time con Operatore.



Si specifica che nel caso di impossibilità a reperire sul KM una soluzione, l'operatore di I Livello<sup>7</sup> è obbligato ad effettuare il trasferimento del contatto (fonia e ticket) al II Livello che deve provvedere immediatamente a comunicare la soluzione all'Utente chiudendo il contatto.

Qualora invece non sia possibile trasferire la chiamata in modalità on-line, l'Operatore di I Livello è tenuto a procedere alla gestione dell'assegnazione del ticket. Successivamente sarà cura del II Livello procedere alla lavorazione della richiesta, provvedendo al ricontatto dell'Utente per la comunicazione dell'esito ed alla chiusura del ticket.

Sebbene nella maggior parte dei casi le procedure di gestione prevedano l'utilizzo del canale telefonico per la chiusura della richiesta Utente (anche nel caso in cui essa sia pervenuta attraverso e-mail), tramite call-back direttamente da CRM, potranno essere individuate delle deroghe nella scelta del canale di risposta solo ed esclusivamente previa apposita autorizzazione della So.Lo.Ri. S.p.A.

Nel caso in cui il II Livello non sia in grado di rispondere alla richiesta dell'Utente, eccezionalmente, la richiesta viene scalata al Consulting Team, gruppo composto da personale della So.Lo.Ri. S.p.A per la gestione di richieste complesse, di tipo specialistico, le cui risposte non sono disponibili tra le FAQ messe a disposizione del Fornitore dalla Società stessa.

Il II Livello, su specifica indicazione della So.Lo.Ri. S.p.A. e per tematiche particolari, potrà scalare la problematica a Call center tecnici di altri fornitori.

In questo secondo caso, i canali devono essere preferibilmente di tipo off-line e comunque l'interazione dovrà essere tracciata tramite CRM.

La struttura organizzativa definita dal Fornitore, sulla base delle specifiche fornite dall'So.Lo.Ri. S.p.A., deve essere, comunque, supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica in uso in So.Lo.Ri, ovvero disporre di una personalizzata configurazione del database di routing, IVR multi-selezione.

L'erogazione dei servizi di Call center deve svolgersi garantendo:

- La ricezione di contatti telefonici vocali relativi a richieste di carattere generale o specifico, risolvibili in modo contestuale;
- La ricezione e la gestione di richieste pervenute in modalità off-line (tramite e-mail, segreteria telefonica); attualmente non gestita;
- L'effettuazione di contatti outbound verso gli Utenti, finalizzati alla chiusura di problematiche di II Livello;
- La gestione di procedure operative a supporto di processi abilitati nell'ambito del servizio, che possono comportare anche l'utilizzo di una o più comunicazioni tra Utente e Operatore o l'interazione con i sistemi di So.Lo.Ri. S.p.A.;
- L'effettuazione di contatti outbound, via voce, realizzati nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o di effettuazione di sondaggi di gradimento, di servizi specifici di supporto o di recall.

Si specifica che sarà facoltà della Società richiedere la gestione di eventuali ulteriori canali di ricezione delle richieste da parte degli Utenti, senza oneri aggiuntivi per la So.Lo.Ri. S.p.A.

Gli operatori sono tenuti alla tracciatura sul CRM di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di Call center (dati anagrafici degli Utenti e delle organizzazioni di appartenenza, classificazione delle richieste, priorità, etc).

È inoltre richiesto al fornitore che, congiuntamente con la Società, vengano analizzati i dati necessari da tracciare nella logica di pertinenza e non eccedenza. Per alcune tipologie di servizi, la Società può richiedere la verifica, ovvero la creazione e l'aggiornamento, di un set di dati anagrafici, fruendo direttamente dal CRM di servizi messi a disposizione della So.Lo.Ri. S.p.A. medesima, ovvero interagendo con interfacce web classiche.

Nel caso in cui gli Operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere al sistema di CRM, dovranno comunque essere in grado di tracciare tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema.

Si ricorda che Il servizio di Call center deve essere accessibile:

Lunedì - venerdì dalle ore 07:45 alle ore 12:45 e martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16:00

Dal lunedì alla domenica, in modalità H24, 7x7, tramite il risponditore IVR e gli altri canali previsti (e-mail e segreteria telefonica), attualmente consentiti.

Le parti inoltre concordano che la Società committente possa richiedere alla ditta aggiudicataria la modifica di tali orari al fine di favorire il cittadino o l'impresa. L'eventuale estensione/ modifica degli orari non dovrà comportare costi ulteriori per So.Lo.Ri. S.p.A.

L'Appaltatore è tenuto a svolgere il proprio servizio presso la propria sede, oltreché a consentire l'operatività su una linea telefonica di appoggio provvedendo a fornire almeno:

- i. Una sede operativa adeguata stanziata esclusivamente nell'ambito del territorio nazionale con la relativa logistica, in base alle vigenti leggi e normative, in cui siano disponibili le postazioni debitamente equipaggiate per gli operatori;
- ii. Un numero di operatori in linea confacente alle necessità del servizio durante l'intero orario di servizio;
- iii. La possibilità di aumentare dinamicamente il numero di operatori in linea in presenza di picchi di accesso al servizio, rappresentato con una proiezione di oltre 210 (duecento dieci) chiamate/giorno (durante l'emissione della TARI del Comune di Verona) – secondo quanto stimato dall'Ente;

Le informazioni da fornire tramite call-center riguardano i servizi di informazione generale, consulenza e prenotazione in materia di imposte, tributi e servizi comunali affidati dai Soci, ovvero i contratti di servizio attivi e nello specifico allo stato attuale:

- IMU/TASI;
- Tassa Rifiuti (TARI/TARES/TARSU);
- Canone Unico Patrimoniale (CUP);
- Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP);
- Servizi scolastici e all'infanzia;
- Sanzioni comunali Codice della Strada (C.d.S.);
- Permessi sosta e parcheggio comunali;

Si precisa che in caso di inserimento di altri tributi e/o servizi oltre a quelli indicati, in seguito a modifica e/o implementazione delle tipologie di servizi a carico di SO.LO.Ri S.p.A. per conto dei Comuni, nell'ambito dei volumi massimi gestiti ed a parità di requisiti di servizio, l'esecutore sarà tenuto a modificare a sua volta la tipologia di consulenza erogata, implementando le eventuali nuove tipologie di tributi/servizi, e adeguando il servizio di call center offerto, senza che vengano prodotti costi aggiuntivi per il committente.

Il fornitore è inoltre tenuto a fornire i seguenti servizi, al fine di consentire le seguenti attività:

- Le chiamate dovranno essere accolte da un sistema IVR, ovvero da un sistema IA con la capacità di ruotare la chiamata a più servizi. Tali servizi dovranno opportunamente essere gestiti da altrettanti operatori telefonici, dedicati alla problematica trattata;
- Eventuali messaggi vocali e musicali impiegati nel service devono essere concordati dall'Appaltatore con So.Lo.Ri. S.p.A. e sempre soggetti all'approvazione finale di quest'ultima;
- Operare upgrade e apportare modifiche alla struttura del IVR in seguito a successive richieste di So.Lo.Ri S.p.A.;
- Gestire le chiamate (nonché i contatti eventualmente provenienti all'aggiudicataria da altri canali), che dovranno essere tracciate dettagliatamente e con lo stato di lavorazione su una piattaforma Customer Relationship Management (CRM) messa a disposizione dall'aggiudicataria.

Si precisa che So.Lo.Ri. S.p.A. deve avere accesso, sia in consultazione che in arricchimento, con utenze a privilegi differenziati per livello di responsabilità, dei dati raccolti nel CRM. Sarà facoltà della Società chiedere eventuali successivi upgrade, anche sostanziali, del CRM in funzione della crescita di complessità del servizio, con possibili future integrazioni dirette ai sistemi informativi di So.Lo.Ri. Spa.

I contatti registrati ed i dati raccolti devono essere aggregati per cittadino o impresa. Alla scadenza del contratto oggetto del presente appalto i dati raccolti nell'ambito del sistema di CRM dovranno essere resi disponibili a So.Lo.Ri. in un formato open e senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per So.Lo.Ri. S.p.A. Tali dati saranno conservati digitalmente nel rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati.

### **3.2 DIMENSIONI GENERALI DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO**

Il servizio di Call center deve essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita per i contatti telefonici -circa 3800 (tremila ottocento contatti/mese - 4 settimane), ovvero 950 contatti settimanali.

Per quanto concerne i tempi di lavorazione sono stati stimati mediamente fino a 300 (trecento) secondi l'una. Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari al 10% annuo. Il Fornitore deve essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel range di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Gli SLA richiesti per i servizi sono:

- Tempo medio di risposta < 240 secondi;
- Numero di chiamate abbandonate dopo un'attesa superiore a 240 secondi < 2%;
- Chiamate gestite in voce in rapporto al numero di chiamate totali >90%;

- Chiamate risposte e girate agli interni per supporto o info < 2%;
- Rispetto degli indicatori previsti dalle deliberazioni ARERA di riferimento con report giornalieri/mensili/annuali con separazione delle chiamate/informazioni in base all' imposta/entrata trattata e per comune/ente; nel caso di chiamate relative alla riscossione coattiva non è prevista differenziazione per comune/ente/entrata – richiesto anche report cumulativo con indicatori ARERA per tutte le chiamate;
- L'Appaltatore dovrà predisporre report giornalieri, mensili e annuali, con separazione delle chiamate e delle informazioni in base all'imposta/entrata trattata e al Comune/Ente di riferimento. Per le chiamate relative alla riscossione coattiva non è richiesta la distinzione per Comune, Ente o tipologia di entrata.
- Dovrà inoltre essere prodotto un report cumulativo contenente gli indicatori ARERA riferiti a tutte le chiamate gestite.

Il Fornitore deve specificare la metodologia utilizzata per il dimensionamento del servizio, fermo restando l'obbligo in sede di presentazione dell'offerta, di avere a disposizione un organico sufficiente a gestire i servizi oggetto di appalto. L'Ente, facendo riferimento alla tabella ministeriale sopra indicata, ha stimato quale livello minimo di dimensionamento almeno **4 risorse** con inquadramento rispettivamente di III livello per tre risorse e una inquadrata con almeno il IV livello (team leader). Le attività in appalto devono inoltre prevedere anche attività di back office, svolte dai medesimi operatori durante le fasi di alternanza nelle interlocuzioni telefoniche.

Il servizio di Call center deve essere formato da un gruppo composto dalle seguenti figure professionali:

- Operatori di III livello: per i quali sono previsti compiti di media complessità di carattere amministrativo e tecnico. L'Operatore provvede inoltre alla raccolta accurata delle informazioni da fornire e supporta l'aggiornamento delle basi dati degli Utenti; si occupa della gestione e della relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del service time. Tali operatori sono inoltre preposti alla gestione delle richieste degli Utenti pervenute attraverso i canali off - line.
- Team leader di IV livello: per il quale è prevista una formazione specialistica perché di adeguata complessità. Il Supervisore è altresì responsabile della gestione operativa del gruppo e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative.

Nella composizione del gruppo di lavoro, dovrà essere assicurato il seguente mix di competenze:

- 50% tecnico - informatiche;
- 50% giuridico - economiche.

### 3.3. QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI TELEFONICI

Gli operatori preposti alla gestione del traffico telefonico in ingresso (Inbound") devono obbligatoriamente possedere le seguenti qualificazioni;

- Capacità di produzione orale e scritta in lingua italiana almeno pari al livello C1 del “Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue”;
- Corretta pronuncia della lingua italiana;
- Capacità di produzione orale e scritta in lingua tedesca;
- Capacità di produzione orale e scritta in lingua inglese;

La Società Committente si riserva in ogni momento di chiedere all'Appaltatore di acquisire i curriculum vitae di ciascun operatore telefonico al fine di assicurare la sua rispondenza ai parametri qualitativi sopracitati.

### **3.4. LINGUE DA UTILIZZARE NELL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio deve essere erogato di norma in lingua italiana. Si specifica altresì che in considerazione delle necessità di customer Satisfaction, in una città multiculturale come Verona, oltretutto al fine di garantire la possibilità di interazione con una base di utenza più ampia possibile, viene richiesta la capacità di interagire anche:

- in lingua inglese;
- in lingua tedesca.

La gestione nelle lingue sopra indicate dovrà essere garantita per tutto l'orario di servizio ed immediatamente attivabile dal chiamante a seguito dei messaggi telefonici di benvenuto tramite un'apposita scelta di primo livello nell'alberatura del sistema IVR. Il livello di interazione orale da garantire è il B2, così come definito dal “Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue”, per ciascuna lingua di cui si dichiara la capacità di gestione.

### **3.5. OBBLIGO DI FORMAZIONE**

Considerato che la gestione del servizio in appalto esige delle conoscenze specifiche in materia tributaria nonché l'utilizzo di appositi applicativi, l'Aggiudicataria è tenuta a proporre un piano formativo per i propri addetti, differenziando tra formazione iniziale per ciascun agente telefonico e formazione aggiuntiva da svolgersi in occasione di variazioni delle normative o modalità implementative dei tributi gestiti.

Tale piano dovrà essere esplicitamente approvato da So.Lo.Ri. S.p.A.; Quest'ultima inoltre potrà richiedere liberamente in qualsiasi momento, sia nella fase iniziale che in quella in servizio, che le attività di formazione siano svolte con la presenza di tutto lo staff dell'Azienda (anche di So.Lo.Ri. S.p.A.) coinvolto nel servizio. Tali attività andranno svolte presso le sedi di SO.LO.RI. S.P.A. o presso sedi diverse decise da So.Lo.Ri. S.p.A.

Per tali attività non sono previsti rimborsi o copertura dei costi di trasferta a carico di So.Lo.Ri. S.p.A. in favore dell'aggiudicataria.

### **3.6. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE PLATFORM)**

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare per l'erogazione dei servizi software compatibili con le caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi e le modalità di integrazione con il Centralino ed i sistemi informatici della So.Lo.Ri. S.p.A.

Presso la Società è installata una centrale telefonica della serie Voispeed V6 Enterprise, che utilizza un Gateway VoIP integrato ed in cloud.

Rimane inoltre a carico del Fornitore la verifica e la certificazione di integrabilità in uso con i propri sistemi e del fatto che essi non provochino alcun impatto sui servizi della Società. Sono a carico del Fornitore i costi degli apparati e dei collegamenti in alta affidabilità tra le due centrali.

Si intende a carico al Fornitore la responsabilità del corretto dimensionamento della piattaforma hardware e software per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato nel rispetto degli SLA proposti, nonché la messa a disposizione degli stessi senza oneri aggiuntivi per la Società.

Il Fornitore è tenuto ad assegnare una connessione verso Internet ad uso degli Operatori, di banda non inferiore a 100Mbps, nonché delle connessioni ad alta affidabilità tra i sistemi di Centralino Società – Fornitore.

Tutti i servizi di connettività sono a carico del Fornitore.

Le caselle e-mail outbound saranno fornite da So.Lo.Ri. S.p.A. sul proprio sistema di posta elettronica.

Il sistema di CRM deve prevedere le seguenti funzionalità:

- La possibilità di apertura automatica del ticket, in corrispondenza agli eventi segnalati dal sistema di CTI;
- La gestione automatica di chiamate e pratiche in entrata e in uscita e liste con contenuti differenziati per Utente;
- La visualizzazione ed aggiornamento della scheda Utente e della documentazione collegata;
- La possibilità di gestire e-mail, messaggi ed altri documenti come allegati del ticket;
- La possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche;
- La memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- La predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con So.Lo.Ri. S.p.A.;
- La predisposizione di report compatibili con le indicazioni contenute nella Deliberazione Arera del 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF e modificato **Delibera 28 gennaio 2025 n. 23/2025/R/rif** con il dettaglio previsto al precedente punto 3.2 (punto sla);

La possibilità di trattare documenti secondo i più comuni formati di produttività individuale, ivi compresi quelli generati da Office 2010 e versioni successive con estensione docx e xlsx;

Il CRM deve supportare l'interazione tra il front-end ed il back-end permettendo:

- Di gestire in maniera trasparente le richieste di servizio che pervengono dal sistema cliente attraverso canali alternativi a quello telefonico e segreteria telefonica;
- Di trasferire il ticket contestualmente all'inoltro della chiamata telefonica al II Livello.

Il CRM deve permettere la gestione collaborativa delle richieste, semplificando le interazioni tra I e II Livello e con gli altri gruppi di supporto alla continuità operativa dei servizi on-line. La piattaforma di CRM deve prevedere, inoltre, la possibilità di effettuare la chiamata di call-back verso l'Utente all'interno del ticket, nonché di inviare, a mezzo e-mail, documentazione o modulistica presente nel KM, ovvero fornita dalla

So.Lo.Ri. S.p.A. Nel caso di richieste di servizio ricomprese in determinate tipologie, dovrà essere visibile o comunque notificata all'Operatore<sup>7</sup> la disponibilità di documentazione da fornire all'Utente.

Il sistema di CRM deve prevedere almeno la gestione degli Operatori, al fine di ottimizzarne l'allocazione, applicandoli alle lavorazioni on-line, off-line o ad entrambe in modalità "blended", in funzione delle scelte gestionali del Responsabile del Call center;

Il sistema di CRM deve consentire al personale della So.Lo.Ri. S.p.A. di accedere via web al sistema di monitoring del servizio con funzionalità di reportistica personalizzabile e consultabile in tempo reale.

Il Fornitore deve mettere a disposizione un sistema di Knowledge Management, sul quale gli Operatori potranno ricercare tutte le informazioni correlabili alla risoluzione delle richieste di servizio.

Il sistema deve consentire:

- La gestione dell'albero di classificazione dei contenuti;
- L'alimentazione della base di conoscenza in maniera implicita attraverso processi di tracking dei ticket di I e II Livello, ovvero in maniera esplicita attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB;

L'indicizzazione, la ricerca e l'estrazione di contenuti attraverso:

- La selezione delle fonti interne o esterne di interesse su cui attuare l'indicizzazione;
- L'accesso a tutte le informazioni gestite strutturate e non anche in funzione del profilo di utenza;
- La definizione di un sistema di classificazione e il tagging delle informazioni;
- L'individuazione di informazioni di interesse per la specifica esigenza informativa manifestata durante il contatto tra quelle disponibili nella KB.

Il servizio di KM deve in particolare:

- Garantire un'unica visione logica dei dati;
- Garantire la possibilità di creare la base dati attingendo a fonti dati eterogenee e distribuite geograficamente con l'utilizzo di protocolli di comunicazione standard;
- Garantire la fruibilità del servizio anche con un browser Internet;
- Prevedere un help on-line per gestire informazioni legate ai processi di business;
- Realizzare cataloghi delle informazioni legate ai contenuti informativi, anche di tipo istituzionale, trattati dalla So.Lo.Ri. S.p.A.;
- Estrarre e classificare i "concetti" contenuti in un testo di qualsiasi formato o proveniente da qualsiasi base dati, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie di Natural Language Processing (NLP);
- Profilare, in modalità non invasiva e con continuità, la frequenza di accesso alle pillole di conoscenza;
- Registrare le variazioni avvenute per definire la responsabilità di tutti gli aggiornamenti;
- Registrare gli accessi alle informazioni per discriminare le aree di maggior interesse;
- Fornire funzionalità di approvazione del contenuto secondo profili Utente diversificati e distribuiti;

Disporre di un ambiente di amministrazione e configurazione.

La KB deve essere alimentata per l'intera durata contrattuale con le informazioni relative alle attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolte dal back-office; le risposte ai quesiti saranno ivi

inserite, in maniera non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dal I Livello in modalità one call-solution.

Il Fornitore deve essere dotato di una piattaforma modulare in grado di interagire con sistema informativo integrato Gestel /Web operativo sul software in dotazione alla So.Lo.Ri. S.p.A. – Software as a Service –.

Il sistema di Gestel / Web di altro fornitore è basato su un'architettura web utilizzabile su qualsiasi piattaforma hardware indipendentemente dal sistema operativo utilizzato. Si precisa inoltre che il fornitore deve disporre di una piattaforma modulare in grado di interagire con il software aziendale in uso per la gestione del protocollo (URB di PaDigitale S.r.l.).

Il software CTI in uso dal fornitore deve consentire il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia. L'arrivo di una nuova richiesta da gestire dovrà essere segnalato all'Operatore, che specifichi il canale di provenienza e il tempo d'attesa trascorso in coda dall'Utente; nel profilo Supervisore dovrà essere possibile la visualizzazione dello stato di riempimento delle code, nonché l'analisi storica dei tempi d'attesa in coda con dettaglio per Skill Group e canale d'ingresso.

Il software CTI deve permettere la visualizzazione e la stampa delle statistiche di andamento dei suddetti parametri con frequenza di rilevazione configurabile dal Supervisore.

L'IVR deve avere le seguenti caratteristiche minime:

Funzioni di creazione/manutenzione dei rami dell'albero di navigazione IVR;

Funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione senza interruzione del servizio;

Funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il ripristino di annunci vocali.

L'IVR deve altresì prevedere un sistema di cortesia che, a seconda della ricezione del contatto all'interno del service time previsto o meno, eroghi messaggi diversi. Di seguito, l'indicazione delle funzionalità minime richieste in entrambi i casi.

Funzionalità minime richieste durante il periodo di copertura del servizio tramite Operatore:

annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili;

annuncio di identificazione dell'Operatore al quale sarà trasferita la chiamata o, in caso di Operatori non disponibili, annuncio di messa in coda;

annunci periodici, con cadenza programmabile, di posizione nella coda e tempo di attesa previsto;

musica di cortesia nei periodi di attesa.

Funzionalità minime richieste al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite Operatore:

annuncio di non disponibilità del Call center a gestire la chiamata ed indicazione dei giorni e orari di erogazione del servizio o richiesta di lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.

Le modifiche all'albero di navigazione IVR, ovvero alla relativa messaggistica, richieste dalla So.Lo.Ri. S.p.A. dovranno essere apportate entro 1 (un) giorno lavorativo dall'inoltro della richiesta.



#### ART. 4 DURATA

La durata delle prestazioni contrattuali oggetto del presente Capitolato è di 36 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto o comunque decorrenti dall'avvio dell'esecuzione del servizio risultante dal relativo verbale. Viene prevista sia una opzione di proroga ex lege dell'art 120 comma 10 del servizio di mesi 12 alle medesime condizioni in accordo tra le parti, sia una opzione di proroga tecnica ai sensi dell'art. 120 comma 11 finalizzato all'individuazione del nuovo fornitore.

#### ART. 5 COSTO DEL SERVIZIO

Tutte le performance del servizio dovranno essere computate in un importo mensile per il servizio in oggetto, calcolato a seguito dell'aggiudicazione del servizio in riferimento all'offerta valida proposta dal fornitore aggiudicatario.

L'Ente ha stimato di seguito il costo aziendale della manodopera utilizzando le tabelle ministeriali, che trovano coerenza con il CCNL di riferimento che il fornitore dovrà applicare nei rapporti di lavoro con le proprie maestranze impiegate per il presente appalto.

Si evidenzia che i costi della sicurezza derivanti da interferenze risultano pari a 0,00, in quanto l'attività non rileva situazioni anche solo temporanea di presenza all'interno del compendio di So.Lo.Ri. S.p.A.

**Il Valore dell'appalto in oggetto è pari ad 394.891,41 euro**, per una durata di 36 mesi, considerando

- 3 operatori di livello III che lavorano per un numero di ore settimanali pari a 25 ore e 15 minuti
- 1 operatore di IV livello che lavora per un numero di ore settimanali pari a 25 ore e 15 minuti.

L'importo della manodopera è stimato pari a € 343.820,16.

#### ART. 5 BIS - PERSONALE IMPIEGATO, CONTRATTO COLLETTIVO DI RIFERIMENTO E CLAUSOLE SOCIALI

- **Contratto collettivo di riferimento – Codice CNEL H687**

L'Appaltatore è tenuto ad applicare al personale impiegato nell'esecuzione del presente servizio il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da imprese esercenti servizi di Call Center, identificato dal Codice CNEL H687, che disciplina i rapporti tra datore di lavoro e lavoratori dipendenti del settore.

Tale contratto è stato individuato dall'Ente in base ai dati presenti nel repertorio ufficiale del CNEL.

- **Facoltà di applicazione di contratti equivalenti**

In sede di presentazione dell'offerta, l'Operatore economico potrà indicare un contratto collettivo nazionale diverso, purché riconducibile al medesimo ambito merceologico e produttivo e dotato di caratteristiche economiche e normative non inferiori a quelle previste dal CCNL sopra indicato. Tale contratto dovrà, in ogni caso, non determinare disparità di trattamento economico o giuridico per i lavoratori rispetto a quanto previsto dal CCNL di riferimento H687, e dovrà essere conforme ai principi di cui agli articoli 11 e 57 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei Contratti Pubblici), nonché alle disposizioni in materia di tutela del lavoro e clausole sociali.

▪ **Costo della manodopera**

Il costo della manodopera è stato determinato dall'Ente sulla base dei valori contenuti nella Tabella del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali – “Costo medio del personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di Call Center” (dicembre 2022).

Tali valori costituiscono parametro di riferimento ai fini della verifica della congruità dell'offerta economica e della tutela delle condizioni minime retributive e contributive del personale impiegato.

▪ **Obblighi in materia di lavoro, sicurezza e pari opportunità**

L'Appaltatore è tenuto ad osservare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza, assistenza e sicurezza, ivi comprese:

- il D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i., in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- il D.P.R. 30 giugno 1965, n. 1124, in materia di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali;
- il D.lgs. 11 aprile 2006, n. 198 – *Codice delle pari opportunità tra uomo e donna*;
- la Legge 12 marzo 1999, n. 68, in materia di inserimento lavorativo delle persone con disabilità.

L'Appaltatore dovrà altresì garantire al proprio personale adeguata formazione e informazione in materia di sicurezza, ai sensi degli articoli 36 e 37 del D.lgs. 81/2008, nonché adottare tutte le misure preventive e protettive necessarie per tutelare la salute dei lavoratori.

- **Clausole sociali e promozione del lavoro giovanile**

Ai sensi dell'articolo 57 del D.lgs. 36/2023, la Società promuove l'inserimento di clausole sociali finalizzate a garantire la stabilità occupazionale del personale, la tutela delle pari opportunità e la promozione dell'occupazione giovanile.

In particolare, il Codice dei Contratti Pubblici stabilisce che i bandi di gara debbano includere specifiche disposizioni volte a garantire le pari opportunità generazionali, tra cui l'obbligo per gli operatori economici di adottare misure idonee a favorire l'occupazione giovanile e femminile mediante nuove assunzioni. La Società terrà conto, nella valutazione dell'offerta tecnica, delle proposte progettuali e organizzative dell'Operatore economico volte a favorire tali finalità, anche attraverso programmi di inserimento, formazione e crescita professionale del personale.

▪ **Clausola sociale in caso di subentro contrattuale**

Per questo appalto è ritenuta obbligatoria l'applicazione della clausola sociale del personale impiegato dall'appaltatore uscente.

#### ▪ **Verifiche e conseguenze dell'inadempimento**

So.Lo.Ri. S.p.A. si riserva la facoltà di verificare in qualsiasi momento la corretta applicazione del contratto collettivo e il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari sopra richiamate, mediante richiesta di documentazione (buste paga, prospetti contributivi, DURC, attestati di formazione, ecc.). L'accertato inadempimento degli obblighi di cui al presente articolo potrà comportare la sospensione dei pagamenti, l'applicazione delle penali previste dal Capitolato e, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 122, comma 3, del D.lgs. 36/2023.

### **ART. 6 VARIAZIONI IN CORSO DI ESECUZIONE ENTRO IL LIMITE DEL QUINTO D'OBBLIGO**

La Società, qualora in corso di esecuzione del contratto si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni contrattuali, può disporre una variazione dell'importo contrattuale entro il limite del quinto dell'importo originario, ai sensi dell'articolo 120, comma 9, del D.lgs. 36/2023.

In tali casi, l'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni oggetto della variazione alle medesime condizioni, patti e prezzi stabiliti nel contratto originario, senza poter opporre eccezioni o pretendere compensi aggiuntivi.

L'Appaltatore non può far valere, per effetto di tali variazioni, alcun diritto alla risoluzione del contratto né ad alcun indennizzo o risarcimento, restando ferma la possibilità per la Società di disporre le modifiche con apposito atto scritto.

Qualora le variazioni dovessero eccedere il limite del quinto, l'esecuzione potrà avvenire solo previo consenso espresso dell'Appaltatore e previa formale approvazione da parte della Società secondo quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici e dal Regolamento attuativo interno di So.Lo.Ri. S.p.A.

### **ART. 7 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Si specifica inoltre che ~~La~~La modalità di fatturazione avverrà a cadenza mensile con la seguente modalità di pagamento: 30 gg data fattura.

La liquidazione delle fatture dovrà recare indicazione dei codici di supporto alla fatturazione elettronica e del CIG di tracciabilità del presente affidamento che è indicato in procedura.

### **ART. 8 RITARDO NEI PAGAMENTI**

Nel caso in cui il pagamento del compenso pattuito sia effettuato oltre 30 giorni dalla presentazione della fattura, saranno da corrispondere gli interessi di mora ai sensi di legge previsti per le transazioni commerciali ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/02 e successive modifiche e integrazioni per gli interessi legali.

### **ART. 9 RECESSO (A FACOLTÀ DELLE PARTI)**

Il diritto di recedere dal contratto deve essere esercitato dall'affidatario in modo da non recare pregiudizio alla Committente.

La Committente può recedere dal contratto, revocando il mandato conferito, senza alcun obbligo di motivazione, ma riconoscendo le spese dovute per il servizio effettuato. Specificatamente In tal caso il

Committente sarà comunque tenuto a rimborsare le spese sostenute ed a pagare il compenso dovuto per il servizio già svolto.

## **ART. 10 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIA**

**Si specifica che l'Aggiudicatario fornitore avrà l'obbligo di ottemperare al presente capitolato per tutte le attività in esse descritte puntualmente indicate all'art. 3 del presente atto.**

Pertanto, l'aggiudicatario sarà tenuto inoltre, in sede di sottoscrizione contrattuale a depositare in sede di sottoscrizione contrattuale una cauzione definitiva pari al 10 % dell'importo contrattuale, quale garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni assunte, con le modalità e alle condizioni previste all'art. 117 del D.lgs. 36/2023. La cauzione definitiva rimarrà vincolata fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali;

L'operatore economico aggiudicatario sarà inoltre tenuto a predisporre una dichiarazione tracciabilità dei flussi finanziari resa ai sensi della Legge 13/08/2010 n. 136;

Nei casi di guasto tecnico, sciopero o cause di forza maggiore che impediscano l'espletamento del servizio, l'Aggiudicatario è tenuta a darne preventiva e tempestiva comunicazione alla Società nonché a garantire un servizio di emergenza. Si procederà a detrarre le somme corrispondenti alle eventuali parti del servizio non svolto, dovranno essere stornate dalle relative fatture, in misura proporzionale al tempo di disservizio.

## **ART. 11 OBBLIGHI DELLA COMMITTENTE**

La committente s'impegna a:

- Rispettare le disposizioni vigenti e le specifiche tecniche pubblicate sul sito dell'aggiudicatario costituenti parti integrante del presente contratto;
- Comunicare all'aggiudicatario eventuali aggiornamenti dei dati che siano funzionali alla corretta esecuzione del servizio;

## **ART. 12 PENALITÀ**

In caso di irregolarità e/o inadempienze, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno e senza pregiudizio di ogni altra azione in merito, la Società avrà facoltà di applicare le penali di seguito indicate:

- a) in caso di mancata erogazione del servizio:
  - € 240,00 per ogni giorno di mancata erogazione;
- b) in caso di rilevazione di non conformità:
  - € 50,00 per ogni singola non conformità riscontrata;
  - € 200,00 per ogni giorno di ritardo in caso di mancato ripristino entro la giornata della contestazione;
- c) in caso di mancato intervento rispetto alle attività e frequenze indicate nel presente capitolato, nonché a quelle ulteriori eventualmente offerte in sede di gara:
  - € 80,00 qualora vi sia intervento immediato;
  - € 200,00 per ogni giorno di ritardo in caso di mancata esecuzione dell'intervento entro la giornata della contestazione;

### **ART. 13 RISERVATEZZA**

Ciascuna Parte è tenuta, anche in corso di rapporto, al riserbo sulle informazioni custodite e confidenziali ricevute e a conservarle con misure di sicurezza e un grado di attenzione non inferiori a quelli applicati alle proprie informazioni riservate, garantendo una adeguata protezione contro la diffusione, la riproduzione o l'utilizzo non autorizzati. In alcun modo, pertanto, l'aggiudicatario sarà autorizzato a dare diffusione e/o divulgazione delle informazioni riservate e confidenziali della Committente, vincolandosi alla massima riservatezza e sicurezza nel trattamento di dati, informazioni, documenti, procedure e/o qualsivoglia altra informazione riservata e confidenziale inerente la Committente e/o all'attività della predetta o a questa anche indirettamente riconnessa.

### **ART. 14 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

So.Lo.Ri. S.p.A. titolare del trattamento dei dati personali, ex art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679, informa il Concessionario che i dati/informazioni ad esso relativi verranno trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza di cui alla citata normativa ed esclusivamente per le finalità attinenti all'esecuzione del presente affidamento ed all'assolvimento dei relativi obblighi di legge mediante strumenti, elettronici e cartacei, idonei a garantire la riservatezza. Il conferimento dei dati suddetti è pertanto necessario ed il relativo trattamento non richiede l'acquisizione del consenso.

Le Parti si impegnano a non comunicare i già menzionati dati personali a soggetti terzi, se non nei casi espressamente previsti dalla legge, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali. Il trattamento dei dati personali. In particolare, si svolge nel rispetto dei principi normati dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679, dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso Regolamento, garantendo l'adozione di adeguate misure di sicurezza al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata dell'accesso accidentale o illegale. I trattamenti sono effettuati a cura delle persone fisiche autorizzate allo svolgimento delle relative attività. La stazione appaltante, in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati ad essa forniti per la gestione del contratto e l'esecuzione economica ed amministrativa dello stesso, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, ivi inclusi gli obblighi di pubblicità e trasparenza imposti dalla normativa di riferimento.

### **ART. 15 COSTI DELLA SICUREZZA DA INTERFERENZE**

Si dà atto che per il servizio in oggetto non sono stati rilevati dalla Società costi della sicurezza, pari quindi a € 0,00.

### **ART. 16 SICUREZZA DELLE RETI E DEI SISTEMI INFORMATICI – NIS2**

L'Appaltatore è tenuto al rispetto dei principi e degli obblighi previsti dalla Direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 (c.d. Direttiva NIS2), recepita nell'ordinamento italiano. In particolare, l'Appaltatore dovrà:

- a) Adottare misure tecniche e organizzative adeguate alla gestione dei rischi relativi alla sicurezza delle reti e dei sistemi informatici;

- b) Garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati trattati, anche mediante controlli di accesso, autenticazione, tracciabilità e crittografia;
- c) Effettuare regolari attività di monitoraggio, audit e test di sicurezza dei sistemi coinvolti nell'erogazione del servizio;
- d) Notificare senza ingiustificato ritardo alla So.Lo.Ri. S.p.A. eventuali incidenti aventi impatto rilevante sul servizio e, nei casi previsti, all'Autorità nazionale competente (CSIRT o altra indicata).

La mancata adozione delle misure di sicurezza previste sarà soggetta a penali e potrà costituire causa di risoluzione del contratto, fatti salvi gli ulteriori obblighi previsti dalla normativa vigente. L'Appaltatore si impegna a collaborare pienamente con So.Lo.Ri. S.p.A. per l'attuazione di piani di miglioramento continuo della sicurezza, anche in ottica di compliance normativa e di gestione del rischio cyber.

#### **ART. 17 DIVIETO DI SUBAPPALTO**

La Società vieta il ricorso al subappalto per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, , in considerazione della natura fiduciaria e altamente specialistica dei servizi richiesti, nonché della necessità di garantire continuità, affidabilità e qualità dell'erogazione del servizio di assistenza e gestione delle comunicazioni con l'utenza. L'aggiudicatario si impegna pertanto a svolgere direttamente tutte le attività previste dal presente capitolato. La violazione del presente divieto costituisce causa di risoluzione del contratto per grave inadempimento.

#### **ART. 18 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dalla So.Lo.Ri. S.p.A. in favore dell'aggiudicataria ai sensi di legge, sulla base delle fatture emesse da quest'ultima, conformemente alle modalità previste dalla normativa vigente in materia nonché dal presente atto. L'impresa aggiudicataria si obbliga a presentare un rendiconto dettagliato mensile per stabile di tutte le attività svolte nel corso del mese di riferimento. Il rendiconto deve essere approvato dal Direttore Amministrativo al fine di autorizzare l'emissione della relativa fattura, entro 5 giorni dal ricevimento dello stesso. Qualora il Direttore Generale lo ritenesse necessario, può richiedere all'impresa aggiudicataria l'integrazione della documentazione. L'impresa aggiudicataria sarà tenuta a soddisfare la richiesta del Direttore dell'esecuzione del contratto che deve approvare il rendiconto entro 5 giorni dal ricevimento di tale integrazione. L'importo della fattura, che dovrà contenere i subtotali relativi ad ogni stabile, potrà essere decurtato delle eventuali penali applicate e determinate nelle modalità descritte nell'articolo "Penali".

#### **ART. 19 TRACCIABILITÀ DEI PAGAMENTI**

L'impresa aggiudicataria si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i., utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche in via non esclusiva, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., secondo quanto previsto dall'art. 3 della medesima legge.

## **ART. 20 GARANZIE D'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'impresa aggiudicataria dovrà prestare, ai sensi del D.Lgs. 36/2023, una cauzione pari al 10% dell'importo contrattuale in favore della So.Lo.Ri. S.p.A. Detto importo viene prestato a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto, delle penali e del risarcimento dei danni e degli oneri che la So.Lo.Ri. S.p.A. dovesse sostenere per fatto della aggiudicataria a causa dell'inadempimento o inesatto adempimento dei suoi obblighi. La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento. L'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale della So.Lo.Ri. S.p.A. senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'appaltatore di proporre azione innanzi all'Autorità giudiziaria ordinaria. La cauzione resterà vincolata sino al termine del periodo contrattuale.

## **ART. 21 POLIZZA ASSICURATIVA**

L'impresa aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto dello stesso aggiudicatario quanto della So.Lo.Ri. S.p.A. e di terzi, a causa dello svolgimento del servizio in argomento ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali allo stesso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi. A tal fine l'impresa aggiudicataria dovrà essere in possesso, prima dell'inizio del servizio, di una polizza assicurativa con un Istituto Assicurativo a copertura del rischio di responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del presente Capitolato, per qualsiasi danno che l'impresa aggiudicataria possa arrecare alla So.Lo.Ri. S.p.A., ai lavoratori e collaboratori della stessa, nonché a terzi anche in conseguenza dell'uso di prodotti e dell'effettuazione dei servizi, inclusi i danni da inquinamento.

È richiesta la stipula delle seguenti polizze con i seguenti massimali minimi:

- RCT: almeno due milioni di euro
- RCO: almeno 1 milione di euro

## **ART. 22 ESECUZIONE IN DANNO**

Qualora l'impresa aggiudicataria ometta di eseguire, anche parzialmente, i servizi indicati nel presente capitolato, la So.Lo.Ri. S.p.A. può incaricare altra ditta – senza alcuna formalità – dell'esecuzione parziale o totale dei servizi omessi dall'aggiudicataria, alla quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati.

## **ART. 23 RECESSO E RESCISSIONE DEL SERVIZIO**

Prima del termine naturale del contratto, che verrà sottoscritto tra le parti non prima di 32 giorni dall'aggiudicazione della procedura, la Committente potrà procedere alla rescissione del contratto per colpa dell'aggiudicataria nel caso in cui quest'ultima:

- a. venga dichiarata fallita o sia interessata da liquidazione coatta amministrativa;
- b. abbandoni il servizio;

- c. commetta gravi inadempimenti rispetto agli oneri ed obblighi definiti nel presente capitolato e, previa diffida da parte della Società, non provveda a sanarli;
- d. commetta dolo o colpa grave nella gestione dei servizi oggetto del presente capitolato;
- e. non garantisca la reperibilità negli orari d'ufficio.

In tutti i casi previsti dal presente articolo, la Società potrà chiedere un risarcimento del danno per tutte le circostanze che possono verificarsi in dipendenza del precitato evento. Per motivi di interesse pubblico, la Società può revocare l'affidamento del servizio del presente capitolato dandone comunicazione mediante raccomandata con un preavviso di almeno 90 giorni, senza che l'aggiudicataria possa pretendere in cambio alcun risarcimento.

#### **ART. 24 FORO COMPETENTE E CLAUSOLE FINALI**

Ogni controversia relativa al presente capitolato sarà di esclusiva competenza del Foro di Verona.

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato si intendono qui riportate le norme vigenti in materia.