



**AZIENDA RISORSE IDRICHE DI NAPOLI S. p. A.**

Via Argine, 929  
80147 Napoli

\*\*\*\*\*

**SERVIZIO DI CALL CENTER**

**CIG 3055168463**

**CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO**

*Comprensivo di Foglio delle Condizioni e Specifiche Tecniche*

[www.AlboPretoOnline.it](http://www.AlboPretoOnline.it) 02108171



## SERVIZIO DI CALL CENTER

REV. 1 DEL  
25/07/2011

L'attuale Capitolato, di complessive pagine 27, inclusa la copertina e la presente, si compone di:

- Parte I: **Foglio delle Condizioni**, revisione n. 1 del 25/07/2011 (totale pagine 9);
- Parte II: **Specifiche Tecniche**, emissione del 01/07/2011 (totale pagine 16).

[www.AlboPreparatoriOnline.it](http://www.AlboPreparatoriOnline.it) 02/08/11

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			REV. 1 DEL 25/07/2011	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 1 di 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

## INDICE

<b>I.1) – OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>2</b>
<b>I.2) – AMMONTARE E DURATA DELL'APPALTO.....</b>	<b>2</b>
<b>I.3) – NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>2</b>
<b>I.3.1) – NORME, LEGGI E REGOLAMENTI.....</b>	<b>2</b>
<b>I.4) – SUBAPPALTO .....</b>	<b>3</b>
<b>I.5) – ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE .....</b>	<b>3</b>
<b>I.5.1) – CAUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>I.5.2) – OBBLIGO DI ASSICURAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>I.5.3) – ONERI CONTRATTUALI E FISCALI.....</b>	<b>5</b>
<b>I.5.4) – ONERI E OBBLIGHI DIVERSI.....</b>	<b>5</b>
<b>I.6) – PERSONALE .....</b>	<b>6</b>
<b>I.6.1) – ASSUNZIONE E TRATTAMENTO.....</b>	<b>6</b>
<b>I.6.2) – SICUREZZA DEI LAVORATORI.....</b>	<b>6</b>
<b>I.7) – CORRISPETTIVO PER LA FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
<b>I.7.1) – PREZZO CONTRATTUALE.....</b>	<b>7</b>
<b>I.7.2) – MODALITA' E TEMPI PER IL PAGAMENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>I.8) – PENALI.....</b>	<b>8</b>
<b>I.9) – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>8</b>
<b>I.10) – DEFINIZIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONTROVERSIE .....</b>	<b>9</b>
<b>I.11) – TASSE E IMPOSTE.....</b>	<b>9</b>

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>REV. 1 DEL 25/07/2011</b>	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 2 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

### **I.1) – OGGETTO DELL'APPALTO**

Costituisce oggetto del presente appalto l'esecuzione del servizio relativo alla gestione del numero verde di proprietà ARIN S.p.A. Il servizio consiste nella gestione di un call center, al quale possono rivolgersi i cittadini per ottenere informazioni relative alle proprie utenze nonché informazioni di carattere generale, da svolgere secondo le prescrizioni riportate nelle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato Speciale di Appalto.

### **I.2) – AMMONTARE E DURATA DELL'APPALTO**

L'ammontare globale dell'appalto scaturirà dalle risultanze di gara. In linea meramente presuntiva, detto ammontare globale è stato stimato in **€ 705.000,00 (euro settecentocinquemila/00)**, per un contratto di durata triennale prorogabile di ulteriori dodici mesi (l'importo indicato tiene conto del contratto base più l'eventuale periodo di proroga). Alla scadenza del triennio, o del quadriennio, se sarà concesso il periodo di proroga suddetto, il contratto si intenderà concluso, senza alcuna specifica comunicazione da parte della committente. La concessione della proroga è ad insindacabile determinazione dell'ARIN e, comunque, con l'applicazione dei medesimi prezzi, degli stessi patti e delle medesime condizioni, del contratto base. Il prezzo contrattuale, determinato dalle risultanze di gara, è assunto fisso ed immutabile per tutta la durata dell'appalto e compensativo di tutti gli oneri e le prestazioni descritti, compresi tasse, imposte, spese generali e utili d'impresa, fatti salvi i soli eventuali adeguamenti ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs. 163/2006.

L'importo posto a base di gara, come definito nel paragrafo 4, comma a) del Disciplinare di gara, è da intendersi quale canone annuale per le attività oggetto dell'appalto; tale importo è onnicomprensivo di un numero presunto di 75.000 (settantacinquemila) chiamate annue da gestire.

### **I.3) – NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

#### **I.3.1) – NORME, LEGGI E REGOLAMENTI**

L'appalto è soggetto all'esatta osservanza di tutte le leggi, decreti e regolamenti, circolari, ordinanze, ecc. che possono interessare direttamente o indirettamente lo svolgimento del servizio, restando espressamente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri e/o limitazioni nell'esecuzione delle prestazioni, l'appaltatore non potrà accampare alcun diritto o ragione contro l'ARIN.

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>REV. 1 DEL 25/07/2011</b>	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 3 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

Le principali norme di riferimento del presente appalto, oltre alle prescrizioni contenute in questo Foglio delle Condizioni, sono quelle pertinenti del Codice Civile e quelle relative ai pubblici appalti in genere, in quanto applicabili.

Completano, il predetto orizzonte normativo, le disposizioni riportate nelle Specifiche Tecniche, di cui alla parte seconda del presente Capitolato, ivi incluse quelle di assicurazione qualità.

L'assunzione delle attività di cui al presente Capitolato Speciale di Appalto implica, da parte dell'appaltatore, la conoscenza e l'osservanza di tutte le norme generali e particolari che le regolano.

L'appaltatore assume, altresì, la responsabilità del rispetto delle suddette norme da parte del personale impiegato nello svolgimento del servizio di cui al presente appalto.

Il prezzo di contratto comprende e compensa gli oneri conseguenti all'osservanza di dette leggi, decreti, regolamenti, circolari ed ordinanze.

#### **I.4) – SUBAPPALTO**

Per la particolarità del servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto, è vietato il subappalto ovvero la cessione delle attività, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche parziale o temporanea. L'eventuale inottemperanza alla predetta clausola determina la risoluzione contrattuale in danno dell'appaltatore col conseguente addebito di ogni possibile maggior onere causato all'ARIN.

#### **I.5) – ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE**

##### **I.5.1) – CAUZIONE**

###### a) Costituzione della cauzione - svincolo

Per accedere alla sottoscrizione del contratto di appalto l'aggiudicatario deve costituire una cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento della cauzione provvisoria di cui all'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 da parte di ARIN.

Nel caso che la cauzione venga prestata tramite polizza fideiussoria, la stessa deve, altresì, essere accompagnata da autentica notarile circa l'identità e poteri del garante firmatario.

La cauzione definitiva viene prestata a copertura del mancato od inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva, comunque, la risarcibilità del maggior danno.

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			REV. 1 DEL 25/07/2011	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 4 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

L'ARIN ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. L'ARIN ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque impiegati nell'esecuzione dell'appalto.

Lo svincolo o la liberazione della cauzione definitiva si effettuerà in base a quanto stabilito alla successiva lettera c) del presente articolo.

***b) Adeguamento della cauzione - Prelevamenti ed integrazione della cauzione***

Nel caso in cui dovesse essere utilizzata parte della cauzione prestata l'ARIN è autorizzata a compiere tutte le formalità all'uopo occorrenti. Qualora, a tale fine, dovesse richiedersi il consenso dell'appaltatore, questo si intende preventivamente prestato, nel senso più ampio, per il semplice fatto dell'accettazione dell'appalto.

Ove, per qualsiasi causa o motivo, la cauzione fosse stata ridotta da parziale incameramento, l'appaltatore sarà tenuto a reintegrarla nel termine di 15 (quindici) giorni dall'avviso di incameramento; in mancanza, per il semplice fatto dell'inadempimento, senza pregiudizio del ristoro di ogni maggiore danno e interessi, l'ARIN potrà rescindere il contratto, con l'incameramento della parte residuale della cauzione.

***c) Restituzione della cauzione***

La cauzione definitiva potrà essere progressivamente svincolata nei termini previsti dal comma 3 dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

**In deroga a quanto previsto dal comma 5 dell'art. 113 del citato D.Lgs. 163/2006, non potrà darsi corso allo svincolo ed alla restituzione della parte residua della cauzione se non saranno trascorsi almeno dodici mesi dalla data di ultimazione dell'appalto.**

Pertanto l'efficacia della cauzione dovrà essere, inizialmente, di quattro anni, decorrenti dalla data di consegna dell'appalto, eventualmente estensibile di ulteriori dodici mesi nell'ipotesi della concessione della proroga di cui al precedente Art. I.2).

**I.5.2) – OBBLIGO DI ASSICURAZIONE**

L'appaltatore si obbliga a stipulare e mantenere in vigore, per tutta la durata dell'appalto, una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la copertura dei rischi di responsabilità civile per danni a persone, animali o cose arrecati durante l'esecuzione del contratto e dei rischi di responsabilità civile verso i prestatori di lavoro, con massimali minimi,

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>REV. 1 DEL 25/07/2011</b>	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 5 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

per ogni sinistro e per ogni persona, non inferiori a 1.000.000,00 (unmilione/00) di euro. Copia di tale polizza dovrà essere consegnata ad ARIN.

### **I.5.3) – ONERI CONTRATTUALI E FISCALI**

Sono a carico dell'appaltatore tutte le spese connesse all'appalto, così come restano a sua cura e a suo carico, senza alcun diritto a rivalsa, tutti gli oneri relativi, compresi quelli fiscali di qualsiasi genere e natura, fatta eccezione per la sola IVA, che resta a carico dell'ARIN.

L'appaltatore si obbliga all'applicazione delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e previdenza e assistenza in vigore, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

In caso di mancato soddisfacimento, da parte dell'appaltatore, di uno qualsiasi degli oneri di cui al presente articolo, l'ARIN potrà operare le necessarie ritenute sulle somme ad esso spettanti.

### **I.5.4) – ONERI E OBBLIGHI DIVERSI**

L'appaltatore si impegna, qualora dovessero intervenire mutamenti circa i propri requisiti societari, a darne comunicazione immediata all'ARIN; in mancanza, il contratto di appalto si intenderà risolto perché così espressamente stabilito, riservandosi l'ARIN di rivalersi per gli eventuali danni subiti.

L'appaltatore è tenuto alla più stretta riservatezza su tutto quanto dovesse venire a sua conoscenza in virtù delle attività affidategli con il presente appalto. La diffusione o l'uso improprio di notizie, comunque acquisite, costituirà motivo di immediata risoluzione dell'appalto, riservandosi, l'ARIN, ogni e qualsiasi azione in sede istituzionale e contrattuale a difesa dei propri interessi e della propria immagine.

L'appaltatore si obbliga a tenere sollevata l'ARIN da ogni e qualsiasi azione che dovesse essere intentata da terzi in relazione alla non corretta o mancata esecuzione delle attività affidate, essendo l'unico responsabile di qualsiasi danno provocato a persone e/o cose dai propri dipendenti impegnati nell'appalto.

L'appaltatore sarà tenuto ad allontanare, dalle attività oggetto dell'appalto, gli operatori di call center che l'ARIN, con motivata richiesta, segnalerà come non graditi.

Qualora l'impresa aggiudicataria, al momento della gara, non abbia una sede nell'ambito della provincia di Napoli, dovrà provvedere alla sua costituzione ed operatività entro 30 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva della gara.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli obblighi suddetti, l'ARIN si riserverà di risolvere il contratto in danno dell'appaltatore.

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>REV. 1 DEL 25/07/2011</b>	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 6 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

## **I.6) – PERSONALE**

### **I.6.1) – ASSUNZIONE E TRATTAMENTO**

Per l'assunzione ed il trattamento del proprio personale, l'appaltatore dovrà osservare tutte le vigenti disposizioni legislative e regolamentari.

Si precisa che per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto non sarà ammesso l'utilizzo di lavoratori inquadrati con contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto, ai sensi della Circolare n. 17 del 14/06/2006, emessa dal Ministro del Lavoro e della Previdenza Sociale, on. Cesare Damiano.

I relativi oneri non daranno titolo ad ulteriori compensi all'appaltatore, in quanto il prezzo determinatosi in funzione del ribasso offerto in sede di gara, è anche comprensivo di tutte le spese, sia dirette che indirette, per il personale.

L'appaltatore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, condizioni economiche e normative non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, applicabili in considerazione del settore economico di appartenenza, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge; esso è, altresì, obbligato ad osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

L'appaltatore, prima dell'inizio delle attività, dovrà comunicare al Responsabile del Contratto e nei termini dallo stesso stabiliti, tutte le notizie afferenti all'impiego degli operatori dedicati alle attività oggetto dell'appalto. Il Responsabile del contratto, a suo insindacabile giudizio, potrà richiedere l'allontanamento, dall'appalto, del personale non gradito.

L'appaltatore si impegna ad esibire all'ARIN, con periodicità mensile, il DURC attestante la correttezza della gestione contributiva e assicurativa dei propri dipendenti, nonché la fotocopia delle pagine contenenti le annotazioni effettuate sul libro matricola, relative ai dipendenti impiegati per lo svolgimento delle attività in appalto.

### **I.6.2) – SICUREZZA DEI LAVORATORI**

L'appaltatore, prima della consegna delle attività, redige e consegna all'ARIN SpA un piano operativo di sicurezza per quanto attiene alle proprie scelte autonome e relative responsabilità nell'organizzazione e nell'esecuzione delle attività.

Il rappresentante incaricato dall'appaltatore dovrà vigilare sull'osservanza del suddetto Piano di Sicurezza.

Qualora il Responsabile del contratto riscontri, nei propri controlli, ripetute o gravi violazioni del piano stesso, previa formale costituzione in mora dell'interessato, potrà procedere alla risoluzione del contratto in danno dell'appaltatore.

Quanto sopra, nel rispetto di tutte le altre disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro.

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>REV. 1 DEL 25/07/2011</b>	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 7 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

## **I.7) – CORRISPETTIVO PER LA FORNITURA**

### **I.7.1) – PREZZO CONTRATTUALE**

Per la contabilizzazione delle prestazioni oggetto del presente appalto si procederà con l'utilizzo dell'importo posto a base di gara di **€ 176.250,00 (euro centosettantaseimiladuecento cinquanta/00)**, oltre IVA,, da intendersi quale canone annuale per le attività oggetto dell'appalto, al netto del ribasso offerto dall'impresa aggiudicataria in sede di gara; tale importo è onnicomprensivo di numero 75.000 (settantacinquemila) chiamate gestite annue. Detto importo, come innanzi ribassato, costituirà il prezzo contrattuale di riferimento per la singola annualità. Esso comprende ogni prestazione di opera occorrente per dare compiuto il servizio a "perfetta regola d'arte" in piena rispondenza alle prescrizioni tutte contemplate nel presente Capitolato Speciale integrato dal progetto tecnico presentato dall'aggiudicataria.

Eventuali chiamate da gestire in eccedenza, rispetto al numero di chiamate posto a base di gara, di cui al precedente comma a), saranno compensate con il prezzo unitario, per singola chiamata in eccedenza, ottenuto applicando il ribasso offerto in sede di gara sull'importo di **euro 176.250,00** (centosettantaseimiladuecentocinquanta/00) e dividendo il risultato per le chiamate annue da gestire pari a n. 75.000 (settantacinquemila); tale importo sarà calcolato e pagato alla fine di ogni anno di attività contrattuale ovvero alla fine dell'eventuale periodo di proroga.

### **I.7.2) – MODALITA' E TEMPI PER IL PAGAMENTO**

La contabilizzazione delle prestazioni eseguite dall'appaltatore sarà effettuata su base mensile, con la corresponsione di un canone calcolato sulla base dell'importo posto a base di gara al netto del ribasso offerto dall'impresa aggiudicataria in sede di gara.

Gli importi relativi alle eventuali chiamate in eccedenza saranno calcolati e pagati alla fine di ogni anno di attività contrattuale ovvero alla fine dell'eventuale periodo di proroga.

L'appaltatore sarà autorizzato ad emettere fattura dal Responsabile di Contratto per conto dell'ARIN, solo se saranno stati soddisfatti gli adempimenti prescritti.

Le fatture, nelle quali dovrà essere riportato il periodo di riferimento, saranno pagate a 90 giorni data fattura fine mese, previa acquisizione di DURC regolare dell'appaltatore.

Le fatture dovranno, altresì, riportare il codice C.I.G. e gli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i prescelto/i per l'effettuazione delle transazioni relative al contratto medesimo, nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 136/2010 e ss.mm.ii.

Cessioni di credito, mandati speciali all'incasso o altre forme di delegazioni di pagamento saranno consentiti solo su preventiva ed esplicita autorizzazione dell'ARIN.

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>REV. 1 DEL 25/07/2011</b>	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 8 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

## **I.8) – PENALI**

Per il mancato rispetto dei parametri tecnici posti in gara, sono stabilite le seguenti penali.

- a) per sforamenti del tempo medio di attesa oltre i 5 secondi e fino a 10 secondi verrà applicata una penale di € 500,00 (euro cinquecento/00);
- b) per sforamenti del tempo medio di attesa oltre i 10 secondi verrà applicata una penale di € 1.000,00 (euro mille/00);
- c) per sforamenti del tasso di abbandono oltre il 6% e fino al 8% verrà applicata una penale di € 500,00 (euro cinquecento/00);
- d) per sforamenti del tasso di abbandono oltre l'8% verrà applicata una penale di € 1.000,00 (euro mille/00);
- e) per sforamenti della percentuale di utenti che hanno atteso più di 2 minuti oltre il 25% e fino al 30% verrà applicata una penale di € 500,00 (euro cinquecento/00);
- f) per sforamenti della percentuale di utenti che hanno atteso oltre il 30% verrà applicata una penale verrà applicata una penale di € 1.000,00 (euro mille/00);
- g) ogni qualvolta che ARIN, a suo insindacabile giudizio, contesterà all'appaltatore che lo svolgimento del servizio avviene difformemente da quanto previsto dal progetto tecnico offerto in sede di gara e costituente parte integrale e sostanziale del contratto di appalto, verrà applicata una penale di € 2.000,00 (euro duemila/00).

Nel caso in cui l'impresa aggiudicataria abbia offerto un progetto tecnico con degli SLA migliorativi, rispetto a quelli posti a base di gara, le penali, di cui al precedente comma, saranno calcolate sulla base dei nuovi SLA.

Nei casi di cui alle precedenti lettere: b), d), f) e g), resta ferma la facoltà di ARIN di rescindere il contratto in danno dell'appaltatore.

## **I.9) – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'ARIN si riserva di risolvere il contratto di diritto in danno dell'appaltatore in tutti i casi previsti dal codice civile, dalla vigente legislazione sugli appalti pubblici, dal presente Capitolato Speciale e qualora questi si renda colpevole di frode e laddove l'appaltatore dovesse perdere la certificazione di qualità.

In qualsiasi caso di risoluzione, la cauzione definitiva sarà incamerata a titolo di penale, salvo il risarcimento del danno subito dall'ARIN.

All'appaltatore saranno dovuti solo gli importi corrispondenti alle attività eseguite al momento della risoluzione, in base al prezzo contrattuale, ma il pagamento avrà luogo solo a seguito dei conteggi definitivi, anche in relazione al risarcimento del danno subito dall'ARIN.

	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>REV. 1 DEL 25/07/2011</b>	
	<b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			<b>PAGINA 9 DI 9</b>	
<b>EMISSIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

### **I.10) – DEFINIZIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONTROVERSIE**

In caso di controversie resta stabilita l'esclusiva competenza del Foro di Napoli.

### **I.11) – TASSE E IMPOSTE**

Tutte le spese, i bolli, le imposte per la stipula e la registrazione del contratto di appalto saranno a totale carico dell'appaltatore.

Il servizio in appalto è soggetto ad IVA e, pertanto, la registrazione del contratto avverrà a tassa fissa, ai sensi dell'art. 40 del DPR 131/86.

Ogni eventuale tassa ed imposta, non prevista a carico dell'ARIN, sarà a carico dell'appaltatore.

www.AlboPreterioronline.it/0210811

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> <b>01 LUGLIO 2011</b>	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> <b>(RIF. PGES06): D1</b>	
				<b>PAGINA 1 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

**SPECIFICHE TECNICHE**  
**SERVIZIO DI CALL CENTER**

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> 01 LUGLIO 2011	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> (RIF. PGES06): D1	
				<b>PAGINA 2 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

<b>1</b>	<b><u>SCOPO DI FORNITURA</u></b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><u>DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</u></b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b><u>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</u></b>	<b>3</b>
	<b>3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>5</b>
	<b>3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DEL SERVIZIO</b>	<b>5</b>
	3.2.1 Requisiti tecnici	<b>7</b>
	<b>3.3 CONTROLLI</b>	<b>9</b>
	<b>3.4 COMUNICAZIONE CON ARIN</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b><u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ARIN</u></b>	<b>10</b>
	<b>4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO ATTIVITÀ</b>	<b>10</b>
	<b>4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b><u>NON CONFORMITÀ</u></b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b><u>VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)</u></b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b><u>ALLEGATI</u></b>	<b>11</b>

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> 01 LUGLIO 2011	
	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> (RIF. PGES06): D1	
				<b>PAGINA 3 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

### 1 SCOPO DI FORNITURA

Scopo del servizio disciplinato dal presente capitolato è l'attività di gestione del servizio di Call Center a supporto delle attività Arin.

### 2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Le norme di riferimento che regolano il presente affidamento, oltre il presente Capitolato, sono:

- Il Decreto Legislativo 163/2006 (Codice dei Contratti);
- Il Decreto Legislativo 196/2003 (Codice della Privacy);
- la norma UNI EN ISO 9001:2008;
- la norma UNI EN ISO 19011;
- D.Lgvo 81/08 e ss.mm.ii.
- la norma UNI EN ISO 14001:2004
- lo standard OHSAS 18001:2007

### 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La fornitura consiste nella gestione di un Call Center al quale possono rivolgersi i cittadini per ottenere informazioni relative alle proprie utenze nonché informazioni di carattere generale, relativamente al servizio offerto da Arin.

Il servizio sarà caratterizzato da due livelli di risposta; il primo dovrà essere garantito dal Fornitore del Servizio tramite un proprio IVR e operatori, sulla base dei dati che Arin fornirà, il secondo sarà curato in differita da Arin laddove necessario. Nel caso sia essenziale invece un pronto intervento tecnico da parte di Arin, gli operatori del Call Center, o il sistema automatico IVR su scelta dell'utente, trasferiranno la chiamata al Pronto Intervento Arin. Di seguito si elencano le attività e i servizi che gli operatori dovranno erogare:

- informazioni su orari e sportelli Arin;
- informazioni sulle modalità di stipula contrattuale;
- informazioni sulle modalità di disdetta contrattuale;
- informazioni sulla fatturazione e sui consumi;
- informazioni sui pagamenti;
- informazioni su eventuali sospensioni del servizio di fornitura idrica;
- ricezione di richieste di stipula contratti;
- ricezione di richieste di duplicati di fattura;
- ricezione di richieste di rimborso cauzione;
- ricezione di richieste di variazione anagrafica;
- ricezione di richieste di sostituzione di contatore;
- ricezione di autoletture del contatore;

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> 01 LUGLIO 2011	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> (RIF. PGES06): D1	
				<b>PAGINA 4 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

ricezione di richieste di diverso indirizzo di spedizione delle fatture;  
ricezione di richieste di modifiche di impianto;  
ricezione di richieste di nuova concessione;  
ricezione di segnalazione di irregolarità - reclami;  
ricezione di segnalazioni di anomalie su contatore/rete aerea;  
smistamento su altro numero per segnalazioni di allagamenti/perdite stradali e avvallamenti.

Arin potrà richiedere, a mezzo comunicazione e a seguito di accordo tra le parti, ulteriori attività della tipologia di cui sopra e questo non implicherà la revisione delle presenti specifiche tecniche.

Arin metterà a disposizione della struttura l'accesso ad un portale WEB attraverso il quale gli operatori potranno accedere alle informazioni riguardanti gli utenti e allo stesso tempo inviare ad Arin richieste e/o segnalazioni.

Attraverso il portale suddetto, gli operatori avranno la possibilità di venire a conoscenza di eventuali aggiornamenti per i quali Arin assume la responsabilità di tenere costantemente informati gli operatori (es. chiusura di condotta).

Per l'utilizzo di tale sistema il Fornitore dovrà possedere un collegamento internet in banda larga di almeno 2 MegaBit/sec.

Il Fornitore dovrà garantire la messa a disposizione di un'architettura Hw/Sw sulla quale possa essere installato un duplicato dell'ambiente web che Arin mette a disposizione del Fornitore, da utilizzare nei casi in cui venga a mancare il collegamento con il portale Arin di cui sopra.

Arin consegnerà al fornitore un manuale integrativo delle presenti specifiche che conterrà anche le FAQ per la gestione delle informazioni alla clientela, oltre alle modalità operative di gestione delle richieste attraverso i SW dedicati.

Il Fornitore dovrà dotarsi di un software web che consenta di registrare e raggruppare per tipologia le informazioni richieste dalla clientela che non siano preliminari a istanze o reclami e che quindi si esauriscano con la chiamata stessa.

Il Fornitore dovrà inoltre realizzare un software che consenta di effettuare il tracciamento della navigazione del sistema IVR, con specifiche del percorso eseguito; l'analisi di tale software dovrà consentire di ottimizzare in qualsiasi momento l'albero fonico IVR.

In qualsiasi momento dovrà altresì essere possibile per Arin inserire in tale albero un messaggio iniziale da comunicare alla clientela in caso di emergenze.

Arin è disponibile ad organizzare un corso della durata di cinque giorni sui supporti di base dell'attività in oggetto, nonché a provvedere ad un eventuale affiancamento di personale aziendale agli operatori del Call Center durante la prima settimana di attività.

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> 01 LUGLIO 2011	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> (RIF. PGES06): D1	
				<b>PAGINA 5 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

Arin garantisce inoltre la sua disponibilità ad organizzare briefing settimanali o mensili con il personale per aggiornamenti e/o formazione.

### 3.1 Pianificazione delle attività

Il Call Center dovrà essere fisicamente ubicato nel territorio della provincia di Napoli presso una sede del Fornitore del servizio e dovrà essere attivo in modalità H24 7/7 giorni tramite IVR, e con l'ausilio dell'operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00. Dovrà offrire inoltre la reperibilità del personale tecnico 24h su 24h.

Il numero presuntivo di chiamate/mese da gestire è di circa 8.000 con una tolleranza del 25% (dato consuntivo 2009 e 2010 circa 7.000/mese), con una durata media del contatto valorizzabile in via meramente presuntiva intorno ai 4 minuti.

Il Fornitore, entro 24 ore dall'avviso da parte di Arin, dovrà essere capace di gestire picchi giornalieri di incremento delle chiamate fino al 50%.

Il Fornitore, in occasione di eventi non prevedibili, su richiesta di Arin, dovrà garantire la presenza di almeno due operatori anche in orari e giorni straordinari. Le ore straordinarie saranno retribuite secondo quanto previsto dalla tabella ministeriale di settore.

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare, per l'esecuzione delle attività oggetto delle presenti specifiche tecniche, operatori in possesso almeno di diploma di Scuola Media Superiore.

Almeno il 50% degli operatori impiegati dovrà avere una comprovata esperienza biennale nella gestione di servizi analoghi (acqua, energia, gas).

Pertanto, il Fornitore dovrà inviare ad Arin, subito dopo la stipula del contratto e a seguito di ogni successivo cambiamento, un elenco degli operatori contenente evidenza del possesso dei requisiti richiesti.

Il Call Center deve essere presidiato da personale tecnico qualificato che fornisce supporto on-site.

### 3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto del servizio

Per i contatti che rientrano nel numero presuntivo di chiamate/mese da gestire (ca. 8.000) e per il 25% eccedente, dovranno essere garantiti su base mensile:

- un tempo medio di attesa non superiore a 30 secondi (su chiamate gestite + chiamate abbandonate dopo un'attesa superiore a 2 minuti);
- un tasso di abbandono dopo un'attesa superiore a 2 minuti non superiore al 4%;

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> <b>01 LUGLIO 2011</b>	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> <b>(RIF. PGES06): D1</b>	
				<b>PAGINA 6 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

- una percentuale di utenti che hanno atteso più di 2 minuti (su chiamate gestite + chiamate abbandonate dopo un'attesa superiore a 2 minuti) non superiore al 20%

Per gli stessi contatti, e sempre su base mensile, si definisce che:

- Per sforamenti del tempo medio di attesa fino a 5 secondi, Arin provvede ad aprire una Non Conformità nei confronti del Fornitore; oltre i 5 secondi si provvederà all'applicazione di penali (come indicato nel Foglio Condizioni)
- Per sforamenti del tasso di abbandono dopo un'attesa superiore a 2 minuti oltre il 4% e fino al 6%, Arin provvede ad aprire una Non Conformità nei confronti del Fornitore; oltre il 6 % si provvederà all'applicazione di penali (come indicato nel Foglio Condizioni)
- Per sforamenti della percentuale di utenti che hanno atteso più di 2 minuti oltre il 20% e fino al 25% , Arin provvede ad aprire una Non Conformità nei confronti del Fornitore; oltre il 25% si provvederà all'applicazione di penali (come indicato nel Foglio Condizioni)

I valori e gli standard sopra specificati saranno oggetto di estrazioni mensili a cura del Fornitore che provvederà a trasmetterle ad Arin per il monitoraggio delle attività e l'adozione di eventuali azioni correttive.

Tali estrazioni dovranno essere supportate da dati di dettaglio che il Fornitore dovrà produrre su richiesta di Arin.

I clienti che avranno necessità del servizio chiameranno un numero verde unico, attraverso il quale potranno mettersi in contatto con il sistema automatico di assistenza (IVR).

Il sistema provvederà, tramite messaggi iniziali di cortesia ed accoglienza, a guidare il cliente nella scelta dell'informazione ricercata, attraverso la proposizione di semplici menu, secondo lo schema ad albero contenuto nell'allegato "A".

ARIN potrà richiedere variazioni del suddetto albero e il Fornitore dovrà effettuare le modifiche richieste in un tempo massimo di cinque giorni dando adeguata comunicazione ad ARIN dell'avvenuta modifica.

Raggiunta l'informazione, il sistema provvederà all'eloquio del corrispondente messaggio preregistrato, concludendo la transazione con una frase di congedo e registrando in un apposito data base tutte le informazioni relative alla transazione espletata, utili successivamente alla produzione dei report statistici ed all'analisi dei servizi richiesti.

Le telefonate dei clienti che invece esprimono la volontà di parlare con un operatore per informazioni o richieste diverse da quanto proposto in automatico, verranno veicolate verso un sistema ACD che provvederà a smistarle verso il primo operatore disponibile.

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> 01 LUGLIO 2011	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> (RIF. PGES06): D1	
				<b>PAGINA 7 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

L'operatore, dopo aver risposto alla chiamata con una frase indicata da ARIN, procederà attraverso l'ausilio del materiale predisposto come segue:

- Raccoglierà e classificherà il quesito posto, secondo una classificazione concordata con ARIN;
- Risolverà in tempo reale quesiti e problematiche per le quali è autorizzato ed in possesso delle competenze, sulla base di una adeguata documentazione e formazione fornite da ARIN;
- Inoltrerà i quesiti per i quali è richiesta una competenza diversa da quanto acquisito.

Il Call Center dovrà disporre di dispositivi hardware e software in grado di gestire le telefonate in attesa. Durante l'attesa sarà attivata una colonna sonora di intrattenimento con un eventuale messaggio predisposto da Arin. Gli stessi dispositivi di cui sopra dovranno essere in grado di effettuare un corretto monitoraggio allo scopo di registrare informazioni utili alla stesura di reports nei quali dovranno essere noti almeno i seguenti indicatori:

- numero di chiamate giornaliere ricevute alle quali si è dato risposta tramite operatore (totale e per tipologia richiesta);
- numero di chiamate giornaliere ricevute dal sistema IVR senza l'intervento dell'operatore;
- numero di chiamate giornaliere trasferite automaticamente al Call Center Tecnico;
- tempo medio di attesa in coda ;
- tasso di abbandono (numero di chiamate abbandonate rispetto al numero complessivo di chiamate entro ed oltre i 120 sec.);
- percentuale di chiamate che hanno atteso in coda più di 2 minuti;
- tempo medio di conversazione (da quando l'operatore risponde a quando riaggancia);
- dettaglio analitico delle chiamate giornaliere (su richiesta di Arin).

Arin potrà richiedere, senza alcuna variazione di costi né oneri, integrazioni e/o modifiche ai reports suddetti.

Il call center, infine, dovrà fornire la possibilità di installare una postazione da remoto per il monitoraggio del traffico telefonico gestito e l'estrazione di statistiche.

### 3.2.1 Requisiti tecnici

Il Fornitore dovrà essere idoneamente attrezzato per l'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto e Arin avrà la facoltà di effettuare controlli in qualsiasi momento, anche senza preavviso, per accertare l'efficienza delle

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> 01 LUGLIO 2011	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> (RIF. PGES06): D1	
				<b>PAGINA 8 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

apparecchiature delle quali si è dotato il Fornitore per la conduzione dell'appalto.

Il Fornitore dovrà dotarsi di sistemi e impianti soggetti ad apposita manutenzione atta a garantire una erogazione continuativa del servizio ed in particolare dovrà avere almeno:

- Una sala CED con:
  - o 2 impianti autonomi ed indipendenti di condizionamento
  - o 1 sensore di temperatura
  - o 1 gruppo di continuità di almeno 40kVA con sistema online doppia conversione
  - o Disponibilità di spazio rack per hosting di eventuali appliances della Committente
  - o 1 rete server completamente Gigabit, con almeno 2 Switches Gigabit
  - o Cablaggio strutturato in Cat.6 completamente in canalina
  
- Postazioni
  - o L'impianto elettrico delle postazioni deve essere servito dall'UPS, in assenza di corrente di rete, la tensione di alimentazione alle postazioni deve essere erogata tramite l'UPS
  - o Armadio di rete dedicato per la distribuzione alle WS (Work Station) e composto da un minimo di n. 2 switches per un totale di 96 porte 100Mbit full duplex. Le postazioni devono essere connesse in modo alterno agli switches in modo da garantire la continuità del servizio in caso di guasto di uno degli switches
  - o Le postazioni devono essere dotate di:
    - PC con almeno 1 GB ram e sistema operativo Windows XP o successivo
    - Cuffie con microfono a cancellazione di rumore
    - Separatori insonorizzanti
    - Poggiapiedi a norma
    - Impianto di condizionamento
    - Tutte le necessarie dotazioni per rispondere ai requisiti di salute e sicurezza degli operatori previsti dalla normativa vigente.
  
- Server
  - o Sistema CTI composto almeno da:
    - 1 server CTI con contratto di manutenzione On-Site NBD
    - 1 DB Server
    - 1 server di business intelligence per i report del Call Center

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b>			<b>DATA EMISSIONE: 01 LUGLIO 2011</b>	
	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>COD.TIPOL.ACQUISTO (RIF. PGES06): D1</b>	
				<b>PAGINA 9 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

- 2 server ridondati per la gestione e la raccolta dei flussi primari, con possibilità di gestire fino a 6 flussi PRI. Possibilità di configurazione in fault tolerance
- Sistema clusterizzato per la virtualizzazione con possibilità di migrare in tempo reale le macchine virtuali fra differenti host senza interrompere il servizio
- Disponibilità a dotarsi di server per la gestione delle chiamate in tecnologia SIP, sfruttando carriers VoIP
- Connessioni telefoniche
  - 2 flussi ISDN PRI da 30 canali, per un totale di almeno 60 linee
- Connessioni dati
  - 1 connessione in fibra ottica con ip statico
  - 1 connessione in tecnologia xDSL 4M/2M con differente operatore
  - Le connessioni devono essere gestite in modalità fail-over attraverso due routers gigabit
  - I due routers devono essere a loro volta in fail-over per garantire la continuità di servizio
- Assistenza
  - Tutti i sistemi informatici devono essere controllati attraverso l'uso di un sistema di monitoring. In tempo reale devono essere notificate agli amministratori si sistema e di rete eventuali guasti o malfunzionamenti

### 3.3 Controlli

Sarà cura del Fornitore inviare ad ARIN un documento dal quale si evincano i controlli che il Fornitore intende attivare per garantire il rispetto di quanto previsto nelle Specifiche Tecniche.

L'Arin si riserva il diritto di verificare il possesso dei requisiti di cui al punto 3.2.1.

L'Arin si riserva il diritto di commissionare un'attività di " *mystery client* " per valutare l'efficienza del servizio.

L'Arin si riserva il diritto di avviare un'attività di Customer Satisfaction sull'utenza.

### 3.4 Comunicazione con ARIN

Il referente Arin per il servizio in oggetto è l'Area Rapporti con la Clientela della Direzione Clienti con il suo responsabile. Arin provvederà poi a comunicare al fornitore il nominativo ed i recapiti di un eventuale referente operativo per le attività oggetto del servizio.

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b>			<b>DATA EMISSIONE: 01 LUGLIO 2011</b>	
	<b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>COD.TIPOL.ACQUISTO (RIF. PGES06): D1</b>	
				<b>PAGINA 10 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

Il fornitore dovrà comunicare per iscritto, prima dell'inizio delle attività, il nominativo del proprio referente per la comunicazione con Arin e per le relative responsabilità (civili, penali, relative alla sorveglianza sull'applicazione dei requisiti di Sicurezza previsti dalle vigenti leggi).

Sarà cura del fornitore comunicare anche il nominativo ed i recapiti del proprio referente operativo.

Ogni variazione dei suddetti nominativi, dovrà essere tempestivamente comunicata ad Arin.

#### **4 DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ARIN**

##### **4.1 Documenti da consegnare prima dell'inizio attività**

- Comunicazione dei soggetti di cui al paragrafo 3.4 con recapiti telefono/fax/e-mail per comunicazioni inerenti alla gestione del contratto;
- Elenco e qualifiche dei dipendenti di cui al punto 3.1;
- Certificazione di sistema qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008 - rif. settore EA 35 - avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 e ss.mm. deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con il ACCREDIA in ambito EA/IAF) nel settore EA 35.
- Documentazione di cui al punto 3.3 (controlli da attivare).

##### **4.2 Documenti da consegnare in corso d'opera.**

- Eventuali modifiche nell'organico (referenti, operatori, etc.);
- Reportistica periodica (con cadenza almeno mensile) di cui al par. 3.2.

#### **5 NON CONFORMITÀ**

Il mancato soddisfacimento di uno dei requisiti previsti nelle Specifiche Tecniche o comunque dei documenti contrattuali e della legislazione vigente, determina una non conformità. Determinano una non conformità anche le contestazioni degli utenti opportunamente riscontrate e verificate dall'Arin.

In questi casi, Arin provvede ad aprire una non conformità. L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad Arin entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

#### **6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)**

Arin si riserva la possibilità di effettuare verifiche ispettive (audit), secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate al fornitore, che dovrà garantire disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>			<b>DATA EMISSIONE:</b> <b>01 LUGLIO 2011</b>	
				<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> <b>(RIF. PGES06): D1</b>	
				<b>PAGINA 11 DI 16</b>	
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

corso dello svolgimento degli audit. Si precisa che essendo ARIN certificata anche in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004 e allo standard OHSAS 18001:2007 le verifiche ispettive oltre a riguardare gli aspetti qualitativi del servizio potranno riguardare anche aspetti riguardanti il rispetto della specifica normativa in materia ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro.

## **7 ALLEGATI**

Allegato A: Schema IVR



# SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER

DATA EMISSIONE:  
01 LUGLIO 2011

COD.TIPOL.ACQUISTO (RIF.  
PGES06): D1

PAGINA 12 DI 16

**ELABORAZIONE**

FIRMA IN ORIGINALE PRESSO  
ARIN SPA

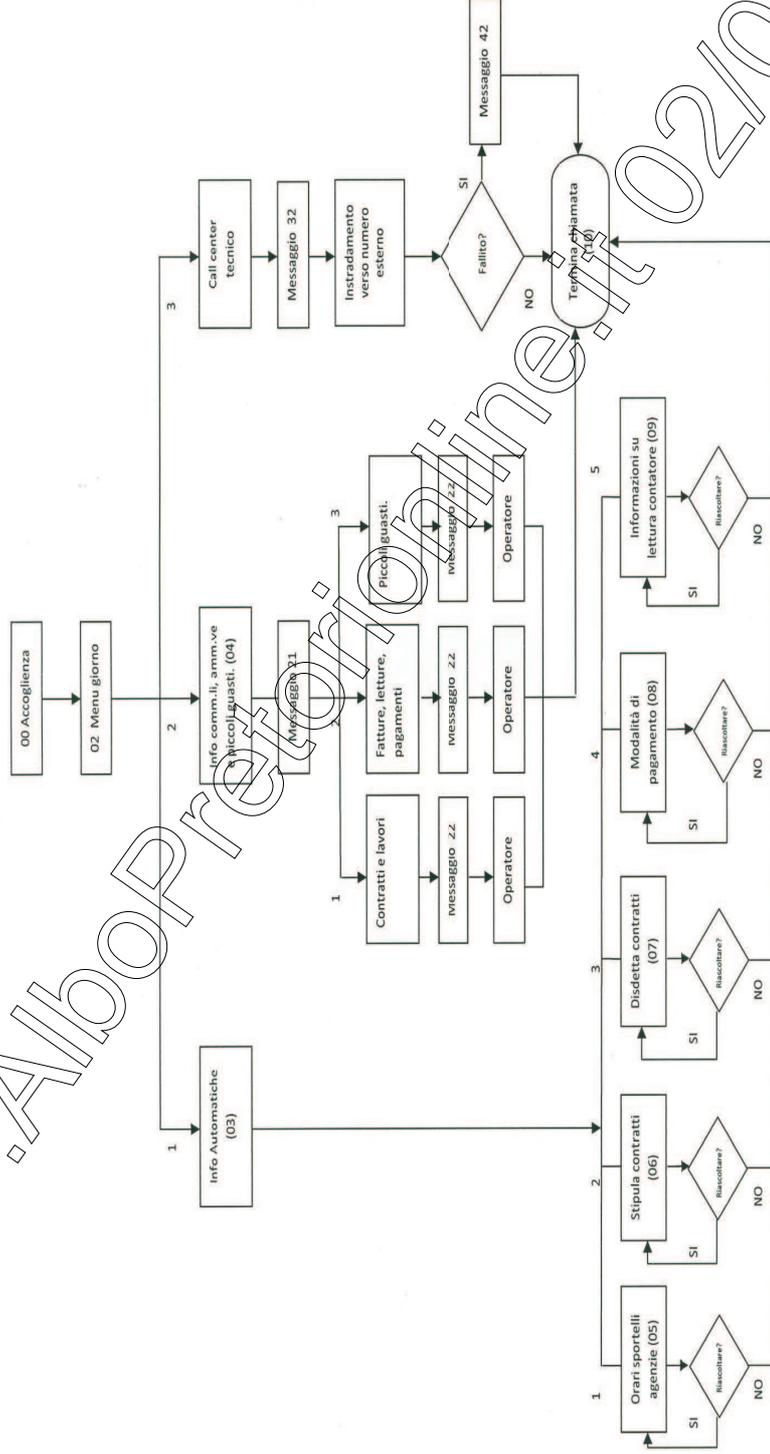
**VERIFICA**

FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

**APPROVAZIONE**

FIRMA IN ORIGINALE PRESSO  
ARIN SPA

Allegato A





# SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER

DATA EMISSIONE:  
01 LUGLIO 2011

COD.TIPOL.ACQUISTO (RIF.  
PGES06): D1

PAGINA 13 DI 16

**ELABORAZIONE**

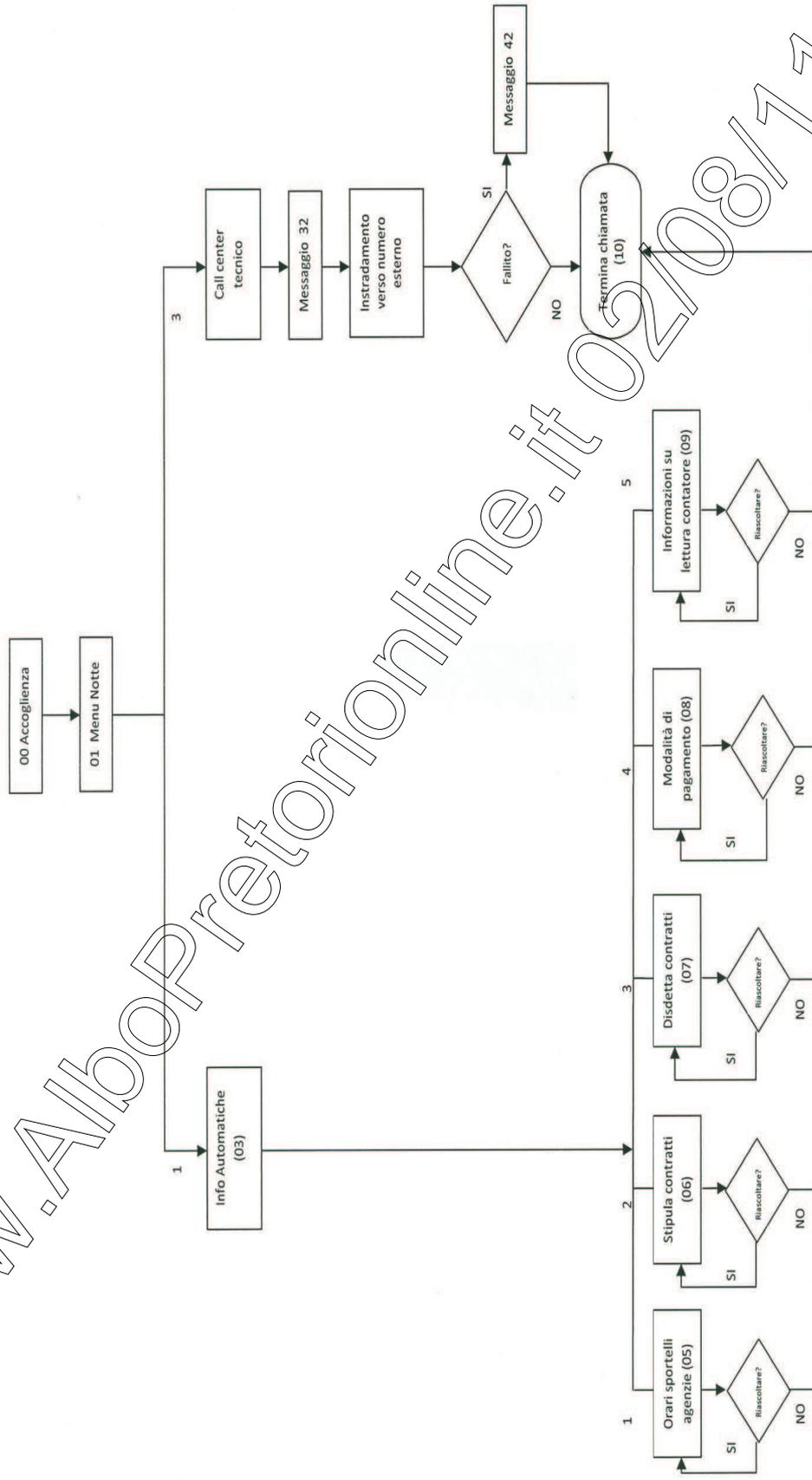
FIRMA IN ORIGINALE PRESSO  
ARIN SPA

**VERIFICA**

FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

**APPROVAZIONE**

FIRMA IN ORIGINALE PRESSO  
ARIN SPA



	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>				<b>DATA EMISSIONE:</b> <b>01 LUGLIO 2011</b>
					<b>COD.TIPOL.ACQUISTO</b> <b>(RIF. PGES06): D1</b>
					<b>PAGINA 14 DI 16</b>
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

<b>00</b>	<b>Accoglienza</b>	Benvenuti al Contact Center di Arin SpA e grazie per averci chiamato!
<b>01</b>	<b>Menu Notte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per avere informazioni generali sui nostri servizi, prema il tasto 1 ed entrerà in contatto con il servizio di risposta automatico;</li> <li>- Per segnalare mancanza d'acqua, allagamenti e perdite stradali e per consultare il bollettino Arin che segnala le zone sprovviste d'acqua e i tempi di ripristino del servizio, prema il tasto 3 e la chiamata verrà trasferita al call center tecnico.</li> <li>- Per informazioni e operazioni commerciali e amministrative, oppure per segnalare lievi perdite, guasti o anomalie d'impianto, siamo a sua disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 20,00 e il Sabato dalle 8,00 alle 13,00. Grazie</li> </ul>
<b>02</b>	<b>Menu Giorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per avere informazioni generali sui nostri servizi, prema il tasto 1 ed entrerà in contatto con il servizio di risposta automatico;</li> <li>- Per informazioni e operazioni commerciali e amministrative, oppure per segnalare lievi perdite, guasti o anomalie d'impianto, prema il tasto 2 ed entrerà in contatto con un operatore;</li> <li>- Per segnalare mancanza d'acqua, allagamenti e perdite stradali e per consultare il bollettino Arin che segnala le zone sprovviste d'acqua e i tempi di ripristino del servizio, prema il tasto 3 e la chiamata verrà trasferita al call center tecnico.</li> </ul> <p><i>se il cliente preme 2 erogazione messaggio 21  se il cliente preme 3 instradamento diretto al numero del call center tecnico e erogazione messaggio 32; se il trasferimento della chiamata dovesse fallire, erogazione messaggio 42</i></p>
<b>21</b>	<b>Istruzioni per l'accesso</b>	Se è già nostro cliente, al fine di velocizzare le operazioni, è indispensabile che lei abbia a disposizione il codice utente di 15 cifre riportato in alto a destra nella fattura e anche sul bollettino postale
<b>04</b>	<b>Scelta info/operaz. Commerciali/ amm.ve o segnalaz. guasti</b>	<p>Per diventare nostro cliente o per subentrare ad un contratto già esistente, oppure per richiedere modifiche di impianto, prema il tasto 1;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per verificare la sua bolletta, per comunicare la lettura del contatore, per informazioni sui pagamenti, prema il tasto 2;</li> <li>- Per segnalare lievi perdite su impianti aerei, guasti al contatore o alla chiave d'arresto, altre anomalie all'impianto o torbidità dell'acqua, prema il tasto 3.</li> </ul> <p><i>se il cliente preme 1 erogazione messaggio 22  se il cliente preme 2 erogazione messaggio 22  se il cliente preme 3 erogazione messaggio 22</i></p>
<b>22</b>	<b>Attesa</b>	<p>Se è in suo possesso, digiti adesso il numero del suo contratto, corrispondente alle ultime 6 cifre del codice utente.</p> <p>La preghiamo di attendere in linea, un nostro operatore risponderà alla sua chiamata appena possibile.</p> <p>Nel frattempo la informiamo che dettagli sui nostri servizi sono anche disponibili sul nostro sito internet all'indirizzo <a href="http://www.arin.na.it">www.arin.na.it</a></p>

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>				<b>DATA EMISSIONE:</b> <b>01 LUGLIO 2011</b>
					<b>COD.TIPOLOGIA ACQUISTO</b> <b>(RIF. PGES06): D1</b>
					<b>PAGINA 15 DI 16</b>
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

32	<b>Attesa 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La preghiamo di attendere in linea, stiamo trasferendo la sua chiamata al call center tecnico Arin. Le ricordiamo intanto, per le prossime chiamate, che il numero del call center tecnico Arin è 0815639210, attivo tutti i giorni 24 ore su 24.</li> </ul>
42	<b>Trasferim.di chiamata fallito</b>	<p>Siamo spiacenti, il trasferimento della chiamata non è andato a buon fine. Può contattare il call center tecnico Arin al numero 0815639210 tutti i giorni 24 ore su 24.</p>
03	<b>Scelta informazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- per conoscere l'ubicazione e gli orari di apertura degli sportelli delle nostre agenzie, preme il tasto 1;</li> <li>- per ricevere informazioni sulla documentazione necessaria per stipulare un contratto, preme il tasto 2;</li> <li>- per ricevere informazioni sulla disdetta di un contratto, preme il tasto 3;</li> <li>- per ricevere informazioni sulle modalità di pagamento, preme il tasto 4;</li> <li>- per ricevere informazioni sulle modalità di comunicazione della lettura, preme il tasto 5.</li> </ul>
05	<b>Orari sportelli agenzie</b>	<p>Le nostre agenzie ubicate presso la sede centrale in Via Argine 929 e in via Ventaglieri 81, sono a disposizione della clientela dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e il martedì dalle 14,30 alle 17,00.</p>
06	<b>Stipula contratti</b>	<p>L'Arin applica e promuove in tutti i casi previsti dalla legge l'autocertificazione, è perciò facoltà del cliente produrre i documenti di seguito richiesti oppure sottoscrivere l'autocertificazione sostitutiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per le persone fisiche occorre:           <ul style="list-style-type: none"> <li>documento di riconoscimento o delega con fotocopia del documento del contraente;</li> <li>codice fiscale;</li> <li>documento attestante il godimento dell'immobile;</li> <li>dati catastali dell'immobile;</li> <li>in caso di utenza già esistente, bolletta precedente con numero di matricola del contatore e lettura dello stesso.</li> </ul> </li> <li>- Per le persone giuridiche occorre:           <ul style="list-style-type: none"> <li>documento di riconoscimento o delega con fotocopia del documento del legale rappresentante;</li> <li>partita IVA o codice fiscale;</li> <li>copia di iscrizione alla Camera di Commercio;</li> <li>dati catastali dell'immobile;</li> <li>in caso di utenza già esistente, bolletta precedente con numero di matricola del contatore e lettura dello stesso.</li> </ul> </li> <li>- Per i condomini occorre:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Delibera da cui risulti il mandato all'Amministratore pro-tempore per la stipula del contratto;</li> <li>un documento di riconoscimento dell'amministratore pro-tempore;</li> <li>partita IVA o codice fiscale del Condominio;</li> <li>dati catastali dell'immobile;</li> <li>in caso di utenza già esistente, bolletta precedente con numero di matricola del contatore e lettura dello stesso.</li> </ul> </li> <li>- Per le nuove costruzioni oltre alla documentazione suddetta è necessaria la copia della concessione edilizia o in mancanza :           <ul style="list-style-type: none"> <li>copia domanda di condono edilizio;</li> <li>copia bollettini attestanti il pagamento dell'oblazione;</li> <li>nulla osta all'allacciamento idrico, richiesto dal contraente all'ASL e da questa</li> </ul> </li> </ul>

	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b> <b>SERVIZIO DI CALL CENTER</b>				<b>DATA EMISSIONE:</b> <b>01 LUGLIO 2011</b>
					<b>COD.TIPO.ACQUISTO</b> <b>(RIF. PGES06): D1</b>
					<b>PAGINA 16 DI 16</b>
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ARIN SPA

		inviato ad ARIN dati catastali dell'immobile. - Per altri tipi di forniture come le concessioni temporanee o le bocche antincendio per le quali potrebbe essere necessaria ulteriore documentazione. Vi preghiamo di contattare gli operatori del Call Center o rivolgersi direttamente presso le nostre agenzie.
07	<b>Disdetta contratti</b>	Per la disdetta di un contratto è possibile inviare a mezzo posta o fax una richiesta firmata dall'intestatario del contratto o da persona avente diritto, allegando fotocopia di una bolletta e del documento di identità. Nella lettera devono essere indicati un numero di telefono, la lettura del contatore e il recapito al quale inviare l'ultima bolletta. Le operazioni suddette possono essere effettuate anche presso gli sportelli delle nostre agenzie in Via Argine, 929 e in via Ventaglieri, 81
08	<b>Modalità di pagamento</b>	Per il pagamento delle bollette può essere utilizzato l'addebito su proprio conto corrente bancario o postale tramite la procedura di domiciliazione. Vi ricordiamo che occorre sottoscrivere la relativa adesione presso la banca o posta. In alternativa è possibile pagare la bolletta presso tutti gli uffici postali, presso gli sportelli Banco di Napoli, presso le nostre agenzie di Via Argine e di Via Ventaglieri anche con bancomat e assegni; è inoltre possibile provvedere al pagamento della fattura presso le ricevitorie affiliate Puntolis (servizio Lottomatica).
09	<b>Informazioni su lettura contatore</b>	Se il suo impianto è dotato di un contatore a lancette, Le ricordiamo che va rilevato il posizionamento solo delle lancette nere, se invece il suo impianto è dotato di un contatore a cifre, vanno rilevate solo le cifre nere. Una volta in possesso di tali dati La preghiamo di comunicarli all'operatore del Call Center, o direttamente alle nostre agenzie o infine attraverso la cartolina di autolettura rilasciata dai letturisti.
10	<b>Termine chiamata</b>	Grazie per averci chiamato. Arrivederci.