

Sommario

CA-1 OGGETTO DELL'APPALTO	2
CA-2 CARATTERISTICHE E DATI DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO	2
CA-3 REQUISITI E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE ED IMPORTO DEL CONTRATTO	6
CA-4 MODALITA' DI PAGAMENTO	7
CA-5 DURATA DEL SERVIZIO.....	7
CA-6 ONERI A CARICO DEL FORNITORE.....	7
CA-6.1 ONERI GENERALI.....	7
CA-6.2 ONERI PRESTAZIONALI E DOCUMENTALI.....	11
CA-6.3 VERIFICABILITA' DEI DATI E SVOLGIMENTO AUDIT DI CONTROLLO	13
CA-7 ONERI A CARICO DI BRIANZACQUE.....	14
CA-8 DESCRIZIONE FASI OPERATIVE DEL SERVIZIO	14
CA-8.1 RICEZIONE DELLA CHIAMATA	14
CA-8.2 INIZIO DELLA CONVERSAZIONE CON OPERATORE DEL CALL CENTER	15
CA-9 CALENDARIO DELLE DISPONIBILTA' DEI TECNICI DA INGAGGIARE	21
CA-10 ULTERIORI CARATTERISTICHE DEL CRM.....	22
CA-10.1 DASHBOARD.....	22
CA-10.2 REPORT.....	23
CA-10.3 SEGNALAZIONI CARICATE DIRETTAMENTE DA BRIANZACQUE.....	23
CA-10.4 MESSAGGIO DI BENVENUTO PER DISSERVIZI E GUASTI / DIFFUSI.	23
CA-11 PENALI.....	24
CA-12 CAUZIONE DEFINITIVA	25
CA-13 DANNI A PERSONE E/O COSE.....	25
CA-14 RECESSO E RISOLUZIONE CONTRATTUALE	25
CA-15 SISTEMA DI GESTIONE DI QUALITA'	26
CA-16 SICUREZZA	26
CA-17 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ART 13 REG UE 2016/679 - GDPR)	26
CA-18 RINVIO	29
CA-19 CONTROVERSIE.....	29
CA-20 ASSICURAZIONE.....	29
CA-21 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	29
CA-22 OBBLIHI IN TEMA DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....	30
CA-23 CLAUSOLA SOCIALE	30
FINE DOCUMENTO	30

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 2 di 30	

CA-1 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente appalto è la fornitura del servizio telefonico di pronto intervento per la società Brianzacque, Gestore del SII presso l'ATO della Provincia di Monza e della Brianza, così come regolamentato dalla Delibera n.655/2015/R/IDR emanata da ARERA consultabile al sito www.arera.it.

Per servizio telefonico si intende il servizio che consente:

1. all'utente finale, o ad una persona che non sia comunque utente, di mettersi in contatto con il gestore per segnalare situazioni di pericolo e/o disservizio;
2. all'appaltatore di tracciare le informazioni del richiedente, nonché della chiamata in ingresso su apposito software di proprietà (CRM);
3. alla stazione appaltante di monitorare i tempi di risposta alle chiamate pervenute dagli utenti finali;
4. all'appaltatore di ingaggiare i tecnici della stazione appaltante affinché questi provvedano a porre rimedio alla situazione di pericolo e/o disservizio segnalata dal richiedente;
5. ai tecnici della stazione appaltante di tracciare i tempi di esecuzione del sopralluogo sul luogo di chiamata di pronto intervento direttamente sul CRM per mezzo dell'applicativo di proprietà WFM, nonché di aggiornare lo stato del case della chiamata con l'avanzamento dei lavori fino a conclusione degli stessi avendo posto rimedio alla situazione di pericolo e/o disservizio.

CA-2 CARATTERISTICHE E DATI DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Brianzacque è il gestore unico affidatario del Servizio Idrico Integrato operante nel bacino corrispondente all'ATO di Monza e Brianza.

Il servizio telefonico di Pronto Intervento costituisce il primo punto di riferimento per gli utenti, sia privati che pubblici, per avanzare richieste di interventi urgenti al fine di porre termine a situazioni di pericolo e/o disservizio.

Il Numero Verde 800.104.191 è intestato a Brianzacque ed è operativo h 24, 365 giorni/anno.

Sarà responsabilità del fornitore del Servizio dimensionare e formare adeguatamente le risorse, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche (comprese numero e tipologia delle linee telefoniche), al fine di erogare il servizio rispettando i livelli di prestazione di seguito previsti.

Al fine della formulazione dell'offerta, non risulta possibile predeterminare il numero delle chiamate; si riportano tuttavia a solo titolo esemplificativo i dati relativi all'anno 2022.

Serie storica delle chiamate in ingresso e pertinenti per il periodo gennaio → dicembre 2022:

MESE	N. chiamate in ingresso	N. chiamate pertinenti
gen-22	919	614
feb-22	730	479
mar-22	837	592
apr-22	809	558
mag-22	1091	757
giu-22	1184	827
lug-22	1335	890
ago-22	947	628

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	Pagina 3 di 30

set-22	1196	722
ott-22	1070	642
nov-22	866	571
dic-22	744	482
Totale	10.984	7.280
Media mensile	999	662

Andamento giornaliero del mese di luglio 2022, storicamente rappresentativo del carico massimo di chiamate in ingresso con valore massimo pari a 90 chiamate in ingresso al giorno 27/07/2022

Giorno	N. Chiamate in ingresso	Giorno	N. Chiamate in ingresso
ven 01.07.22	48	dom 17.07.22	10
sab 02.07.22	18	lun 18.07.22	48
dom 03.07.22	8	mar 19.07.22	34
lun 04.07.22	50	mer 20.07.22	70
mar 05.07.22	50	gio 21.07.22	47
mer 06.07.22	46	ven 22.07.22	41
gio 07.07.22	57	sab 23.07.22	27
ven 08.07.22	54	dom 24.07.22	17
sab 09.07.22	25	lun 25.07.22	77
dom 10.07.22	2	mar 26.07.22	71
lun 11.07.22	52	mer 27.07.22	90
mar 12.07.22	42	gio 28.07.22	48
mer 13.07.22	41	ven 29.07.22	41
gio 14.07.22	51	sab 30.07.22	86
ven 15.07.22	41	dom 31.07.22	24
sab 16.07.22	19		

Andamento delle telefonate in ingresso per fascia oraria e per giorno del mese di Luglio 2022

Fascia	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totali	%
00:00 - 00:59	2	0	0	0	1	0	4	7	0,5%
01:00 - 01:59	0	0	0	0	1	0	3	4	0,3%
02:00 - 02:59	0	0	0	1	0	1	4	6	0,4%
03:00 - 03:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
04:00 - 04:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
05:00 - 05:59	0	0	2	0	0	0	0	2	0,1%
06:00 - 06:59	0	0	1	2	0	1	0	4	0,3%
07:00 - 07:59	5	6	8	7	2	2	0	30	2,2%
08:00 - 08:59	19	18	25	23	19	6	4	114	8,5%
09:00 - 09:59	28	27	20	29	24	25	2	155	11,6%
10:00 - 10:59	27	21	27	27	28	21	3	154	11,5%
11:00 - 11:59	23	20	34	20	38	19	6	160	12,0%
12:00 - 12:59	19	17	15	9	20	11	4	95	7,1%
13:00 - 13:59	9	3	7	15	13	9	4	60	4,5%
14:00 - 14:59	17	14	22	7	17	10	5	92	6,9%
15:00 - 15:59	13	9	16	12	18	3	1	72	5,4%
16:00 - 16:59	29	20	18	10	5	7	1	90	6,7%
17:00 - 17:59	17	21	15	18	11	7	6	95	7,1%


	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO					Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO					Revisione: 00	

18:00 - 18:59	10	6	14	7	9	7	8	61	4,6%
19:00 - 19:59	3	5	14	4	10	4	2	42	3,1%
20:00 - 20:59	3	4	2	8	4	4	3	28	2,1%
21:00 - 21:59	1	6	6	1	3	6	1	24	1,8%
22:00 - 22:59	1	0	1	3	2	21	0	28	2,1%
23:00 - 23:59	1	0	0	0	0	11	0	12	0,9%
Totali	227	197	247	203	225	175	61	1.335	
%	17,0%	14,8%	18,5%	15,2%	16,9%	13,1%	4,6%		

Il tempo medio annuo di conversazione per la singola telefonata è di circa 160''.

Le chiamate da classificare come relative a pronto intervento del servizio idrico integrato sono quelle relative a:


OGGETTO DELLA RICHIESTA	CATEGORIA DA ADOTTARE NEL CRM
Perdite idriche da acquedotto	AL1 - Perdita acqua copiosa su strada
	AL2 - Perdita acqua NON copiosa su strada con rischio GELO
	AL3 - Perdita acqua NON copiosa su strada SENZA rischio GELO
	AL4 - Perdita acqua copiosa su allaccio
	AL5 - Perdita acqua NON copiosa su allaccio con rischio GELO
	AL6 - Perdita acqua NON copiosa su allaccio SENZA rischio GELO CON INFILTRAZIONI
	AL7 - Perdita acqua NON copiosa su allaccio SENZA rischio GELO SENZA INFILTRAZIONI
	AL8 - Perdita acqua copiosa in pozzetto
	AL9 - Perdita acqua NON copiosa in pozzetto con rischio GELO
	AL10 - Perdita acqua NON copiosa in pozzetto SENZA rischio GELO
	AL11 - Perdita acqua copiosa in casa / cantina
	AL12 - Perdita acqua NON copiosa in casa / cantina
	AL14 - Perdita acqua NON copiosa in casa / cantina CON INFILTRAZIONI
	Acqua Sporca
AS2 - acqua sporca singola utenza	
AS3 - Segnalazione di acqua sporca su interi stabili a seguito di lavori con interruzione idrica	
AS4 - acqua sporca interi stabili	
NP1 - Problema su impianto privato	
NP2 - Problema su impianto privato risolto all'atto della telefonata	
Bassa Pressione	AP1 - bassa pressione su utenza singola a seguito di lavori con interruzione idrica
	AP2 - bassa pressione su singola utenza
	AP3 - bassa pressione su interi stabili a seguito di lavori con interruzione idrica
	AP4 - bassa pressione su interi stabili
	NP1 - Problema su impianto privato
	NP2 - Problema su impianto privato risolto all'atto della telefonata
Mancanza d'acqua	AM1 - mancanza d'acqua su utenza singola a seguito di lavori con interruzione idrica
	AM2 - mancanza d'acqua su utenza singola
	AM3 - mancanza d'acqua su interi stabili
	NP1 - Problema su impianto privato
	NP2 - Problema su impianto privato risolto all'atto della telefonata
Problemi al contatore – saracinesche bloccate	AL15 - Perdita acqua copiosa su IMPIANTO PRIVATO
	AL16 - Perdita acqua NON copiosa su impianto privato con rischio GELO
	AL17 - Perdita acqua NON copiosa su IMPIANTO PRIVATO CON INFILTRAZIONI
	AL18 - Perdita acqua NON copiosa su IMPIANTO PRIVATO SENZA INFILTRAZIONI

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 5 di 30	

	AC1 – Saracinesche bloccate
Problemi al contatore – fermo – illeggibile – guasto	NP3 – Necessaria verifica lato commerciale
Cedimenti stradali	NP4 - Cedimento stradale su lavori in corso
	NP5 - Cedimento stradale con presenza di polizia locale
	CS1 - Cedimento su sede stradale con pericolo
	CS2 - Cedimento su sede stradale senza pericolo
	CS3 - Cedimento su banchina stradale con pericolo
	CS4 - Cedimento su banchina stradale senza pericolo
	CS5 - Cedimento fuori da sede stradale con pericolo
Chiusini mancanti, rotti, rumorosi	CS6 - Cedimento fuori da sede stradale senza pericolo
	CH1- Chiusino rotto
	CH2 - Chiusino mancante
	CH3 - Chiusino divelto da telaio
Fognatura	CH4 - Chiusino rumoroso
	FF1 - Fuoriuscite copiose o lievi con pericolo GELO
	FS1 - Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti
	FA1 - ALTRI CASI
	FO1 - Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
	FP1 - Allagamento da acque piovane a causa di mancato deflusso nel sistema drenante
	FL1 - Altri lavori nella zona
	FC1 - Chiamata ente per chiusino

Dovranno inoltre essere registrate come non pertinenti le chiamate per:

1. scherzo → NP - SCHERZO
2. numero errato → NP – NUMERO ERRATO
3. caduta linea → NP – CADUTA LINEA
4. info commerciali → NP – RICHIESTA INFO COMMERCIALI
5. autolettura → NP – TRASMISSIONE AUTOLETTURA

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00 Pagina 6 di 30	

CA-3 REQUISITI E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE ED IMPORTO DEL CONTRATTO

I requisiti che l'operatore economico dovrà possedere per partecipare alla procedura sono i seguenti:

- ✓ Requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016;
- ✓ Requisiti di idoneità professionale: Iscrizione nel Registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura
- ✓ Dimostrare di aver svolto nell'ultimo triennio almeno un servizio di call center di pronto intervento per aziende del servizio idrico integrato, ovvero monitorate da Delibera RQSII 655/15 ARERA o analoga prestazione per servizio di distribuzione del GAS con rispetto dello SLA minimo previsto da normativa / ente di regolazione nazionale.

L'affidamento verrà effettuato con il c.d. "criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa" ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 36/2023 sulla base di criteri e dei sub criteri di seguito presentati.

CRITERIO QUANTITATIVO


Si richiede di compilare la seguente scheda d'offerta prezzi unitari:

Prezzo Unitario	Quantità annuali	Totale €	Importo Offerto €
A) Canone mensile 3.250 Euro/mese	24	78.000,00	
B) Chiamate in eccesso 5 Euro/cad.	800	4.000,00	
<i>Importo a base di gara:</i>		82.000,00	
<i>Sconto offerto %</i>			
TOTALE SCONTATO			

- A) Il Canone mensile fisso è comprensivo di tutto gli oneri ed obblighi contrattualmente previsti a carico dell'appaltatore per l'espletamento del servizio. Comprende inoltre la ricezione e la risposta a tutte le chiamate non pertinenti ricevute nell'arco del mese oltre alla gestione delle chiamate pertinenti (fino ad un massimo di 700 chiamate pertinenti/mese);
- B) Prezzo unitario per ciascuna **chiamata pertinente in eccesso** durante il mese oltre la soglia delle 700 chiamate pertinenti incluse nel canone base.
- C) Lo stesso prezzo unitario verrà applicato in diminuzione al numero delle chiamate mensili pertinenti al di sotto della soglia di 500.

Lo sconto unico offerto verrà applicato ai prezzi unitari A e B

CRITERIO QUALITATIVO

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 7 di 30	

Si richiede di descrivere l'organizzazione del servizio offerto in termini di personale impiegato, dotazione hardware e software impiegati nonché delle istruzioni operative e procedure aziendali che disciplinano l'esecuzione del servizio nel rispetto di quanto disposto dalla delibera 655/15 ARERA. La relazione non dovrà superare 5 pagine, da intendersi ciascuna composta da 2 facciate numerate progressivamente, dattiloscritte fronte retro in formato UNI A4, carattere Arial 10, 25 righe per pagina (una pagina corrisponde a 2 facciate)

CA-4 MODALITA' DI PAGAMENTO

L'importo contrattuale sarà corrisposto sotto forma di canone mensile liquidato da Brianzacque secondo norma vigente previa verifica delle prestazioni di servizio eseguite dal fornitore del Servizio. Il fornitore del Servizio dovrà entro i primi 10 giorni successivi al mese di riferimento di riferimento presentare al direttore di esecuzione del Pronto Intervento il report mensile delle attività svolte con la trasmissione della Tabella 3, Campi dell'elenco per pronto intervento prevista in Allegato alla Delibera 655/2015, nonché rendere disponibile su cloud le registrazioni delle chiamate del mese appena concluso.

Le fatture dovranno contenere il numero d'ordine, il Codice identificativo (CIG) ed il numero di ricezione, che a prestazione effettuata verrà preventivamente comunicato. Le fatture dovranno essere intestate a: BRIANZACQUE Viale E. Fermi, 105 – 20900 MONZA Partita IVA n° 03988240960, codice SDI 0000000.


CA-5 DURATA DEL SERVIZIO

L'appalto ha la durata di mesi 24 (ventiquattro) con decorrenza prevista per il giorno 1 Ottobre 2023 nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 50/2016 nei limiti della disponibilità finanziaria complessiva prevista per il presente appalto.


CA-6 ONERI A CARICO DEL FORNITORE

CA-6.1 ONERI GENERALI

1. La sede del call center dovrà essere in Italia e gli operatori addetti dovranno parlare correttamente la lingua italiana;
2. L'aggiudicatario dovrà accettare e sottoscrivere la nomina di Responsabile esterno al trattamento dati in riferimento al trattamento effettuato nell'espletamento delle attività di cui al presente affidamento;
3. Il fornitore potrà gestire preliminarmente le chiamate in ingresso tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate all'operatore, seguendo un predefinito albero IVR. In tal caso dovranno essere rispettati gli obblighi di cui all'art 61 comma a) della Delibera 655/15, che escludono la necessità da parte del chiamante di dover comporre altri numeri telefonici;
4. Il servizio telefonico di pronto intervento deve essere in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute – art. 61.3 comma a) Delibera 655/15;

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 8 di 30	

5. Il servizio telefonico di pronto intervento deve essere in grado di garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna– art. 61.3 comma b) Delibera 655/15;
6. Il servizio telefonico di pronto intervento deve essere in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento– art. 61.3 comma c) Delibera 655/15.
A tal proposito, come meglio descritto al comma 13 del presente articolo, sono previste ore di formazione frontale a cura della Stazione Appaltante durante le quali verranno date indicazioni in merito ai comportamenti e provvedimenti da comunicare al richiedente affinché venga tutelata la sua e altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul posto del tecnico di pronto intervento.
7. Per la gestione del call center pronto intervento il fornitore del servizio dovrà utilizzare tool specialistici basati su DataBase relazionali (CRM) di proprietà della Stazione Appaltante in grado di gestire in modo autonomo tutte le informazioni, nonché a fornire i report e statistiche previste dal presente Capitolato. Il Tool sw utilizzato è di tipo web-based, utilizzabile quindi via internet; in particolare esso consente la gestione, il monitoraggio, l'aggiornamento e la chiusura delle pratiche derivanti da ogni chiamata.
8. Il fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di connettività Internet aventi le seguenti caratteristiche:
 - a) sistema di sicurezza con Firewall e Proxy;
 - b) adeguata banda passante per lo svolgimento del servizio.
9. Sono a carico del fornitore la realizzazione e i relativi oneri connessi al collegamento dell'infrastruttura di rete del fornitore del servizio con quella di Brianzacque;
10. L'intestazione e l'attestazione dei numeri di telefono, sia fisici che virtuali, che supportano il servizio telefonico di pronto intervento resta in carico al fornitore;
11. Il fornitore avrà l'obbligo di mettere a disposizione personale esclusivo per il servizio svolto per conto di Brianzacque; le chiamate in ingresso dovranno essere gestite con priorità senza che vengano accodate per consentire la gestione di chiamate relative ad altri servizi.
12. Il sistema di gestione telefonica dovrà essere dotato di:
 - a. sistema ACD (automatic call distribution) per la distribuzione automatica delle chiamate entranti;
Si precisa che il sistema dovrà, in situazioni eccezionali, poter gestire code con anche 100 chiamate in ingresso senza che le stesse vengano chiuse prima della risposta da parte dell'operatore o prima che il chiamante decida di interrompere l'attesa;
 - b. il sistema telefonico utilizzato deve inoltre fornire la prestazione di "coda visibile", ovvero per ciascuna chiamata accodata il sistema deve fornire al chiamante in linea, tramite annuncio vocale personalizzato per tutto il tempo di attesa in coda e fino all'inoltro della chiamata al primo operatore libero, la durata d'attesa prevista oppure il numero ordinale di posizione in coda;
 - c. sistema di reporting statistico su CRM dei dati provenienti dall'ACD in grado di elaborare, su base giornaliera, settimanale e mensile, tutte le misure dei parametri di qualità del servizio;
 - d. possibilità di interrogare l'ACD dalla sede di Brianzacque (collegamento remoto);

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 9 di 30	

e. l'aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti, garantendo la connettività alla rete pubblica telefonica, un sistema di ridondanza della centrale telefonica e la garanzia della continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera centrale telefonica compresi i telefoni.

13. Il fornitore avrà l'obbligo di presenziare presso le sedi della stazione appaltante per seguire i corsi di formazione inerenti alle tematiche del pronto intervento, le modalità di censimento dei case, gli obblighi normativi.

Il corso avrà durata di due giorni per 8 ore / cad e si svolgerà:

- a) Prima dell'avvio del servizio,
- b) Dopo sei mesi dall'inizio del servizio,
- c) In caso di gravi inadempienze e/o di ripetuti errori nel servizio svolto dal fornitore su richiesta della stazione appaltante.


Al corso dovrà obbligatoriamente prendere parte il responsabile della commessa per il fornitore e non meno del 25% degli operatori impiegati, ad uso esclusivo, sul servizio svolto per Brianzacque.

14. Il fornitore, su richiesta della stazione appaltante, dovrà garantire con la figura del responsabile del servizio incontri con cadenza mensile per l'analisi dell'andamento del contratto. Tali incontri potranno anche essere svolti mediante videoconferenza.

15. Il fornitore del servizio è tenuto a mantenere il turn-over degli addetti al front-end verso gli utenti/cittadini al di sotto del 30% annuo. In ogni caso, qualora il fornitore sostituisca nel corso del contratto unità di personale con altre di pari livello, deve darne preventiva comunicazione.

16. Il fornitore del servizio deve nominare, prima della stipula del contratto, un Responsabile Tecnico, che lo rappresenta nelle funzioni di controllo e gestione degli aspetti tecnici del progetto stesso e dovrà essere sempre reperibile durante l'orario d'Ufficio.

17. Il personale, che verrà utilizzato dal fornitore del servizio per l'espletamento del servizio, dovrà essere in regola con le norme relative al Dlgs 81/08 e s.m.e i. e in materia di igiene e sanità sui luoghi di lavoro. Il fornitore ancorché non aderente ad associazioni firmatarie si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati, e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano il fornitore anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse ed indipendentemente dalla natura artigiana o industriale dalla struttura o dimensione della società/impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa. Il fornitore è tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative Il fornitore deve consegnare a Brianzacque l'evidenza dell'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali,

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	Pagina 10 di 30

nonché dell'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL applicato e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori impiegati nel servizio oggetto dell'appalto. Qualora il fornitore risulti non in regola con gli obblighi di cui al comma precedente, Brianzacque procederà alla sospensione del pagamento delle fatture, assegnando al fornitore stesso un termine perentorio entro il quale procedere alla regolarizzazione. Qualora il fornitore non adempia entro il predetto termine Brianzacque procederà ad attivare le attività necessarie per eseguire la risoluzione del contratto.

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 11 di 30	

CA-6.2 ONERI PRESTAZIONALI E DOCUMENTALI

Il fornitore dovrà garantire:

una percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi pari a:

95%

Si specifica che il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Ai fini dell'adempimento dello standard sopra indicato (fissato al 95%) si considerano le chiamate degli utenti finali che:


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

La rilevazione dell'indicatore è effettuata a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nell'anno solare di riferimento considerato se i valori dell'anno rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale fissato pari al 95% dalla scrivente stazione appaltante. Per il mancato rispetto dello standard generale l'indicatore costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio di Brianzacque verso il fornitore del servizio ai sensi del successivo articolo 11.

Ai fini del monitoraggio delle prestazioni del presente capitolato, nonché delle prestazioni richieste da ARERA, il fornitore dovrà mettere la stazione appaltante nelle condizioni di poter eseguire in maniera indipendente un report che restituisca i dati secondo il seguente format, definito sulla base della Tabella 3 - Campi dell'elenco per pronto intervento – prevista in allegato alla Delibera 655/15 ARERA e riportata in Allegato A. Restano a carico del fornitore gli oneri per l'acquisizione dei dati richiesti secondo il precedente format.

La stessa dovrà comunque essere trasmessa con cadenza mensile al direttore di esecuzione del servizio della stazione appaltante, con i dati del singolo mese per la definizione della relativa contabilità corredata dalle registrazioni delle chiamate del mese appena concluso.

Di seguito se ne specificano le modalità di compilazione.

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 12 di 30	

N. progressivo: ogni chiamata dovrà essere indicizzata da numero ordinale progressivo;

Tipologia di prestazione: il campo dovrà essere popolato per ogni chiamata in ingresso con le seguenti opzioni:

- a) 655 – PRONTO INTERVENTO;
- b) SEGNALAZIONE;
- c) NON PERTINENTE.

Nel prosieguo del documento verranno date specifiche disposizioni in merito alla definizione delle casistiche che debbano ricadere nella casistica a) piuttosto che b) o c).

Codice di rintracciabilità: è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati. Per l'appalto in oggetto dovrà essere un numero progressivo univoco che identifichi ogni chiamata in ingresso a prescindere dal fatto che venga gestita o meno da un operatore;

Codice con cui il gestore individua la prestazione (case): è il codice con cui il Gestore identifica in maniera univoca la richiesta dell'utente. Per il presente appalto dovrà essere identificato, per ognuna delle chiamate che trovano risposta da parte dell'operatore, da un numero progressivo univoco che può anche coincidere con il codice di rintracciabilità.


Dati identificativi dell'utente finale: tale campo dovrà, per ognuna delle chiamate che trovano risposta da parte dell'operatore, essere popolato secondo le seguenti condizioni:

- a) il richiedente è un utente finale (persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali): dovrà essere indicato il codice utente.
Alla consegna del servizio Brianzacque provvederà a fornire all'appaltatore, direttamente nel CRM di proprietà, l'elenco delle utenze attive con relativi codici. Gli operatori all'atto della conversazione con l'utente dovranno richiamare direttamente dal CRM, sulla base dell'anagrafica fornita dall'utente, il relativo codice. L'inserimento manuale di tale codice non è ammesso. Brianzacque provvederà con cadenza mensile a trasmettere all'appaltatore l'aggiornamento del database delle utenze attive.
- b) Il richiedente non è un utente finale: il campo dovrà riportare i dati identificativi del richiedente (Nome e Cognome), censiti dall'operatore sulla schermata del CRM del relativo case.

Tipologia d'uso: per ognuna delle chiamate che trovano risposta da parte dell'operatore, dovrà essere indicata, sulla base del database trasmesso da Brianzacque degli utenti finali, nonché dalla conversazione con l'operatore di call center con il richiedente, la tipologia d'uso del servizio acquedotto per cui si richiede un intervento e/o si segnala un disservizio.

Le uniche casistiche con cui dovrà essere popolato il campo risultano le seguenti:

- a) 1 - uso civile domestico;
- b) 2 - uso civile non domestico;

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 13 di 30	

Dati identificativi punto di consegna: per ognuna delle chiamate che trovano risposta da parte dell'operatore, avente come richiedente un utente finale, dovrà essere indicata la matricola del contatore ricavabile dal database delle utenze attive accessibile dal CRM di Brianzacque. In caso di richiedente diverso da utente finale il campo dovrà rimanere vuoto.

La classificazione della richiesta di pronto intervento/segnalazione: avverrà sulla base di una serie di domande che l'operatore di call center dovrà porre all'utente / richiedente riportate nell'allegato ALL. B.- "Domande per servizio di pronto intervento" con indicazione della classificazione da attribuire a seconda dell'esito delle risposte ottenute.

Data e ora chiamata telefonica: per ognuna delle chiamate in ingresso, a prescindere dal fatto che venga gestita o meno da un operatore; dovrà essere indicata la data e l'ora di ricezione della chiamata con granularità pari al secondo;

Data e ora inizio conversazione con operatore: per tutte le chiamate in ingresso gestite dall'operatore di call center dovrà essere indicata la data e l'ora di inizio della conversazione con l'utente finale / richiedente con granularità pari al secondo;

Data e ora di arrivo del personale sul luogo di chiamata: per ogni case classificato come 655 – Pronto Intervento o Segnalazione dovrà essere indicata, con granularità pari al minuto, la data ed ora di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del tecnico Brianzacque. Nel prosieguo del documento verranno specificate le modalità con cui il tecnico trasmetterà al fornitore tale dato.

Mancato rispetto standard generale (pari al 95% così come definito al CA-6.2 ONERI PRESTAZIONALI EDOCUMENTALI) di riferimento: campo la cui compilazione è a cura della scrivente.


CA-6.3 VERIFICABILITA' DEI DATI E SVOLGIMENTO AUDIT DI CONTROLLO

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

1. mantiene gli strumenti informatici di cui si avvale continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
2. assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento.
In ogni caso il fornitore dovrà garantire a Brianzacque l'accesso diretto ai dati dell'ACD;
3. conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

Brianzacque potrà, al fine di verificare l'andamento del contratto, provvedere ad eseguire le attività di seguito elencate:

1. auditing sulla qualità del servizio erogato con cadenza semestrale, salvo diverse esigenze, per accertare la corretta applicazione delle procedure di ricezione delle chiamate e delle attività di registrazione dei dati di Pronto Intervento. Delle verifiche verrà redatto verbale di visita controfirmato dalle parti.;

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00 Pagina 14 di 30	

2. mystery calls effettuate con cadenza mensile in quantità tale da costituire campione significativo;
3. monitoraggio da remoto.

CA-7 ONERI A CARICO DI BRIANZACQUE

Brianzacque si impegna a:

- porre in essere quanto di sua competenza affinché il fornitore del Servizio possa prestare il servizio secondo quanto previsto dal presente capitolato e dalle specifiche tecniche allegate in piena osservanza degli obblighi di legge;
- mettere tempestivamente a disposizione del fornitore del Servizio quanto necessario per l'ideale svolgimento del servizio da erogare comprensivo del software CRM;
- aggiornare i dati e le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio e si assume la responsabilità dell'esattezza e completezza dei dati trasmessi, in particolar modo a fornire ed a mantenere aggiornati i dati relativi ai tecnici reperibili e delle utenze attive;
- mettere a disposizione del fornitore del Servizio una o più persone di riferimento all'interno della propria struttura cui potersi rivolgere per le eventuali problematiche che dovessero insorgere nel corso dell'erogazione del servizio.
- A nominare, prima della stipula del contratto, un proprio Direttore di Esecuzione del servizio che fungerà da interfaccia unica verso il suo omologo nominato dal fornitore del servizio.

CA-8 DESCRIZIONE FASI OPERATIVE DEL SERVIZIO


CA-8.1 RICEZIONE DELLA CHIAMATA

Il fornitore potrà gestire preliminarmente le chiamate in ingresso tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate all'operatore, seguendo un predefinito albero IVR. In tal caso dovranno essere rispettati gli obblighi di cui all'art 61 comma a) della delibera 655/15 ARERA che escludono la necessità da parte del chiamante di dover comporre altri numeri telefonici.

All'atto della ricezione da parte dell'IVR il fornitore dovrà, mettendo a disposizione il proprio sistema di registrazione, avviare la registrazione della telefonata dandone informazione al chiamante con il seguente messaggio di benvenuto della durata massima pari a 18":

“Benvenuto nel servizio di pronto intervento Brianzacque, il servizio telefonico è gratuito e gestito in Italia; i dati personali acquisiti sono trattati nel rispetto della privacy, l'informativa completa è disponibile sul sito www.brianzacque.it nella sezione Pronto Intervento. La telefonata verrà registrata ai sensi della normativa vigente.”

Le registrazioni vocali di tutte le chiamate telefoniche ricevute dovranno essere riportate su tracciato informatico che ne garantisca il collegamento (LINK) con la scheda di rilevazione dei dati della chiamata (case/Ordine di Lavoro ODL). Le registrazioni delle telefonate dovranno essere consegnate in forma riservata al direttore dell'esecuzione del Servizio di Pronto intervento di Brianzacque con cadenza mensile caricandole su un cloud di proprietà Brianzacque codificate per numero di case; il pagamento del SAL mensile sarà subordinato all'espletamento di tale attività.

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 15 di 30	

Durante eventuali attese in linea dovranno essere comunicati ciclicamente al chiamante i dati relativi al tempo di attesa previsto, nonché la posizione della sua chiamata in ordine di ricezione. Negli intervalli degli avvisi dovrà essere proposta una melodia.

CA-8.2 INIZIO DELLA CONVERSAZIONE CON OPERATORE DEL CALL CENTER

All'atto dell'inizio della conversazione con l'operatore lo stesso dovrà qualificarsi con la seguente formula introduttiva:

“Buongiorno/buonasera, sono _____ (nome e codice operatore), del servizio telefonico di pronto intervento Brianzacque; in che cosa posso esserle utile?”

L'operatore, debitamente formato ed istruito, provvederà per ogni chiamata per cui si abbia avuto conversazione con il richiedente, alla compilazione sul CRM della scheda della richiesta, ovvero case. La compilazione deve avvenire contestualmente alla gestione della telefonata, non è consentita l'acquisizione dei dati sotto altre forme di archiviazione, (es. cartacea) con inserimento a sistema in back office. Tale provvedimento si rende necessario per consentire alla stazione appaltante di poter consultare in real time le segnalazioni dei disservizi e poter provvedere pertanto a un tempestivo intervento volto alla risoluzione del medesimo.

Di seguito la struttura ed i relativi campi che compongono la scheda di richiesta, i dati devono essere popolati sul CRM in real time.


1. Informazioni di sistema		
CAMPO	DESCRIZIONE	SPECIFICHE
N. case	Numero progressivo univoco che identifica la chiamata	Numero di 6 cifre, ogni anno solare deve ricominciare da 000001. Attribuzione del dato automatica NON manuale. Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Codice di rintracciabilità univoco telefonata	numero progressivo univoco che identifica ogni chiamata in ingresso a prescindere dal fatto che venga gestita o meno da un operatore;	Numero di 6 cifre, ogni anno solare deve ricominciare da 000001. Attribuzione del dato automatica NON manuale. Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Data ricezione chiamata	Indicare la data di ricezione della chiamata all'IVR;	Formato data gg/ mm/ aa Attribuzione del dato automatica NON manuale. Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Ora ricezione chiamata	Indicare l'ora di ricezione della chiamata all'IVR; dovrà essere indicata l'ora di ricezione della chiamata con granularità pari al secondo	Formato ora hh:mm:ss Attribuzione del dato automatica NON manuale. Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Data inizio conversazione con l'operatore di call center	Indicare la data di inizio della conversazione con l'utente finale / richiedente	Formato data gg/ mm/ aa Attribuzione del dato automatica NON manuale. Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Ora inizio conversazione con	Indicare l'ora di inizio della conversazione con l'utente finale /	Formato ora hh:mm:ss Attribuzione del dato automatica NON manuale.



l'operatore di call center	richiedente con granularità pari al secondo;	Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Durata della conversazione	Indicare la durata, con granularità pari al secondo, della durata della conversazione telefonica	Formato ora mm:ss Attribuzione del dato automatica NON manuale. Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Tempo di risposta per il servizio telefonico di pronto intervento	Indicare il tempo, con granularità pari al secondo, intercorrente tra la ricezione della chiamata e l'inizio della conversazione con l'operatore di call center.	Formato ora ss Attribuzione del dato automatica NON manuale. Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
Nome dell'operatore	Indicare nome dell'operatore che ha gestito la chiamata	Formato: nome – cognome Attribuzione del dato automatica NON manuale sulla base della LOGIN Campo NON modificabile Campo sempre obbligatorio
2 Anagrafica chiamante		
CAMPO	DESCRIZIONE	SPECIFICHE
Nome	Indicare il nome del chiamante	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale; Campo NON modificabile da Brianzacque Campo sempre obbligatorio Se il chiamante ha almeno un contratto di utenza con Brianzacque i dati dovranno essere ereditati dall'anagrafica già disponibile sull'applicativo CRM della stazione appaltante.
Cognome	Indicare il cognome del chiamante	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale; Campo NON modificabile da Brianzacque Campo sempre obbligatorio Se il chiamante ha almeno un contratto di utenza con Brianzacque i dati dovranno essere ereditati dall'anagrafica già disponibile sull'applicativo CRM della stazione appaltante.
N. di telefono	Indicare il numero di telefono da cui si sta contattando il chiamante	Campo numerico min 50 caratteri Attribuzione automatica o nel caso non disponibile manuale; Campo NON modificabile da Brianzacque Campo sempre obbligatorio
Qualifica chiamante	Indicare una tra le seguenti opzioni: a) Utente finale b) Terzo diverso da utente finale c) Tecnico o amministratore comunale; d) Polizia Locale e) Vigili del fuoco f) Forze dell'ordine g) Personale Brianzacque	Compilazione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto; Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO
Codice utente	Indicare, solo per i casi in cui la qualifica del chiamante ricada nell'opzione a), il codice utente.	Campo numerico min 50 caratteri




		Attribuzione sulla base dei dati già disponibili sull'applicativo CRM della stazione appaltante. Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO
Tipologia d'uso	Indicare, solo per i casi in cui la qualifica del chiamante ricada nell'opzione a), il codice utente secondo le seguenti opzioni: 1. uso civile domestico 2. uso civile non domestico	Campo numerico min 50 caratteri Attribuzione sulla base dei dati già disponibili sull'applicativo CRM della stazione appaltante. Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO
Matricola Contatore	Indicare, solo per i casi in cui la qualifica del chiamante ricada nell'opzione a), la matricola del contatore assegnato all'utente	Campo alfanumerico min 50 caratteri Attribuzione sulla base dei dati già disponibili sull'applicativo CRM della stazione appaltante. Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO.
3 Utente da ricontattare		
CAMPO	DESCRIZIONE	SPECIFICHE
Nome	Indicare il nome della persona che il tecnico Brianzacque dovrà ricontattare all'atto del sopralluogo;	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale; Se uguale al chiamante attribuire il dato al campo mediante automatismo. Campo NON modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE.
Cognome	Indicare il cognome della persona che il tecnico Brianzacque dovrà ricontattare all'atto del sopralluogo;	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale; Se uguale al chiamante attribuire il dato al campo mediante automatismo. Campo NON modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE.
N. di telefono cellulare da ricontattare	Indicare il numero di telefono cellulare della persona che il tecnico Brianzacque dovrà ricontattare all'atto del sopralluogo;	Campo numerico min 50 caratteri Attribuzione automatica o nel caso non disponibile manuale; Se uguale al chiamante attribuire il dato al campo mediante automatismo. Campo NON modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE.
N. di telefono fisso da ricontattare	Indicare il numero di telefono fisso della persona che il tecnico Brianzacque dovrà ricontattare all'atto del sopralluogo;	Campo numerico min 50 caratteri Attribuzione automatica o nel caso non disponibile manuale; Se uguale al chiamante attribuire il dato al campo mediante automatismo. Campo modificabile Campo NON OBBLIGATORIO.

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 18 di 30	


4 Luogo per chiamata di pronto intervento		
CAMPO	DESCRIZIONE	SPECIFICHE
Comune	Indicare il Comune presso il quale si rileva il guasto / disservizio segnalato dal chiamante;	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto contenente l'elenco da stradario di Google o similare. Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE
Indirizzo	Indicare l'indirizzo (Via, Piazza, Largo, ecc...) presso il quale si rileva il guasto / disservizio segnalato dal chiamante;	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto contenente l'elenco da stradario di Google o similare. Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE
N. civico	Indicare il numero civico, se presente, dell'indirizzo (Via, Piazza, Largo, ecc...) presso il quale si rileva il guasto / disservizio segnalato dal chiamante; In caso di richiesta non riconducibile ad un numero civico indicare: "SNC"	Campo alfanumerico min 50 caratteri Attribuzione manuale; Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE
Note indirizzo	Campo note per indicare ulteriori informazioni relative al punto presso il quale il chiamante segnala il guasto / disservizio da utilizzare specie se non si ha a disposizione un numero civico, es. vicino al benzinaio, all'incrocio con Via	Campo alfabetico min 200 caratteri Attribuzione manuale; Campo modificabile da Brianzacque Campo NON OBBLIGATORIO .

5 Guasto / Disservizio segnalato		
CAMPO	DESCRIZIONE	SPECIFICHE
Tipologia servizio	Indicare una tra le seguenti opzioni: a) Acquedotto b) Fognatura c) Depurazione	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto. Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE
Tipologia prestazione	Indicare una tra le seguenti opzioni: a) 655 – Pronto Intervento; b) Segnalazione; c) Non pertinente;	Campo alfanumerico min 50 caratteri Attribuzione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto come da All. B DOMANDE PER SERVIZIO TELEFONICO DI PI. Campo modificabile da Brianzacque Campo sempre obbligatorio
Categoria guasto / disservizio segnalato	Indicare la categoria di guasto / disservizio tra le opzioni presentate in All. B DOMANDE PER SERVIZIO TELEFONICO DI PI	Campo alfanumerico min 50 caratteri Attribuzione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto come da All. B DOMANDE PER SERVIZIO TELEFONICO DI PI

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 19 di 30	

		Campo NON modificabile da Brianzacque Campo sempre obbligatorio
Stato del case	Indicare una tra le seguenti opzioni: a) Nuovo b) Preso in carico c) Effettuato sopralluogo_necessari lavori urgenti; d) Effettuato sopralluogo_necessari lavori programmabili; e) Effettuato sopralluogo_non_necessari ulteriori lavori; f) Chiuso g) Annullato	Campo alfabetico min 50 caratteri Attribuzione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto secondo quanto definito nell'ALL.C STATI DEL CASE Campo modificabile da Brianzacque Campo sempre obbligatorio
Case Principale	Per segnalazioni multiple e pressoché contestuali relative allo stesso guasto / disservizio (es. mancanza d'acqua su una porzione di un Comune, allagamento presso stesso sito) per il quale sia già stato aperto e censito un case ed ingaggiato il tecnico Brianzacque indicare il n. del case di cui sopra (c.d. Case Principale). Lo stato del case (non principale) dovrà poi essere messo direttamente in CHIUSO. L'operatore di call center NON dovrà quindi provvedere all'ingaggio del tecnico di Brianzacque né con telefonata né con invio di e-mail.	Campo numerico min 50 caratteri Attribuzione manuale Campo modificabile da Brianzacque Campo OBBLIGATORIO nel caso di ricezione di segnalazioni multiple per lo stesso guasto / disservizio.
Tecnico Ingaggiato	Indicare a cura dell'operatore di call center il nome cognome, recapito cellulare ed indirizzo e-mail del tecnico ingaggiato, sulla base della programmazione settimanale impostata / trasmessa da Brianzacque;	Campo alfanumerico min 50 caratteri Attribuzione manuale sulla base di menù a tendina opportunamente predisposto secondo quanto definito nell'ALL. D ELENCO TECNICI BRIANZACQUE ed in coerenza con quanto previsto nel planner / booking delle disponibilità di cui all'art. CA-9. Campo NON modificabile Campo OBBLIGATORIO per chiamate con tipologia differente da NON PERTINENTE.
Note operatore	Campo note per indicare ulteriori informazioni relative al guasto / disservizio;	Campo alfabetico min 200 caratteri Attribuzione manuale; Campo NON modificabile Campo non obbligatorio

Nota importante: per tutti i case correlati ad un case principale, i dati relativi alla data ed ora del sopralluogo sul posto di chiamata di pronto intervento devono essere ereditati dai dati inseriti per tali campi sul case principale.

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 20 di 30	

L'addetto di call center, dopo aver acquisito tutte le informazioni necessarie alla compilazione della scheda di cui sopra, dovrà provvedere ad ingaggiare il tecnico Brianzacque nei seguenti casi e secondo le seguenti modalità, così come già delineato nell' ALL. B - DOMANDE PER SERVIZIO TELEFONICO DI PI.

Tipologia Prestazione	Ingaggio Telefonico	Ingaggio Ordine di Lavoro WFM
655 – Pronto Intervento	Sì	Sì
Segnalazione	Sì	Sì
Non pertinente	No	No

L'ingaggio sia telefonico che per mezzo dell'invio dell'Ordine di Lavoro (ODL) dovrà essere eseguito direttamente dall'ambiente CRM senza ricorso all'utilizzo di ulteriori apparecchi e software. L'indirizzo e-mail di invio dovrà essere unico.

Contenuti dell'ingaggio Telefonico:

L'operatore di call center dovrà sinteticamente riportare al tecnico i contenuti della conversazione avuta con il richiedente specificando:

2. Anagrafica chiamante: Cognome e Nome;
3. Utente da ricontattare: Cognome e Nome, solo se diversi da quelli di cui al punto 2;
4. Luogo per chiamata di pronto intervento: Comune, Indirizzo, Civico ed eventuali Note;
5. Guasto / Disservizio segnalato: Categoria guasto / disservizio segnalato

anticipando che a breve riceverà l'ordine di lavoro sull'applicativo WFM con ulteriori dettagli.

L'ingaggio telefonico al tecnico dovrà avvenire immediatamente, ovvero nel corso dei 5' immediatamente successivi al termine della chiamata con il richiedente; dovranno essere eseguiti almeno 6 tentativi di chiamata distribuiti uniformemente nell'arco di tempo non inferiore a 15', ognuna dei quali con attesa minima pari ad 8 squilli, la distinta delle chiamate dovrà essere rendicontata sul singolo case di riferimento. In caso di mancata risposta dopo i 6 tentativi, l'operatore di call center proverà con analogo procedura a contattare il tecnico Brianzacque referente per un'altra zona ed in caso di mancato successo contatterà direttamente il Responsabile del Settore Acquedotto, di cui verrà fornito recapito telefonico.

Servizio Reminder:

da attivare solo per Tipologia prestazione corrispondente a 655 – Pronto Intervento:

Per tutti i case per cui

- a) a distanza di 1 ora dall'inizio della conversazione tra l'operatore di call center ed il richiedente non sia ancora stata registrata la data ed ora di presa in carico;
- b) a distanza di 2 ore dall'inizio della conversazione tra l'operatore di call center ed il richiedente non sia ancora stata registrata la data ed ora di esecuzione del sopralluogo;

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 21 di 30	

il CRM inoltrerà un SMS al tecnico ingaggiato segnalando il mancato riscontro sul case n. [] della fase di presa in carico piuttosto che quella di sopralluogo.

CA-9 CALENDARIO DELLE DISPONIBILTA' DEI TECNICI DA INGAGGIARE

La disponibilità dei tecnici Brianzacque da ingaggiare per i sopralluoghi sarà comunicata direttamente dalla stazione appaltante al fornitore tramite un planner / booking presente nel CRM medesimo.

Di seguito si riporta la struttura di tale booking con esempi di compilazione.

DATA	GIORNO	TIPOLOGIA	LOTTO	ZONA	FASCIA 1 (00:00 – 01:00)	FASCIA 24 (23:00 – 24:00)
01/01/2020	Mercoledì	Acquedotto	EST	Zona 4	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it
01/01/2020	Mercoledì	Acquedotto	EST	Zona 3	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it
01/01/2020	Mercoledì	Acquedotto	OVEST	Zona 2	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it
01/01/2020	Mercoledì	Acquedotto	OVEST	Zona 1	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it
02/01/2020	Giovedì	Acquedotto	EST	Zona 4	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it
02/01/2020	Giovedì	Acquedotto	EST	Zona 3	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it	Giuseppe De Rito 3483958327 giuseppe.derito@brianzacque.it
02/01/2020	Giovedì	Acquedotto	OVEST	Zona 2	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it
02/01/2020	Giovedì	Acquedotto	OVEST	Zona 1	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it	Davide Iacona 3482317740 davide.iacona@brianzacque.it
ecc...	ecc...

Di seguito le specifiche dei campi da compilare con relative modalità di compilazione.

DATA	formato gg / mm/ aaaa da scegliersi direttamente da finestra pop up a calendario o previo inserimento manuale. Il planner deve contemplare tutta la durata del contratto oggetto del presente capitolato Sabato, Domenica e festivi infrasettimanali devono essere con testo scritto in rosso. La festa del Santo Patrono è il 7 Dicembre.
GIORNO	Lunedì → Domenica Sabato, domenica e festivi infrasettimanali devono essere con testo scritto in rosso. La festa del Santo Patrono è il 7 Dicembre. Da scegliersi da menù a tendina.
TIPOLOGIA	Acquedotto, Fognatura, Depurazione Da scegliersi da menù a tendina.
LOTTO	Est, Ovest Da scegliersi da menù a tendina.
ZONA	Zona 1, Zona 2, Zona 3, Zona 4 Da scegliersi da menù a tendina.
Fascia 1 - 24	Devono essere 24 fasce con granularità pari all'ora da 00:00 – 01:00 → 23:00 – 24:00 Indicare il nome, cognome, numero di cellulare ed indirizzo e-mail del tecnico Brianzacque così come indicato in Allegato D "ELENCO TECNICI BRIANZACQUE"

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 22 di 30	

Con cadenza settimanale, indicativamente nella giornata di giovedì, salvo festivi per cui si anticiperà all'ultimo giorno lavorativo utile, la stazione appaltante provvederà a trasmettere mezzo e-mail il programma per il turno di reperibilità con inizio il venerdì immediatamente successivo e termine pari giorno della settimana successiva.

CA-10 ULTERIORI CARATTERISTICHE DEL CRM

CA-10.1 DASHBOARD

Il CRM avrà, all'accesso, una dashboard di riepilogo di tutti i case generati fino a quel momento. Di seguito si riportano i dati riportati su tale cruscotto di riepilogo:


N. Case	Tipologia servizio	Tipologia prestazione	Categoria guasto disservizio segnalato	Categoria guasto disservizio riscontrata	Comune	Indirizzo	N. civico	Data ed ora ricezione chiamata	Data ed ora inizio conversazione con operatore di call center	Qualifica chiamante	Nome	Cognome	Stato del case	Case principale	Tecnico Ingaggiato

Di seguito le specifiche dei campi popolati secondo le modalità di compilazione con riferimento al capitolo CA-8.2 INIZIO DELLA CONVERSAZIONE CON OPERATORE DI CALL CENTER

N. Case	Dato da 1. Informazioni di sistema
Tipologia servizio	Dato da 5. Guasto / Disservizio segnalato
Tipologia prestazione	Dato da 5. Guasto / Disservizio segnalato
Categoria guasto disservizio segnalato	Dato da 5. Guasto / Disservizio segnalato
Comune	Dato da 4. Luogo di chiamata di pronto intervento
Indirizzo	Dato da 4. Luogo di chiamata di pronto intervento
N. civico	Dato da 4. Luogo di chiamata di pronto intervento
Data ed ora ricezione chiamata	Dato da 1. Informazioni di sistema
Data ed ora inizio conversazione con operatore di call center	Dato da 1. Informazioni di sistema
Qualifica chiamante	Data da 2. Anagrafica chiamante
Nome	Data da 2. Anagrafica chiamante
Cognome	Data da 2. Anagrafica chiamante
Stato del case	Dato da 5. Guasto / Disservizio segnalato
Case principale	Dato da 5. Guasto / Disservizio segnalato
Tecnico Ingaggiato	Dato da 6. Sopralluogo per chiamata di pronto intervento

Sarà essere possibile, anche per mezzo di estrazioni su formato .xls:

- ✓ eseguire ricerche e filtri ed ordinamenti dei dati sulla base di ognuna delle colonne indicate nella dashboard;
- ✓ eseguire selezioni multiple;
- ✓ eseguire selezioni multiple con modifica di un singolo campo che si ripercuota su quel campo di tutti i case contenuti nella selezione multipla;
- ✓ ordinare le singole colonne secondo le preferenze del singolo operatore di Brianzacque;
- ✓ nascondere o scoprire le singole colonne secondo le preferenze del singolo operatore di Brianzacque;

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 23 di 30	

- ✓ eseguire esportazioni della dashboard in formato excel.

CA-10.2 REPORT

Dal CRM sarà inoltre possibile, in maniera indipendente per gli operatori di Brianzacque, provvedere alla generazione della seguente reportistica estraibile in formato excel:

- 1- Tabella 3 come descritta al capitolo CA-6 ONERI A CARICO DEL FORNITORE e da allegato ALL. A TABELLA 3 655-15 RQSII;
- 2- Estrazione della dashboard come da paragrafo immediatamente precedente;
- 3- Estrazione sulla base dell'esempio riportato in ALLEGATO E "REPORT MENSILE PER CONTABILITA'" sulla base della quale sarà redatta la contabilità mensile da corrispondere al fornitore;
(l'esempio riportato in Allegato E riporta i dati del mese di agosto 2019, necessari alla redazione della contabilità del medesimo mese, con l'aggiunta dei dati progressivi dall'inizio del contratto).
- 4- Con cadenza settimanale, si ipotizza nella mattina di ogni lunedì entro le ore 9:00, dovrà essere trasmesso al direttore di esecuzione del servizio mezzo e-mail un report automatico con estrazione in formato excel di tutti i case in stato diverso da "CHIUSO".

CA-10.3 SEGNALAZIONI CARICATE DIRETTAMENTE DA BRIANZACQUE

Il CRM darà la possibilità al personale di Brianzacque di inserire direttamente case per tipologia di prestazione pari a "SEGNALAZIONE", provvedendo alla compilazione del case ed all'assegnazione al tecnico esattamente come se fosse un operatore di call center del fornitore con i passaggi e le attività descritte al capitolo CA-8 DESCRIZIONE FASI OPERATIVE DEL SERVIZIO.

CA-10.4 MESSAGGIO DI BENVENUTO PER DISSERVIZI E GUASTI / DIFFUSI.


In caso di disservizi / guasti diffusi sul territorio che interessano un numero elevato di utenze tali da generare un intenso traffico di chiamate in ingresso al servizio telefonico di pronto intervento, e comunque sempre su richiesta del personale della stazione appaltante, il fornitore dovrà essere in grado di modificare il messaggio di benvenuto, descritto al paragrafo CA-8.1 RICEZIONE DELLA CHIAMATA, nell'arco di tempo massimo pari a 10' dalla richiesta di Brianzacque, nel seguente modo:

"Benvenuto nel servizio di pronto intervento di Brianzacque. Sono in corso i seguenti disservizi presso i comuni di: XXXXXXXX – YYYYYYYYYY / XXXXXXXX – YYYYYYYYYY. I ns tecnici sono già all'opera per risolvere il problema, ci si scusa per il disagio. Se vuole segnalare un altro disservizio resti in linea altrimenti la preghiamo di riagganciare. Grazie"

Il tecnico di Brianzacque all'atto della richiesta provvederà ad indicare al posto:

XXXXXXX Comune con o senza indirizzo interessato/i dal disservizio/i – guasto/i
 YYYYYYYYYY Tipologia di disservizio/i – guasto/i

Di seguito si riporta esempio:

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 24 di 30	

“Benvenuto nel servizio di pronto intervento di Brianzacque. Sono in corso i seguenti disservizi presso i comuni di:

MONZA – MANCANZA D'ACQUA

VIMERCATE VIE VARIE – ACQUA SPORCA

MUGGIO' VIA ROMA – PERDITA IDRICA IN STRADA

I ns tecnici sono già all'opera per risolvere il problema, ci si scusa per il disagio. Se vuole segnalare un altro disservizio resti in linea altrimenti la preghiamo di riagganciare. Grazie”

In maniera analoga il personale di Brianzacque potrà provvedere ad informare il fornitore di interventi programmati o meno che comportano disservizi ad un numero limitato / circoscritto di utenze.

In questi casi, senza dover provvedere alla modifica del messaggio di benvenuto, l'operatore che dovesse ricevere una chiamata inerente al disservizio in questione dovrà:

- 1- Aprire il case con tipologia prestazione: NON PERTINENTE;
- 2- Censire il case con i dati precedentemente descritti nel presente CSA;
- 3- Dare informazione al richiedente che si tratta di un disservizio noto per cui sono già in corso i lavori per la risoluzione da parte di Brianzacque;
- 4- Provvedere alla chiusura del case senza ingaggiare il tecnico Brianzacque.

Ove esistano dubbi sul collegamento delle richieste si inviterà il richiedente a fare successiva richiesta in caso di persistenza dell'anomalia in tempi successivi all'orario di ripristino del servizio comunicato da Brianzacque srl.

CA-11 PENALI

1. Inosservanza su media mese del livello di servizio richiesto (percentuale minima, 95%, di chiamate di pronto intervento con risposta entro 120 secondi), si applica la decurtazione del 10 % sull'importo del mese relativo al disservizio.
Brianzacque si riserva la facoltà di rescindere il contratto, in aggiunta all'applicazione di quanto sopra definito, nel caso di non ottemperanza del livello di servizio stabilito per un periodo di due o più mesi consecutivi;
2. ritardata consegna (oltre il giorno dieci di ogni mese) o consegna di documentazione incompleta inerente alla reportistica mensile da consegnare al Direttore di esecuzione di Brianzacque o impossibilità ad accedere all'esecuzione diretta dei report si applica la decurtazione del 10 % sull'importo del mese relativo all'accertamento;
3. impossibilità per Brianzacque di accedere ai dati ACD: si applica una decurtazione pari al corrispettivo mensile / gg mese x gg inaccessibilità; per periodi di inaccessibilità superiori a 15 gg Brianzacque si riserva di rescindere il contratto;
4. utilizzo di personale per le attività di call center privo di adeguata formazione, eseguita da personale di Brianzacque, per complessive 16 ore, si applica la decurtazione del 10 % sull'importo del mese relativo all'accertamento;
5. mancata partecipazione da parte dell'appaltatore alle 16 ore annue di aggiornamento sulle procedure di Brianzacque al personale utilizzato nel servizio, si applica la decurtazione del 10% sul credito finale dell'appaltatore;

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 25 di 30	

CA-12 CAUZIONE DEFINITIVA

Il fornitore del servizio è tenuto a prestare, immediatamente dopo la comunicazione di aggiudicazione, una “garanzia definitiva” ai sensi dell’art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

La fideiussione o cauzione, con le modalità di cui all’art. 93 commi 2 e 3 del 50/2016 e s.m.i dovranno essere intestate a Brianzacque Srl – viale E. Fermi 105 – Monza (MB).

CA-13 DANNI A PERSONE E/O COSE

Il fornitore del Servizio è responsabile nei confronti di Brianzacque dell’esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto. E altresì, responsabile nei confronti di Brianzacque e dei terzi dei danni di qualsiasi natura materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all’esecuzione del contratto, anche se derivanti dall’operato dei suoi dipendenti e consulenti. È fatto obbligo al fornitore del Servizio di mantenere Brianzacque sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi. A tal fine il fornitore del Servizio dovrà stipulare la polizza di cui all’ art. CA-20.

CA-14 RECESSO E RISOLUZIONE CONTRATTUALE

Si potrà procedere al recesso del contratto qualora Brianzacque e il fornitore del servizio per mutuo consenso siano d’accordo sull’estinzione del contratto prima dell’avvenuto compimento dello stesso; l’appaltatore, ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva.

Si potrà procedere alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

1. per cessione del contratto da parte del fornitore del servizio; Brianzacque incamera la cauzione definitiva;
2. per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, Brianzacque incamera la cauzione definitiva, salva l’applicazione delle previste penali e l’ulteriore diritto al risarcimento danni derivanti dal nuovo affidamento, quantificati anche nell’eventuale differenza di prezzo conseguente al medesimo;
3. qualora l’importo complessivo delle penali irrogate sia superiore al 20 per cento dell’importo contrattuale, Brianzacque incamera la cauzione definitiva, salvo l’ulteriore diritto al risarcimento danni derivanti dal nuovo affidamento quantificati anche nell’eventuale differenza di prezzo conseguente al medesimo;
4. manifesta incapacità o inidoneità nell’esecuzione del servizio da parte del fornitore del servizio; Brianzacque incamera la cauzione definitiva;
5. inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul luogo del servizio e le assicurazioni obbligatorie del personale da parte del fornitore del servizio; Brianzacque incamera la cauzione definitiva.;
6. perdita, da parte del fornitore del servizio, dei requisiti per l’esecuzione di appalti pubblici, quali il fallimento o la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione; Brianzacque incamera la cauzione definitiva;
7. esecuzione delle transazioni finanziarie inerenti al presente appalto eseguite dal fornitore non garantendo la tracciabilità dei flussi finanziari (Legge 136/2010); Brianzacque incamera la cauzione definitiva.

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 26 di 30	

In tutti i casi di risoluzione del contratto per causa del fornitore del servizio, Brianzacque ha la facoltà di affidare a terzi il servizio. Al fornitore del servizio inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più da Brianzacque rispetto a quelle previste dal contratto risolto. L'esecuzione in danno non esime il fornitore dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione. In caso di recesso unilaterale del fornitore del servizio, il medesimo sarà obbligato a risarcire il danno che sarà individuato e quantificato nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al nuovo affidamento, e Brianzacque è titolata ad incamerare, la cauzione definitiva fino alla concorrenza del danno accertato. Si precisa che in tutti i casi sopra precisati la cauzione definitiva sarà incamerata per intero salvi gli eventuali conguagli.

CA-15 SISTEMA DI GESTIONE DI QUALITA'

Brianzacque essendo dotata di un Sistema di gestione integrato ai sensi delle norme: ISO 9001/2015, ISO 14001/2015, ISO 50001:2018, ed ISO 45001/2018, effettuerà al momento dell'esecuzione delle presenti prestazioni di servizio da parte del fornitore le seguenti verifiche:

- verifiche di conformità e funzionali secondo le procedure di Brianzacque;
- accertamenti sulla idoneità del servizio prestato, verifica delle prestazioni richieste da Brianzacque rispetto a quelle effettivamente eseguite dal fornitore, controllo delle documentazioni e certificazioni relative al servizio.

Il fornitore del servizio si impegna ad applicare le procedure che verranno comunicate da Brianzacque e ad estenderle al proprio personale relativamente alle attività oggetto del presente contratto di servizio, in quanto tali procedure sono certificate ISO UNI 9001/2015.

Le verifiche con esito negativo di cui al primo comma, possono determinare Non Conformità (NC) a carico del fornitore, che Brianzacque tratterà secondo il proprio sistema di Gestione ma che non esimeranno comunque Brianzacque dall'applicazione delle penali di cui all'art. CA-11.


Si precisa inoltre che, al pari di qualsiasi altra clausola contrattuale, l'inadempimento del fornitore del servizio rispetto agli obblighi del presente articolo, possono diventare causa di risoluzione contrattuale per inadempimento o comportare l'applicazione delle penali ove previste.

CA-16 SICUREZZA

Il fornitore del Servizio è tenuto all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni.

CA-17 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (art 13 reg UE 2016/679 - GDPR)

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR), ed in relazione ai dati personali riguardanti persone fisiche oggetto di trattamento, Brianzacque, in qualità di Stazione Appaltante, esegue i trattamenti dei dati personali necessari alla partecipazione al presente appalto e alla conseguente esecuzione del contratto, in ottemperanza ad obblighi di legge, ed in particolare per le finalità legate all'espletamento della presente procedura.

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 27 di 30	

I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza.

A - Titolare del trattamento: Brianzacque srl, con sede Monza Via le E. Fermi 105 (E-mail: privacy@brianzacque.it).

B – Responsabile della Protezione dei dati (RPD/DPO) ai sensi degli artt. 37, 38 e 39 del GDPR. Il DPO è reperibile presso la sede del Titolare e via e-mail dpoprivacy@brianzacque.it

C - Finalità del trattamento dei dati e conferimento

I dati personali sono raccolti in funzione e per le finalità relative alle procedure per l'affidamento dell'appalto, nonché, con riferimento all'aggiudicatario, per la stipula e l'esecuzione del contratto di appalto con i connessi e relativi adempimenti.

Il conferimento dei dati personali è dovuto in base alla vigente normativa, ed è altresì necessario ai fini della partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica nonché, eventualmente, ai fini della stipula ed esecuzione del contratto.

Il rifiuto di fornire i dati richiesti non consentirà la partecipazione alla procedura di gara e/o l'attribuzione dell'incarico, ovvero la stipula, la gestione e l'esecuzione del contratto.

D - Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati è effettuato in modo da garantirne la massima sicurezza e riservatezza, mediante strumenti e mezzi cartacei, informatici e telematici, adottando misure di sicurezza tecniche e amministrative idonee a ridurre il rischio di perdita, distruzione, accesso non autorizzato, divulgazione e manomissione dei dati.

E - Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali effettuato è legittimato dalle seguenti basi giuridiche:

1. necessità del trattamento ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, anche nella fase precontrattuale (art. 6 par. 1 lett. b del GDPR);
2. necessità del trattamento per adempiere obblighi giuridici cui è soggetto il titolare del trattamento (art. 6 par. 1 lett. c del GDPR);
3. necessità del trattamento per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (art. 6 par. 1 lett. e del GDPR).

F - Dati oggetto di trattamento

I dati personali oggetto del trattamento sono i dati anagrafici di persone fisiche indispensabili per l'espletamento delle finalità di cui alla lettera C della presente informativa.

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 28 di 30	

Formano oggetto di trattamento, inoltre, i dati giudiziari, ai fini della verifica dell'assenza di cause di esclusione in base alla vigente normativa in materia di contratti pubblici.

G - Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali saranno comunicati a soggetti che tratteranno i dati in qualità di Titolari autonomi del trattamento, o Responsabili del trattamento (art. 28 GDPR) e trattati da persone fisiche (art. 29 GDPR) che agiscono sotto l'autorità del Titolare e dei Responsabili sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento. I dati saranno comunicati a destinatari appartenenti alle seguenti categorie:

- a) Dipendenti, collaboratori e consulenti della società e a tutti i soggetti la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge
- b) Autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta
- c) Istituti bancari e assicurativi per adempimenti amministrativi connessi all'esecuzione dei contratti;
- d) Gestore della piattaforma informatica, se utilizzata;
- e) soggetti che assistono, anche occasionalmente, il Titolare nella gestione del Sistema Informativo e delle reti di telecomunicazioni (compresa posta elettronica)

I dati potranno essere trasmessi ad altri soggetti (es. controinteressati, partecipanti al procedimento, altri richiedenti) in particolare in caso di richiesta di accesso ai documenti amministrativi.

La diffusione dei dati può essere effettuata sul sito web della società, nella sezione "Società trasparente", nonché nelle ulteriori ipotesi previste in materia di trasparenza ed anticorruzione.

H - Trasferimento dei dati

I dati non saranno trasferiti in Stati terzi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

I - Periodo di conservazione dei dati

I dati personali sono conservati per tutta la durata del contratto di appalto; successivamente i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa e in ragione delle potenziali azioni legali esercitabili, ovvero, in caso di pendenza di una controversia, fino al passaggio in giudicato della relativa sentenza.

L - Diritti dell'interessato

L'interessato potrà esercitare i diritti come espressi dagli artt. 15 e s.s. GDPR, contattando il DPO/RPD o il Titolare del trattamento agli indirizzi e-mail indicati. In particolare, l'interessato ha il diritto, in qualunque momento, di chiedere l'accesso ai Suoi dati personali (art.15), la rettifica (art.16), la cancellazione degli stessi (art.17), la limitazione del trattamento (art.18). Il titolare del trattamento comunica (art. 19) a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate. Il titolare del trattamento

	<i>SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</i>	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 29 di 30	

comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda. Nei casi previsti ha il diritto alla portabilità dei suoi dati (art.20). Nel caso in cui ritenga che il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, l'interessato ha diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo (Garante Privacy <https://www.garanteprivacy.it/>), o di adire le opportune sedi giudiziarie.

CA-18 RINVIO

Per tutto quanto non espressamente contemplato nel presente Capitolato d'Oneri le parti fanno riferimento alle disposizioni di legge e regolamenti vigenti in materia di acquisizione di forniture, servizi, e lavori in quanto applicabili.

CA-19 CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra la Brianzacque e il fornitore del servizio in ordine alla validità, esecuzione, interpretazione del presente servizio, è competente il Foro di Monza.

CA-20 ASSICURAZIONE

E' obbligo del fornitore stipulare specifica polizza assicurativa R.C., comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi (RCVT), con riferimento al servizio in questione, con massimale per sinistro non inferiore a € 250.000,00 e con validità non inferiore alla durata del servizio.


In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, il prestatore di servizi potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto di Brianzacque. Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora il fornitore del servizio non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione definitiva e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

CA-21 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Il fornitore del servizio ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza dovranno essere rispettati dal fornitore del servizio anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il fornitore del servizio è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, Brianzacque ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il fornitore del servizio sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare a Brianzacque.

	SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	Edizione: '23	Anno 2023
	CAPITOLATO D'APPALTO	Revisione: 00	
		Pagina 30 di 30	

I dati acquisiti nell'ambito della gestione del servizio, saranno trattati con la massima riservatezza e rimangono di proprietà di Brianzacque.

CA-22 OBBLIHI IN TEMA DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore si impegna ad attenersi a quanto disposto dalla Legge n. 136/2010 in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Con la sottoscrizione del contratto l'appaltatore dovrà fornire a Brianzacque gli estremi identificativi dei conti dedicati, di cui all'art. 3, comma 1, della Legge 136/2010, e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare con i suddetti conti, obbligandosi al rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla suddetta legge, a pena di nullità del contratto.

CA-23 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto sarà tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico personale già operante alle dipendenze dell'operatore economico uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione del CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

L'operatore economico dovrà dunque produrre un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La mancata presentazione del progetto, anche a seguito dell'attivazione del soccorso istruttorio, equivale a mancata accettazione della clausola sociale con la conseguente esclusione del Concorrente dalla procedura. Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte della stazione appaltante durante l'esecuzione del contratto

Di seguito in forma tabellare si riportano i dati, in forma anonima, del personale attualmente impiegato dell'operatore economico sul servizio oggetto del presente capitolato.

MANSIONE	CONTRATTO	QUALIFICA	LIVELLO ATTUALE	COSTO MEDIO ORARIO euro
Operatore	Metalmeccanico cooperativo	Impiegato	D2	18,03
Operatore	Metalmeccanico cooperativo	Impiegato	D2	17,69
Operatore	Metalmeccanico cooperativo	Impiegato	D2	17,51

FINE DOCUMENTO