

CAPITOLATO PRESTAZIONALE PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER DI ATER DI PADOVA

Sommario

PARTE AMMINISTRATIVA	3
ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO	3
ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO	3
ART. 3 – IMPORTO ECONOMICO DEL CONTRATTO.....	3
ART. 4 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI	3
Fatturazione.....	3
Pagamento delle fatture.....	4
ART. 5 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	4
ART. 6 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL’IMPRESA CONTRAENTE.....	5
ART. 7 – CAUZIONE DEFINITIVA.....	5
ART. 8– PENALI	5
ART. 9– RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	6
ART. 10– TUTELA DELLA PRIVACY.....	6
ART. 11– PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	6
ART. 12– CONTROVERSIE.....	7
PARTE TECNICA.....	7
ART. 13 – SERVIZI RICHIESTI ALL’APPALTATORE	7
Servizio di call center.....	7
Servizio di supporto agli uffici	7
ART. 14 – MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	7
Percentuale di contatti gestiti	7
Struttura del servizio	7
Competenze degli operatori.....	8
Giorni Fasce orarie di funzionamento del servizio	9
Luogo di esecuzione del servizio	9
Canali di accesso al servizio	9
Modalità di gestione della richiesta	10
Report.....	11
Ulteriori obblighi.....	11
ART. 15 – VARIAZIONI NELL’ORARIO DEL SERVIZIO	12
ART. 16 - REQUISITI DI PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE IMPIEGATO.....	12
Requisiti	12

Formazione base.....	13
Formazione specifica	14
ART. 17. STANDARD TECNICI E NORME DI SICUREZZA.....	15
ART. 18 - OBBLIGO DI APPLICAZIONE DELLE NORME CONTRATTUALI VIGENTI IN MATERIA DI RAPPORTI DI LAVORO	15
ART. 19 – CLAUSOLA SOCIALE	15
ART. 20 - PENALI	16
Penali riferite alla qualità generale del servizio In caso di sospensione del servizio per qualsiasi motivo da parte dell'appaltatore:.....	16
Penali specifiche	16
ART. 21 - OBBLIGO E MODALITÀ DI ASSICURAZIONE PREVIDENZIALE E ASSISTENZIALE	16

PARTE AMMINISTRATIVA

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto il servizio di call center e supporto al centralino dell'ATER della Provincia di Padova (di seguito ATER) al fine di agevolare le comunicazioni con i propri utenti che hanno rapporti connessi con l'edilizia residenziale pubblica (ERP) gestita dall'Azienda.

Il servizio posto a gara si pone quindi come strumento di tramite tra le esigenze dell'utenza ed il servizio di gestione dell'ERP svolto da ATER.

ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO

La durata complessiva della prestazione di servizio oggetto del presente appalto è fissata in 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del relativo contratto.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 32, comma 8, del Decreto Legislativo 50/2016 e ss.mm.ii., ATER si riserva, nei casi d'urgenza e di accertata necessità, di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale anche nelle more della stipula dello stesso.

ART. 3 – IMPORTO ECONOMICO DEL CONTRATTO

L'importo economico complessivo di contratto risulterà da quanto offerto in sede di gara, oltre all'IVA a norma di Legge ed all'importo del costo per la sicurezza derivante da rischi di natura interferenziale, i quali, trattandosi di attività che non comporta fattori di pericolo particolarmente elevati anche in riferimento all'allegato XI del D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii, sono prudenzialmente stimati in Euro 2.000,00.

L'importo stimato, a base di gara/offerta, dell'appalto riferito alla durata contrattuale di 24 mesi è di Euro 180.000,00 (centottantamila/00), al lordo dei suddetti oneri per la sicurezza ed al netto dell'IVA. Peraltro, il corrispettivo di contratto sarà riconosciuto e liquidato solo in relazione alle prestazioni effettivamente e regolarmente eseguite dall'affidatario sulla base di un preventivo accertamento e riscontro di ATER.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'appaltatore dall'esecuzione del contratto, dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale. Il corrispettivo contrattuale è determinato a proprio rischio dell'appaltatore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, ed è, pertanto, fisso ed invariabile indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'appaltatore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea.

ART. 4 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Fatturazione

Il corrispettivo contrattuale dovrà essere fatturato con cadenza mensile alla fine di ogni mese e sarà determinato come segue: corrispettivo offerto in sede di gara/24 mesi.

Nella fattura, devono essere riportate le indicazioni minime previste dalla disciplina IVA (DPR 633/72 e s.m.) oltre al CIG assegnato alla presente procedura di gara. Dovranno altresì essere esplicitati:

- l'importo del corrispettivo;
- eventuali importi in aumento derivanti dall'intensificazione temporanea/aumento delle ore di servizio rese secondo quanto specificato nella parte tecnica all'art. 14;
- variazioni nell'orario del servizio e determinati in base al maggior numero di ore di servizio erogate;
- eventuali importi in diminuzione del compenso mensile derivanti da sospensione temporanea/riduzione oraria di servizio secondo quanto specificato nella parte tecnica all'art. 14;
- variazioni nell'orario del servizio e determinati in base al minor numero di ore di mancato servizio;
- eventuali importi dovuti all'applicazione delle penalità di cui all'art. 8 e 20 "Penali" della presente Parte Amministrativa, riportando l'indicazione specifica degli atti che ne hanno determinato l'applicazione;
- l'aliquota e l'importo dell'IVA;
- eventuali altri conguagli.

ATER si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e della modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo.

Il Contraente ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

I Servizi sono fatturati in base all'effettiva prestazione del servizio. Il corrispettivo si riferisce ai Servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

Le fatture mensili da prodursi da parte del Fornitore, devono riferirsi esclusivamente al periodo e ai Servizi effettivamente prestati.

Pagamento delle fatture

Il pagamento, ove non emergano eccezioni sul servizio svolto, sulla relativa fattura, e sulla regolarità contributiva previdenziale ed assicurativa obbligatoria del fornitore, avverrà entro 30 (trenta) giorni "f.m.d.r.f." (fine mese data ricevimento fattura), con bonifico bancario a favore del contraente, sulla base di quanto regolarmente eseguito ed accertato da ATER.

La liquidazione delle fatture sarà effettuata sul conto corrente dedicato comunicato dal contraente ai sensi dell'art. 3, della Legge 136 del 13 agosto 2010 e s.m..

Nel caso di ritardati pagamenti delle fatture da parte di ATER, saranno applicati interessi calcolati ai sensi del D. Lgs 231/02 e s.m..

Nel caso in cui emergano eccezioni sul servizio e sulla relativa fattura, sarà sospeso il termine previsto dal precedente punto per il pagamento delle fatture. Detto termine ricomincerà a decorrere dalla approvazione da parte di ATER o da quando il documento riepilogativo si intenderà accettato ed approvato. Si richiamano, per quanto risultino in concreto applicabili, le disposizioni di cui all'art. 4 del D.L. 26.10.2019, n. 124.

ART. 5 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. nei rapporti verso l'ATER a pena di nullità assoluta del contratto. L'appaltatore, che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione all'ATER ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Padova.

La predetta Legge n. 136/2010 e s.m.i. trova applicazione anche ai movimenti finanziari relativi ad eventuali crediti ceduti, per i quali trova comunque applicazione l'art. 106, 13° comma, del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

Il Contraente, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il C.I.G. al cessionario, anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati.

Il cessionario è tenuto ad utilizzare il/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti all'appaltatore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i dell'appaltatore medesimo riportando il C.I.G. dallo stesso comunicato.

L'appaltatore si obbliga a utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al presente contratto, sia "attivi" da parte dell'ATER che "passivi" verso gli Operatori della filiera, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., "dedicati" - anche in via non esclusiva - alle commesse pubbliche.

L'appaltatore è tenuto a dichiarare gli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i, anche in via non esclusiva, alla commessa pubblica in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone "delegate" ad operare su di essi.

Tale dichiarazione, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., sarà rilasciata dal Rappresentante Legale dell'appaltatore entro giorni 7 (sette), decorrenti dall'accensione del predetto conto o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica. Il medesimo soggetto è obbligato a comunicare eventuali modifiche ai dati trasmessi, entro giorni 7 (sette) dal verificarsi delle stesse. Ai fini dell'art. 3, comma 7, della L. n. 136/2010 e s.m.i., ferme restando le

ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal contratto, si conviene che il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero, degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione dello stesso. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'ATER, di cui al precedente comma 1, il codice identificativo gara (C.I.G.) assegnato alla presente procedura.

ART. 6 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA CONTRAENTE

L'appaltatore è responsabile verso ATER dell'esatta e puntuale realizzazione dei servizi oggetto dell'appalto, nonché del buon esito dei servizi in generale e dell'opera dei propri dipendenti. L'impresa è obbligata ad osservare tutte le leggi e le disposizioni – di qualsiasi natura e specie - vigenti in materia relative, in particolar modo, alla tutela della salute e della sicurezza delle persone, alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, al trattamento giuridico ed economico dei lavoratori, alla loro copertura previdenziale ed assicurativa, al puntuale versamento delle ritenute erariali dovute sulle relative retribuzioni.

ART. 7 – CAUZIONE DEFINITIVA

L'impresa aggiudicataria dovrà prestare, prima della stipula del contratto, una garanzia fideiussoria definitiva predisposta sulla base dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016. Qualora l'impresa aggiudicataria non presentasse la garanzia entro il termine sopra indicato, ovvero prestasse una cauzione non esattamente conforme a quanto puntualizzato nel presente articolo, l'ATER avrà facoltà di revocare l'aggiudicazione per fatto e colpa dell'impresa, di escutere la cauzione provvisoria dovuta ai sensi dell'art. 93 del menzionato D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., fatta comunque salva la risarcibilità di danni ulteriori, con facoltà di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

La fideiussione è prestata a garanzia dell'esatto e costante adempimento degli obblighi contrattuali di legge, a garanzia del pagamento di eventuali penali, a garanzia di eventuali danni imputabili all'impresa ed a garanzia di qualsiasi ragione di credito di ATER nei confronti dell'impresa, fatto salvo, nel caso in cui la garanzia risultasse insufficiente, la risarcibilità del danno ulteriore.

Qualora durante l'esecuzione del contratto l'ATER dovesse escutere la garanzia, l'impresa sarà obbligata a reintegrarla nel termine perentorio di trenta giorni dalla richiesta scritta di ATER.

La stazione appaltante ha altresì il diritto di avvalersi, di propria autorità, della cauzione per le spese delle prestazioni da eseguirsi d'ufficio, per gli eventuali danni subiti, nonché per tutte le somme che dovessero essere dovute a terzi per qualsiasi titolo.

La cauzione definitiva è svincolata dopo la dichiarazione liberatoria da parte della Stazione Appaltante.

ART. 8– PENALI

Fatto salvo l'applicazione delle sanzioni previste a norma di legge per le infrazioni e per le ipotesi di inadempimento agli obblighi ed oneri previsti dal presente capitolato, e a quanto dichiarato in sede di gara, in caso di:

- irregolarità lievi, rilevate in seguito a segnalazioni di non soddisfazione o lamentela pervenute in azienda e/o episodi segnalati dall'utenza, saranno contestate dal committente all'aggiudicatario a mezzo raccomandata AR e/o Pec. L'aggiudicatario potrà far pervenire le proprie giustificazioni nel termine di 10 giorni dal ricevimento della contestazione. Per ogni irregolarità accertata dal committente, ovvero qualora quest'ultimo non ritenga sufficientemente fondate le giustificazioni fornite dall'appaltatore, ATER applicherà una penale dello 2% del corrispettivo contrattuale mensile (2% x corrispettivo offerto/24mesi); l'importo della penale, comunicato mediante raccomandata AR oppure a mezzo Pec alla ditta aggiudicataria, sarà detratto dal primo pagamento utile effettuato successivamente alla predetta comunicazione;
- ritardi nell'adempimento o inosservanza degli obblighi contrattuali assunti in conseguenza a quanto dichiarato nell'offerta tecnica in relazione a "*percentuale mensile delle chiamate gestite rispetto alle chiamate in entrata*", "*tempi di attesa del cliente prima della risposta da parte dell'operatore*", verrà applicata, una penale pari al 10% del corrispettivo contrattuale mensile (10% x corrispettivo offerto/24mesi) per ciascun giorno di ritardo o di permanenza dell'inadempimento; qualora il ritardo

nell'adempimento o l'inadempimento degli obblighi contrattuali producano un danno per un importo complessivo superiore al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale, si procederà alla risoluzione del contratto per grave inadempimento, con salvezza del diritto della Committente all'integrale risarcimento di tale danno; le irregolarità accertate, così come l'eventuale risoluzione contrattuale, saranno contestate per iscritto all'aggiudicatario e le penali applicate verranno trattenute in concomitanza con il primo pagamento utile successivo al verificarsi dell'inadempimento.

L'applicazione di tutte le penali previste nel presente Capitolato non pregiudica e fa salvo il diritto dell'ATER di richiedere il risarcimento del danno ulteriore.

Le penali previste nel presente articolo non sono sostitutive, ma ulteriori, rispetto a quelle indicate al successivo art. 20.

ART. 9– RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'ATER ha facoltà – ai sensi degli articoli 1453 e segg. Cod. Civ. - di risolvere il contratto entro il termine di 10 giorni e senza necessità di ulteriori adempimenti, nei casi di inadempimento, da parte dell'Appaltatore, agli obblighi previsti dal presente contratto e nei seguenti casi ulteriori, alla ricorrenza dei quali la Committente può anche esercitare il potere risolutivo ai sensi e per gli effetti dello art. 1456 del Codice Civile, prevedente la c.d. Clausola Risolutiva Espressa:

- a) frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- b) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- c) impiego di personale non regolarmente assunto;
- d) perdita, da parte dell'affidatario, dei requisiti di qualificazione richiesti per l'esecuzione della fornitura;
- e) grave inadempimento contrattuale;
- f) sospensione ingiustificata del servizio;
- g) esecuzione dei servizi ed interventi in modo gravemente difforme dalle prescrizioni del presente Capitolato e/o del contratto o delle prescrizioni impartite da ATER o, comunque, non a regola d'arte;
- h) mancato inizio e/o mancato completamento dei servizi nei termini indicati nelle pertinenti clausole contrattuali e/o nelle specifiche dei singoli servizi;
- i) inosservanza degli obblighi in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 e s.m.i.;
- j) violazione degli obblighi di cui al Codice Etico e di Comportamento ed al Piano di Prevenzione della Corruzione di ATER;
- k) qualora leggi o regolamenti ne impediscano la prosecuzione.

Per i punti b) ed f) il contratto sarà risolto al verificarsi della terza contestazione scritta per inadempienza contrattuale, notificata da ATER all'affidatario. Per le fattispecie indicate ai punti e), g) ed h) il contratto sarà risolto al verificarsi delle ipotesi richiamate al precedente art. 8 – Penali.

L'affidatario è in ogni caso tenuto al risarcimento dei danni a lui imputabili fatto salvo l'addebito all'affidatario delle maggiori spese sostenute da ATER a seguito della risoluzione.

L'aggiudicatario è tenuto all'accettazione in qualsiasi momento del recesso unilaterale dal contratto, salvo l'obbligo di preavviso da parte di ATER di almeno 1 (uno) mese.

La risoluzione comporterà la liquidazione del solo importo corrispondente all'attività utile espletata fino a quel momento, salva compensazione con eventuali danni arrecati a ATER.

ART. 10– TUTELA DELLA PRIVACY

I dati in possesso dell'aggiudicatario saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), Codice in materia di protezione dei dati personali. L'aggiudicatario dovrà sottoscrivere la "Nomina a Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)" allegata al contratto.

ART. 11– PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

L'aggiudicatario dovrà dichiarare di aver preso atto del Piano di Prevenzione della Corruzione adottati da ATER e pubblicati sul sito web aziendale.

ART. 12– CONTROVERSIE

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto di appalto del servizio è competente in via esclusiva il foro di Padova.

E' espressamente esclusa la competenza arbitrale.

PARTE TECNICA

ART. 13 – SERVIZI RICHIESTI ALL'APPALTATORE

I servizi richiesti all'appaltatore sono i seguenti:

Servizio di call center

Erogazione agli utenti di servizi di tipo informativo su tematiche quali:

- Legge Regionale Veneto n. 39/2017 (Norme in materia di edilizia residenziale pubblica) e Regolamento attuativo n. 4/2018 (Regolamento Regionale in materia di edilizia residenziale pubblica. Articolo 49, comma 2, legge regionale 3 novembre 2017, n. 39);
- bando di concorso per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e requisiti per l'accesso;
- domanda per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- alienazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica;
- domande di ospitalità, ampliamenti e subentri;
- situazioni di emergenza abitativa;
- cambi alloggi;
- piani di mobilità;
- revisione canone;
- gestione condomini;
- gestione parti comuni;
- morosità;
- calcolo del canone;
- addebito bancario;
- disdette contrattuali e modalità di riconsegna;
- accesso documentale;
- gestione di reclami su servizi erogati dall'ATER;

Servizio di supporto agli uffici

Erogazione del servizio di supporto agli uffici in particolare.

- erogazione di servizio di prenotazione appuntamenti utilizzando il programma informatico apposito;
- erogazione di servizio di richiesta interventi manutenzione urgenti utilizzando il programma informatico apposito;
- erogazione agli utenti di servizi di tipo informativo sulla posizione contabile del nucleo utilizzando il programma informatico apposito.

ART. 14 – MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Percentuale di contatti gestiti

L'aggiudicatario dovrà garantire una percentuale di contatti gestiti media giornaliera delle chiamate in entrata non inferiore al 90%, (attualmente, per i giorni feriali, la media mensile è di 2.500 contatti pervenuti).

Struttura del servizio

Il servizio è articolato su n. 4 unità, per un ammontare complessivo di n. 80 ore settimanali. Le n. 4 unità saranno così distinte:

- nr. 3 Operatori: l'operatore ha la responsabilità dell'accoglienza e gestione dell'utente e, attraverso le proprie competenze e gli strumenti informatici e conoscitivi a disposizione, si adopera per

reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari alla conclusione positiva delle richieste di servizio.

- nr. 1 Team Leader: svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto agli operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni ed i servizi da erogare; il Team Leader è, pertanto, allo stesso tempo anche un Operatore; il Team Leader opera come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime ed identifica eventuali necessità di tipo formativo, sia di carattere tecnico sia di carattere relazionale; assume il ruolo di "Referente di Ambito" per il personale dell'Azienda nell'erogazione dei servizi richiesti.

Competenze degli operatori

Gli operatori dovranno essere dedicati alle seguenti competenze:

- nr. 3 Operatori dovranno essere specializzati nelle seguenti attività:
 - Legge Regionale Veneto n. 39/2017 (Norme in materia di edilizia residenziale pubblica) e Regolamento attuativo n. 4/2018 (Regolamento Regionale in materia di edilizia residenziale pubblica. Articolo 49, comma 2, legge regionale 3 novembre 2017, n. 39);
 - bando di concorso per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e requisiti per l'accesso;
 - domanda per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
 - regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
 - alienazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica;
 - domande di ospitalità, ampliamenti e subentri;
 - situazioni di emergenza abitativa;
 - cambi alloggi;
 - piani di mobilità;
 - revisione canone;
 - gestione condomini;
 - gestione parti comuni;
 - morosità;
 - calcolo del canone;
 - addebito bancario;
 - disdette contrattuali e modalità di riconsegna;
 - accesso documentale;
 - gestione di reclami su servizi erogati dall'ATER;
 - erogazione di servizio di prenotazione appuntamenti utilizzando il programma informatico apposito;
 - erogazione agli utenti di servizi di tipo informativo sulla posizione contabile del nucleo utilizzando il programma informatico apposito.
- nr. 1 Operatore dovrà essere specializzato nelle seguenti attività:
 - regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
 - gestione condomini;
 - gestione parti comuni;
 - gestione di reclami su servizi erogati dall'ATER;
 - erogazione di servizio di prenotazione appuntamenti utilizzando il programma informatico apposito;
 - erogazione di servizio di richiesta interventi manutenzione urgenti utilizzando il programma informatico apposito;

- erogazione agli utenti di servizi di tipo informativo sulla posizione contabile del nucleo utilizzando il programma informatico apposito.

Giorni Fasce orarie di funzionamento del servizio

Il servizio funzionerà dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00 (senza interruzioni).

Luogo di esecuzione del servizio

Il servizio si svolgerà presso una struttura opportunamente predisposta dell'aggiudicatario, arredata ed attrezzata, per consentire alle persone con disabilità di svolgere senza alcun impedimento il proprio lavoro. È fatto esplicito divieto all'appaltatore di delocalizzare in territorio extranazionale le attività oggetto di gara.

Canali di accesso al servizio

L'Aggiudicatario deve garantire, quale requisito minimo, che l'utente possa accedere al Call Center attraverso i seguenti canali comunicativi, messi a disposizione dall'Aggiudicatario stesso:

- Canali sincroni:
 - telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
- Canali asincroni
 - posta elettronica;
 - fax;
 - posta tradizionale;
 - sms.

Tali canali devono essere gestiti in maniera integrata (multimedia blending) in modo che, indipendentemente dal canale utilizzato dall'utenza, gli applicativi e gli strumenti a supporto per la gestione del contatto siano gli stessi, garantendo l'univocità dei dati forniti e la possibilità di condivisione tra i vari operatori e consentendo che un medesimo utente possa indistintamente contattare il Call Center, anche per una medesima richiesta di servizio, attraverso canali differenti.

Per quanto riguarda il canale telefonico è richiesto che il numero geografico di attestazione del Call Center sia un numero appartenente allo stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione, qualora non diversamente specificato dall'Amministrazione in sede di richiesta preliminare (ad esempio nel caso di richiesta di numero verde). Dovrà essere incluso nel costo del servizio il costo relativo ai canoni delle linee attestate sui sistemi dell'Aggiudicatario, necessarie all'erogazione sia dei servizi Inbound che dei servizi Outbound, ed ogni costo relativo al trasporto del traffico pervenuto al Call Center e diretto verso tutte le eventuali diverse destinazioni in cui saranno localizzati gli operatori del Call Center dell'Aggiudicatario.

Non deve invece essere previsto alcun costo relativo al traffico telefonico in entrata o in uscita dal Call Center. Il costo del traffico telefonico è infatti eventualmente previsto come servizio.

In caso di accesso tramite canale telefonico, l'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di Call Center sia nelle ore di chiusura, che consentano, come requisito minimo, di fornire all'utente almeno:

- un messaggio di benvenuto che identifichi sia l'Amministrazione sia il servizio chiamato. Deve essere possibile differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio di Call Center;
- un messaggio che informi l'utente della registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
- un eventuale messaggio che identifichi l'operatore che gestirà la chiamata;
- un eventuale messaggio che informi l'utente del costo della chiamata, se da lui sostenuta;
- un menù di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica (riconoscimento dei toni DTMF);
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa nel caso l'utente abbia necessità di contattare un operatore del servizio;
- l'ascolto di una musica di attesa;

- la possibilità di inserire delle credenziali identificative per un accesso al servizio di tipo personalizzato;
- la possibilità di trasferire all'operatore tutte le informazioni eventualmente inserite dall'utente in maniera automatica per consentire all'operatore di caratterizzare immediatamente il contesto della chiamata;
- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato.

Deve essere possibile fornire i messaggi di interesse sia in lingua italiana sia in lingua inglese. Deve essere possibile utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile in funzione delle preferenze dell'Amministrazione, sia dei file audio pre-registrati forniti dall'Amministrazione. Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltro verso operatore.

È infine richiesto che, su richiesta dell'Amministrazione, l'Aggiudicatario effettui, in modalità "near - real time" e comunque entro 4 ore lavorative pena l'applicazione della relativa penale, attività di inserimento/modifica/cancellazione di messaggi estemporanei o dei livelli dell'albero in seguito a esigenze contingenti (ad esempio in caso di gestione di picchi di chiamate o di informazioni di carattere temporaneo ed urgente da comunicare all'utenza).

Modalità di gestione della richiesta

Per la gestione delle telefonate, l'operatore eseguirà le seguenti attività:

- 1) valutazione: l'operatore individua l'esigenza dell'utente da soddisfare e stabilisce se:
 - fornire direttamente l'informazione e quindi evadere la richiesta;
 - procedere alla registrazione della richiesta interventi manutenzione urgenti utilizzando il programma informatico apposito;
 - indirizzare la richiesta agli uffici ATER e pertanto procedere alla prenotazione degli appuntamenti utilizzando il programma informatico apposito;
- 2) evasione diretta delle richieste riguardanti:
 - Legge Regionale Veneto n. 39/2017 (Norme in materia di edilizia residenziale pubblica) e Regolamento attuativo n. 4/2018 (Regolamento Regionale in materia di edilizia residenziale pubblica. Articolo 49, comma 2, legge regionale 3 novembre 2017, n. 39);
 - bando di concorso per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e requisiti per l'accesso;
 - domanda per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
 - regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
 - alienazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica;
 - domande di ospitalità, ampliamenti e subentri;
 - situazioni di emergenza abitativa;
 - cambi alloggi;
 - piani di mobilità;
 - revisione canone;
 - gestione condomini;
 - gestione parti comuni;
 - morosità;
 - calcolo del canone;
 - addebito bancario;
 - disdette contrattuali e modalità di riconsegna;
 - accesso documentale;
 - gestione di reclami su servizi erogati dall'ATER.

Ogni chiamata ricevuta deve essere annotata, indicando i riferimenti dell'utente, l'individuazione dell'oggetto della chiamata, la durata della chiamata, il tipo di servizio fornito, l'esito della chiamata.

Gli operatori addetti al servizio dovranno elaborare dei report, in ordine sia al complesso delle chiamate che alle richieste evase. I singoli record devono garantire la restituzione immediata delle informazioni richieste e il loro monitoraggio.

Report

Redazione e invio (tramite posta elettronica) con cadenza mensile di un report dove siano elencati i seguenti dati:

CHIAMATA:

- a) numero progressivo chiamata dell'anno solare di riferimento;
- b) data, ora apertura e ora chiusura della chiamata, nonché provenienza e stato ("aperta" - se vi è necessità di ulteriori approfondimenti o contatti, o "chiusa" - se è stata data risposta compiutamente);
- c) categoria della chiamata, con distinzione dell'Ufficio a cui si riferisce;
- d) eventuale informazione sull'indirizzamento del chiamante tramite prenotazione dell'appuntamento presso i vari uffici dell'ATER in caso di problematiche complesse e non risolvibili direttamente dall'operatore;
- e) oggetto specifico della richiesta;
- f) descrizione sintetica della domanda/risposta fornita dall'operatore.

CHIAMANTE:

- a) dati anagrafici: nome, cognome, residenza, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica, tipologia contatto.

Ulteriori obblighi

L'aggiudicatario dovrà:

- coordinare lo svolgimento delle attività nei tempi e con le modalità concordate con il referente di ATER;
- accertare che il personale che svolge i servizi sia adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni relative ai servizi oggetto del presente capitolato;
- garantire il rispetto da parte del personale dell'aggiudicatario delle norme di comportamento consone alle esigenze di ATER;
- garantire, in tempo utile ad evitare qualsiasi interruzione del servizio, la pronta sostituzione del personale assente per qualunque ragione, avvisando preventivamente il referente di ATER;
- segnalare tempestivamente al referente di ATER eventuali cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento del servizio.

La Stazione Appaltante, con proprio personale, potrà prevedere l'ispezione mediante accesso alla sede della ditta aggiudicataria, durante gli orari di attivazione del servizio, fatte salve cause di forza maggiore o diverse prescrizioni di sicurezza, rilevando la qualità del servizio reso e la professionalità degli operatori, anche mediante attività di auditing. Al riguardo si evidenzia che, tutti i siti operativi del fornitore dovranno essere situati in territorio Italiano, come previsto da Disciplinare di Gara, preferibilmente in località distanti non oltre 100 Km dalle sedi della Stazione Appaltante, al fine di consentire al personale della Stazione Appaltante stessa un agevole accesso a tali strutture per la realizzazione delle attività di monitoraggio della qualità del servizio di Call Center erogato. A tal riguardo, qualora il Committente ne faccia richiesta, l'Appaltatore dovrà predisporre presso le proprie sedi operative, senza alcun onere aggiuntivo per ATER, uno spazio dedicato per l'adeguata sistemazione del personale dello stesso incaricato del monitoraggio del servizio. La Stazione Appaltante potrà inoltre effettuare attività di Mystery calls con cadenza periodica. Nel caso in cui dalle verifiche emergano delle non conformità nell'esecuzione del servizio svolto dall'aggiudicatario, la Stazione Appaltante procederà con l'applicazione di quanto previsto all'art. 8 e 20 del presente capitolato d'onere.

ART. 15 – VARIAZIONI NELL'ORARIO DEL SERVIZIO

L'orario ordinario di (inizio/fine) servizio potrà essere modificato in relazione alle esigenze operative di ATER, previa comunicazione all'aggiudicatario con un preavviso, di norma, di 3 giorni lavorativi. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di modificare la quantità dei servizi richiesti sia in aumento che in diminuzione, in base alle mutate esigenze che dovessero verificarsi nell'erogazione del servizio o eventuali altre attività da essa esercitate.

ATER comunicherà ogni modificazione temporanea (ma prolungata) dell'orario di servizio con un preavviso di circa 15 giorni. Nel caso di intensificazione temporanea determinata da un aumento delle ore di servizio rese, per decisione motivata di ATER, comporterà l'aumento del compenso mensile per l'importo risultante dal seguente calcolo:

(compenso mensile/orario mensile) x n. ore di maggior servizio erogate

Le frazioni di ora saranno arrotondate alla mezz'ora.

Il caso di sospensione temporanea/riduzione oraria di servizio, sia per decisione motivata di ATER, sia per giustificata impossibilità dell'aggiudicatario di rendere il servizio (esempio: ritardo nella sostituzione di un operatore, scioperi, etc.), comporterà la riduzione del compenso mensile per l'importo risultante dal seguente calcolo:

(compenso mensile/orario mensile) x n. ore di mancato servizio

Le frazioni di ora saranno arrotondate alla mezz'ora.

ART. 16 - REQUISITI DI PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE IMPIEGATO

Requisiti

Ai fini dell'esecuzione delle attività di cui all'art. 1 del presente capitolato, gli operatori si dividono in:

- titolari: trattasi delle n. 4 (quattro) unità adibite abitualmente allo svolgimento dei servizi;
- sostituti: trattasi del personale impiegato dall'aggiudicatario per garantire il servizio in caso di assenza degli "operatori titolari".

Il personale adibito all'espletamento dell'appalto dovrà:

- essere professionalmente qualificato;
- essere in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento del servizio.

I suddetti operatori, siano "titolari" o "sostituti", dovranno:

- tenere un atteggiamento consono all'immagine dell'ATER, comportandosi con educazione, sensibilità civile, disponibilità e comprensione nei riguardi di tutti coloro che frequentano le sedi;
- possedere capacità professionali per un soddisfacente espletamento del servizio;
- svolgere il servizio negli orari prestabiliti;
- non divulgare notizie su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e le attività di ATER ed in particolare osservare quanto disposto dal Codice Etico e di Comportamento e dal Piano di Prevenzione della Corruzione adottati dal committente pubblicati e consultabili sul sito internet di ATER.

L'aggiudicatario sarà tenuto, su richiesta motivata di ATER, alla sostituzione del personale che non risulti di gradimento di ATER, con persona dotata dei medesimi requisiti di formazione. Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione delle persone non gradite entro e non oltre quindici giorni dal ricevimento della comunicazione.

L'aggiudicatario è obbligato alla tempestiva sostituzione del personale assente per ferie, malattia, ecc., allo scopo di evitare disservizi nell'espletamento del servizio di call center e supporto al centralino della società committente ATER.

Nel caso in cui sia necessario, per cause motivate, sostituire uno degli addetti, l'aggiudicatario si impegna a sostituirlo con persona dotata dei medesimi requisiti di formazione, dandone preventiva informazione all'ATER.

Al fine di migliorare l'efficienza e la sicurezza del servizio, l'aggiudicatario si impegna a limitare al minimo il turn-over del personale indicato in sede di aggiudicazione del servizio con altro personale dalla stessa dipendente.

Formazione base

L'Aggiudicatario deve garantire che il personale impiegato nell'erogazione dei servizi sia adeguatamente formato attraverso corsi base che, indipendentemente dalla particolare tipologia di servizio richiesto, consenta agli stessi di acquisire le conoscenze basilari necessarie all'effettuazione dei servizi richiesti.

L'Aggiudicatario deve garantire, come requisito minimo, che per ogni addetto al servizio sia effettuato almeno:

- un percorso formativo di base non inferiore a 5 (cinque) giornate di formazione, 1 (una) giornata per ogni tematica di cui al seguito;
- un corso di aggiornamento di una giornata entro 12 mesi dall'erogazione del percorso formativo di base.

Conoscenze e tecnologie base:

- Conoscere gli obiettivi di un Call Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Call Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Call Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività (sistema di accoglienza automatico, sistema di gestione delle SR, sistema per la gestione dell'utenza ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali lettera, fax, e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, video comunicazione, chat, ...)
- Essere consapevoli delle differenti aspettative sui tempi di risposta nelle diverse tipologie di comunicazione

Tecniche di comunicazione:

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Call Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta
- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

Gestione delle richieste:

- Saper presentare se stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione

- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni"
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

Ambiente di lavoro:

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Call Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Call Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

Formazione specifica

In fase di avvio del servizio il personale dell'ATER svolge il ruolo di Formatore per tutto il personale impiegato nella prestazione del servizio di Call Center richiesto dall'ATER, con l'obiettivo di istruire tale personale nelle tematiche specifiche del servizio richiesto.

Tali attività di formazione possono essere effettuate, in accordo tra ATER e Aggiudicatario, in una sede messa a disposizione dall'ATER. La sede dovrà essere dimensionata ed attrezzata per consentire la corretta esecuzione delle attività di formazione; ogni onere relativo allo spostamento del proprio personale presso detta sede è a carico dell'Aggiudicatario stesso.

Successivamente il personale formato si deve occupare di trasferire quanto appreso al restante personale impiegato nel servizio. Tale attività deve essere inoltre prevista in caso di aggiunta o sostituzione di personale.

La durata della formazione iniziale, cioè antecedente all'attivazione del servizio di Call Center, è concordata con l'ATER sulla base del servizio richiesto. L'Aggiudicatario dovrà in ogni caso garantire che tutto il personale di servizio risulti adeguatamente formato sulle specifiche tematiche del servizio richiesto dall'ATER prima dell'attivazione del servizio.

L'Aggiudicatario deve inoltre garantire, come requisito minimo, che tutti gli operatori partecipino almeno a due sessioni formative di follow up all'anno (follow up semestrali) della durata minima di una giornata, sui temi specifici dell'ATER, con lo scopo di migliorare l'efficacia del servizio fornito.

All'Aggiudicatario è inoltre richiesto, come requisito minimo, di rendere disponibile il suddetto personale a sessioni formative straordinarie laddove sia necessario formare il personale in merito a nuove tematiche in seguito ad eventi che rendano necessaria l'erogazione di nuovi servizi da parte del Call Center dell'Azienda (ad esempio modifiche normative). Nel caso delle sessioni formative di follow up e di eventuali sessioni straordinarie le esatte tempistiche saranno concordate con l'ATER in modo da minimizzare gli impatti sul servizio erogato.

ART. 17. STANDARD TECNICI E NORME DI SICUREZZA

La prestazione deve svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza e igiene sul lavoro. L'aggiudicatario deve osservare e far osservare ai propri lavoratori tutte le norme di legge e di prudenza ed assumere inoltre di propria iniziativa tutti gli atti necessari a garantire la sicurezza e l'igiene del lavoro. L'aggiudicatario adotta, altresì, ogni atto necessario a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno a beni pubblici e privati.

ART. 18 - OBBLIGO DI APPLICAZIONE DELLE NORME CONTRATTUALI VIGENTI IN MATERIA DI RAPPORTI DI LAVORO

L'aggiudicatario si impegna all'applicazione delle norme contrattuali vigenti in materia di rapporti di lavoro, assicurando ai lavoratori impegnati nell'attività oggetto del presente capitolato i trattamenti economici previsti dal contratto collettivo di riferimento.

ART. 19 – CLAUSOLA SOCIALE

Ai sensi e per effetto di quanto previsto dall'art. 50 del D.lgs 50/2016, nonché dall'art. 1, comma 10, della Legge 11/2016, l'aggiudicatario del servizio dovrà impegnarsi a garantire la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato, secondo le modalità e le condizioni previste dai CCNL applicabili e vigenti alla data del trasferimento. Il subentro nell'appalto dell'aggiudicatario dovrà avvenire a parità di termini, modalità e condizioni contrattuali con il contestuale assorbimento del personale dipendente dall'impresa fornitrice uscente, già addetto alle medesime attività di call center, risultante da documentazione probante che ne attesti l'impiego in via continuativa ed esclusiva da almeno sei mesi. L'Azienda fornitrice uscente darà comunicazione preventiva, successiva all'aggiudicazione, entro 30 giorni dall'inizio delle attività, alle Rappresentanze Sindacali fornendo altresì informazioni: sulla consistenza numerica degli addetti interessati dall'eventuale assorbimento, al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività; sul rispettivo orario settimanale, indicando quelli impiegati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi. Analoga comunicazione sarà inviata dall'impresa aggiudicatrice a conferma dell'aggiudicazione stessa, entro 30 giorni prima dell'inizio delle attività, indicando le condizioni, le modalità e le tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato.

Tale assorbimento sarà espletato compatibilmente e nei limiti sia dell'organizzazione aziendale dell'Impresa Appaltatrice che delle modalità logistico/operative di esecuzione delle prestazioni da questa predisposte, con esclusione di ogni automatismo per quanto concerne la nuova assunzione, da parte di quest'ultima, di tutto il personale impiegato dal gestore uscente.

ART. 20 - PENALI

Penali riferite alla qualità generale del servizio in caso di sospensione del servizio per qualsiasi motivo da parte dell'appaltatore:

ATER applicherà una penale pari al 50% del prezzo corrisposto nel trimestre precedente oltre ad un fisso di Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di interruzione, salva restando ogni altra ragione o azione. Decorsi sei mesi dall'avvio del servizio, qualora dai sistemi di verifica e monitoraggio indicati all'art. 2 (report statistici e/o mystery calls) del presente capitolato risultassero dei livelli qualitativi inferiori a quelli previsti nel presente capitolato, ATER procederà con contestazione formale verso il fornitore.

Qualora le criticità non venissero prontamente rimosse e dalle successive verifiche risultasse il perdurare delle inadempienze già contestate, si applicherà una penale pari allo 0,5% del valore annuo del contratto.

Penali specifiche

Oltre alle penalità indicate nel paragrafo precedente, ATER applicherà le seguenti penali specifiche quando:

- l'aggiudicatario non rispetta la tempistica di avvio del call center presentata in fase di gara: per ogni giorno di ritardo è applicata una penale di:
 - euro 200,00 fino al 7° giorno di ritardo;
 - euro 300,00 dall'8° al 15° giorno di ritardo.

qualora il ritardo si protragga oltre il 16° giorno verrà considerato grave inadempimento e pertanto si procederà alla risoluzione del contratto.

- la formazione a carico dell'aggiudicatario risulti inadeguata: in tal caso dovrà essere ripetuta e, qualora l'aggiudicatario non vi provveda verrà considerato grave inadempimento e pertanto si procederà alla risoluzione del contratto.
- le risorse dedicate al call center abbiano profili inferiori rispetto a quelli presentati in fase di gara: verrà applicata una penale di euro 200,00 al giorno sino al ripristino dei profili offerti in fase di gara.
- emergono carenze nell'uso della lingua italiana e delle altre eventuali lingue dichiarate in fase di gara: verrà applicata una penale di euro 150,00 al giorno sino a quando non siano sostituiti con altri operatori con una padronanza delle lingue conforme a quella offerta in fase di gara.
- il report statistico e di monitoraggio viene consegnato in ritardo è applicata una penale di: euro 300,00 fino al 15° giorno di ritardo; euro 500,00 dal 16° al 30° giorno di ritardo. Se il ritardo persiste oltre il 30° giorno verrà considerato grave inadempimento e pertanto si procederà alla risoluzione del contratto.

In tutte le fattispecie sopra descritte è comunque salva la risarcibilità del danno ulteriore sofferto dalla Committente Ater di Padova.

Le penali previste nel presente articolo non sono sostitutive, ma ulteriori, rispetto a quelle indicate al precedente art. 8.

ART. 21 - OBBLIGO E MODALITÀ DI ASSICURAZIONE PREVIDENZIALE E ASSISTENZIALE

L'aggiudicatario si obbliga ad osservare le disposizioni concernenti l'assicurazione obbligatoria previdenziale ed assistenziale secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente.

Padova, lì 26 Febbraio 2020

Il Responsabile del Procedimento
Rag. Adesio TREVISAN