

**CAPITOLATO SPECIFICO**  
**SERVIZIO DI CALL CENTER**

**INDICE**

I.	RIFERIMENTI.....	1
II.	OGGETTO DEL CONTRATTO .....	1
III.	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO .....	1
IV.	ELEMENTI CARATTERISTICI DEL SERVIZIO .....	2
V.	SOGGETTI RESPONSABILI DEL RICEVIMENTO/RICHIESTA, COMUNICAZIONI E DIPENDENTI. ....	4
VI.	CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO .....	4
	A. Valorizzazione dei parametri: penali e premi .....	4
	B. Diritto di risoluzione unilaterale.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
	C. Responsabili .....	5
VII.	PERSONALE DI CALL CENTER.....	5

\*\*\*

**I. Riferimenti**

1. Il presente “*Capitolato Specifico*” (il “**Capitolato**”) costituisce un allegato del contratto per la prestazione del servizio di call center (il “**Contratto**”) stipulato fra:
  - a) ACAM CLIENTI S.p.A. (“**Acam Clienti**” o il “**Committente**”) con sede legale in La Spezia, Via Alberto Picco 22, P.I. e iscrizione al Registro delle Imprese di La Spezia n. 01146130115, in persona del legale rappresentante [-];
  - b) In.Te.Gra. S.r.l. (“**Integra**” o il “**Prestatore di Servizi**”) e, unitamente ad Acam Clienti, le “**Parti**”) con sede legale in La Spezia, Via Alberto Picco 22, P.I. e iscrizione al Registro delle Imprese di La Spezia n. 01080960113, in persona del legale rappresentante [-].
2. Il Capitolato definisce le modalità di erogazione da parte di Integra verso Acam Clienti del “Servizio di Call Center”.
3. Per tutto quanto non espressamente disciplinato nel presente Capitolato si dovrà far riferimento alle clausole di cui al Contratto.

**II. Oggetto del Contratto**

1. Per “Servizio di Call Center” si intende la fornitura da parte di Integra, secondo le modalità di seguito specificate, delle attività di interazione con i clienti di Acam Clienti.

**III. Caratteristiche generali del Servizio**

1. Il servizio di call center consiste nel presidiare le telefonate inbound da parte dei clienti del Committente relative ai servizi gas ed energia elettrica e aventi ad oggetto richieste di informazioni, comunicazioni ed attività su contratti e fatture.
2. Per il periodo previsto dalla normativa vigente, in coda alle chiamate l'operatore dovrà raccogliere il consenso/diniego da parte del cliente a essere contattato nell'ambito dell'indagine AEEG prevista dalla Delibera ARG/Com. 164/08.
3. Integra avrà l'accesso ai sistemi informativi di Acam Clienti (a titolo esemplificativo SAP-ISU, Portali delle società di distribuzione gas ed energia elettrica, CRM energia elettrica, FOUR) su cui opererà direttamente secondo modalità e procedure operative indicate dal Committente medesimo.
4. Le Parti potranno concordare l'esecuzione, da parte del Prestatore di Servizi, di attività aggiuntive non ricomprese tra quelle di cui al presente Capitolato.
5. Nel caso in cui il Committente richieda attività aggiuntive e/o le stesse attività di cui al presente capitolato ma su clienti diversi da quelli contemplati nel capitolato stesso, le Parti procederanno senza indugio e in buona fede a concordare in forma scritta il prezzo, i tempi e le modalità delle attività medesime.
6. Nel caso in cui, durante la durata del Contratto, l'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas adottasse una delibera determinante direttamente o indirettamente la variazione dei livelli di servizio minimi indicati nella delibera 164/08, le Parti si incontreranno senza indugio per ridefinire in buona fede le condizioni del Contratto stesso.

#### **IV. Elementi caratteristici del Servizio**

---

1. Sulla base di un'analisi sull'andamento dell'attività di call center condotte congiuntamente dalle Parti, è stato stimato un traffico giornaliero medio (TGM) di circa 180 (centoottanta) chiamate con un picco di maggior frequenza nei periodi di fatturazione, con un tempo medio di lavorazione pari a circa 7 (sette) minuti/contatto (comprensivo del tempo di ringing, conversation e after call work).

##### **A. Volumi contrattuali**

I volumi contrattuali potranno essere rideterminati su base mensile, con un mese di anticipo rispetto alla data di efficacia della revisione, e dovranno essere definiti in termini di volumi mensili per 12 (dodici) mesi. In assenza di comunicazioni da parte del Committente si considereranno confermati e applicati ai fini del presente capitolato quelli determinabili applicando la media giornaliera di cui al precedente paragrafo 1 per i giorni lavorativi del mese preso in esame.

A beneficio del Prestatore di Servizi, il Committente potrà segnalare, senza che ciò costituisca un impegno, le date del mese successivo in cui, in base a cicli di fatturazione o altri fenomeni, ritiene si concentreranno i picchi di traffico. Sarà poi cura del Prestatore di Servizi, basandosi sulla serie storica delle chiamate ricevute giornaliere, stimare l'impegno medio giornaliero e quello di picco.

##### **B. Criterio per la determinazione del Livello di Servizio.**

1. Il livello di servizio (LS) minimo richiesto corrisponde ad un rapporto fra chiamate risposte e chiamate su operatore (con tale termine intendendo tutte le chiamate in

cui il cliente ha chiesto di parlare con un operatore e dette chiamate siano state accodate) pari al LS 80%.

2. Per quanto riguarda la definizione del livello di servizio (LS), sotto qualunque aspetto considerato nel presente capitolato, verranno computate tutte le chiamate prese in carico dall'operatore del call center. Nel calcolo del livello di servizio non sono incluse le chiamate entrate e regolarmente terminate su IVR (messaggi preregistrati, chiamate deviate al numero verde per le autoletture, chiamate intercettate dal servizio di richiamata su appuntamento, etc.) o abbandonate dal cliente prima dell'accodamento della chiamata ad una coda (abbandono su IVR).

**C. Sede di erogazione del servizio.**

1. La sede di erogazione del servizio è La Spezia presso gli uffici che il Gruppo (come definito nel Contratto) metterà a disposizione di Integra.
2. La modifica della sede di erogazione del servizio fuori La Spezia oppure presso uffici al di fuori della disponibilità del Gruppo sarà possibile solo dopo formale autorizzazione da parte di Acam Clienti.

**D. Piattaforma informatica.**

1. L'infrastruttura informatica e di telecomunicazione impiegata per l'erogazione del Servizio è attualmente basata e sarà basata sul sistema IVR della Infomaster.
2. Al fine di assicurare regolarità dei rapporti con il fornitore Infomaster, con l'obiettivo di ottenere dallo stesso una prestazione dei servizi previsti a contratto pienamente conforme, Acam Clienti avrà in carico i costi per la manutenzione del sistema Phones di Infomaster.
3. Acam Clienti dovrà quindi sostenere i costi derivanti dalla gestione e manutenzione ordinaria della piattaforma informatica e di telecomunicazione, nonché alla configurazione della stessa (con ciò intendendo modifiche delle strategie di risposta, inserimento su richiesta di messaggi nell'IVR, modifiche dell'albero fonico di lieve entità, modifiche della reportistica conseguente alle modifiche dell'albero).
4. Sono, inoltre, a carico del Committente i costi di connettività e le attività di implementazione e di sviluppo per manutenzione evolutiva o di natura straordinaria dei sistemi informativi e della piattaforma Infomaster (con ciò intendendo interventi di entità rilevante sull'albero fonico e lo sviluppo/modifica sempre di entità significativa della reportistica).
5. Integra si impegna a collaborare con Infomaster per la manutenzione della piattaforma, fornendo la necessaria assistenza tecnica
6. Integra si impegna a valutare eventuali richieste del Committente di implementazione della piattaforma di call center. Nel caso in cui il Committente richieda attività di tipologia diversa e/o su clienti diversi da quelli contemplati nel presente contratto, si dovrà procedere in forma scritta a concordare il prezzo, i tempi e le modalità.

**E. Orario di erogazione del servizio.**

1. Il servizio di Call Center è erogato nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 ed il Sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00 per un totale di 54 ore a settimana. Il servizio non sarà erogato nei giorni festivi.

## **V. Soggetti responsabili del ricevimento/ richiesta, comunicazioni e dipendenti.**

---

1. Entro 20 (venti) giorni dalla sottoscrizione del Contratto, Integra dovrà trasmettere ad Acam Clienti la seguente documentazione:
  - a) nominativo del proprio referente incaricato di intrattenere con Acam Clienti tutti i rapporti inerenti all'espletamento delle attività;
  - b) recapito telefonico, fax, e-mail cui riferirsi per le comunicazioni, presidiati durante l'orario di svolgimento dell'attività operativa;
  - c) elenco dei dipendenti (completo dei dati anagrafici e di una foto formato tessera di ogni dipendente) che prevede di utilizzare nell'espletamento del presente appalto. Eventuali variazioni nella composizione delle risorse impiegate dovranno essere tempestivamente comunicate ad Acam Clienti.

## **VI. Corrispettivo del Servizio**

---

1. Per lo svolgimento dell'attività oggetto del Contratto Acam Clienti riconoscerà ad Integra il corrispettivo annuale indicato nella seguente tabella in relazione a ciascun anno di durata del Contratto:

2014	2015	2016	2017	2018
90.000,00	90.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00

2. I corrispettivi annuali sopra indicati sono da intendersi Iva esclusa.

### **A. Valorizzazione dei parametri: penali e premi**

---

1. Integra corrisponderà penali definite in funzione dello scostamento tra il livello di servizio garantito e il valore base di riferimento (LS medio mensile = 80%).
2. Nel caso in cui il livello di servizio risultasse inferiore all'80% su base mensile verrà applicata una penale pari a € 0,40/telefonata per le telefonate mancanti al raggiungimento del livello previsto (singolarmente la “**Penale**” e, complessivamente, le “**Penali**”).
3. Integra si impegna ad inviare con cadenza mensile, a far data dalla sottoscrizione del Contratto, un report attestante le chiamate risposte e le chiamate su operatore ai fini di verificare il raggiungimento del Livello di Servizio.
4. Le Penali (ovverosia le diminuzioni del corrispettivo per effetto di un LS < 80%) sono applicabili solo se il volume di chiamate su operatore mensili è inferiore o pari al 120% del volume di traffico stimato in relazione al mese di riferimento, determinato in applicazione dei criteri e dati di cui al paragrafo IV del presente capitolato.
5. Le Parti concordano che, per il caso di mancato raggiungimento del livello di servizio, le Penali devono intendersi esaustive di ogni maggior danno, rinunciando Acam Clienti a richiedere qualsivoglia rimborso, risarcimento di danni e indennità ulteriori.

## B. Limitazione di Responsabilità

---

1. Nel caso in cui l'AEEG applicasse sanzioni o pretendesse il pagamento di indennizzi nei confronti di Acam Clienti per il mancato rispetto degli standard generali di qualità determinati dalla stessa AEEG (la “**Violazione**”), Acam Clienti potrà rivalersi su Integra, chiedendo il rimborso delle predette sanzioni, soltanto nell'ipotesi in cui la Violazione sia direttamente imputabile al mancato raggiungimento del LS per 2 (due) mesi consecutivi del medesimo semestre.

## C. Responsabili

---

1. Le funzioni aziendali di responsabili del servizio di call center e della regolazione degli aspetti economici collegati al servizio sono:

*Per Acam Clienti:*

- a) Responsabile della richiesta dell'erogazione del servizio - Unità Organizzativa “VENDITE E SERVIZIO CLIENTI”;

*Per Integra:*

- a) RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO - Unità Organizzativa “CALL CENTER”.

2. I nominativi dei responsabili saranno comunicati formalmente dalle Parti entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del presente Capitolato.

## VII. Personale di Call Center

---

1. Integra si impegna a garantire il coordinamento di sala dell'attività degli operatori da parte di un supervisore per la gestione dei turni, delle sostituzioni e dell'assegnazione a code.
2. Il Prestatore di servizi garantirà la gestione ordinaria della centrale telefonica (a titolo esemplificativo e non esclusivo: modifiche all'albero fonico, modifiche alle code di chiamata, implementazione di strategie di accodamento delle chiamate basate su numero di operatori disponibili, implementazione di strategie di call-back, tempi di attesa) ed il monitoraggio in tempo reale della centrale stessa durante gli orari di servizio con possibilità da parte di Acam Clienti di contattare in qualsiasi momento telefonicamente il routing manager.
3. Il Prestatore di servizi darà, inoltre, supporto tecnico al Committente nella definizione di sviluppi della centrale telefonica di carattere straordinario che coinvolgeranno la società Infomaster fornitrice della piattaforma informatica.
4. Integra si impegna a tutelare ed a rispettare l'immagine di Acam Clienti, adoperandosi sempre e comunque nei confronti della clientela (la “**Clientela**”) per la risoluzione positiva di eventuali contrasti che potessero insorgere con la medesima.
5. Il rapporto con la Clientela dovrà essere improntato al più scrupoloso spirito di collaborazione e di correttezza professionale.
6. Acam Clienti si impegna a curare la formazione tecnica del personale di Integra così che il medesimo sia in grado di presidiare le telefonate inbound da parte della Clientela relative ai servizi gas ed energia elettrica prestati dalla stessa Acam Clienti.

7. In particolare Acam Clienti dovrà garantire, con procedure e modalità preventivamente comunicate ad Integra, che il personale coinvolto nella gestione o nelle attività di call center riceva una adeguata formazione in relazione ai servizi dalla stessa prestati alla Clientela e fornire tempestivamente al personale medesimo qualsivoglia informazione e aggiornamento in merito alle delibere dell'AEEG e delle modifiche normative intervenute, nel corso del contratto, in materia di erogazione dei predetti servizi, nonché delle modalità gestionali dei servizi stessi da parte di Acam Clienti.

\*\*\*

Addì, La Spezia [·]

Acam Clienti

Integra