

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA CASSA PER I SERVIZI ENERGETICI E AMBIENTALI**

**Progetto e criteri di aggiudicazione**

**CIG 9183303D5C**

## Sommario

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Premessa e inquadramento giuridico.....  | 4  |
| 2     | Contesto e oggetto del servizio .....  | 4  |
| 2.1   | Oggetto.....   | 4  |
| 2.2   | Descrizione dei servizi da fornire attraverso il Contact Center .....                            | 4  |
| 3     | Descrizione del servizio .....   | 5  |
| 3.1   | Servizi operatore e organizzazione del Contact Center .....                                      | 5  |
| 3.2   | Giorni ed orari del Servizio Inbound.....  | 6  |
| 3.3   | Fase di avvio .....  | 6  |
| 3.3.1 | Formazione del Personale .....   | 7  |
| 3.4   | Infrastruttura di servizio e servizi a supporto.....   | 7  |
| 3.4.1 | Sedi operative di erogazione del servizio .....  | 7  |
| 3.4.2 | Infrastruttura di servizio .....   | 8  |
| 3.4.3 | Sistema di distribuzione delle chiamate.....   | 9  |
| 3.4.4 | Servizio di telefonia - Traffico Inbound .....   | 9  |
| 3.4.5 | Sistemi di monitoraggio e Reportistica.....  | 9  |
| 4     | Criteri di valutazione e modalità di attribuzione dei punteggi.....                              | 10 |
| 4.1   | Criteri .....  | 10 |
| 4.2   | Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell’offerta tecnica.....   | 11 |
| 4.3   | Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell’offerta economica..... | 12 |
| 4.4   | Metodo per il calcolo dei punteggi complessivi .....   | 12 |
| 5     | Aspetti contrattuali.....  | 13 |
| 5.1   | Obblighi e responsabilità dell’aggiudicatario .....  | 13 |
| 5.2   | Personale .....  | 13 |
| 5.3   | Prestazioni ulteriori .....  | 14 |
| 5.4   | Erogazione del servizio: SLA e penali.....   | 14 |
| 5.5   | Garanzia definitiva.....   | 15 |
| 5.6   | Stipula del contratto.....   | 16 |
| 5.7   | Durata .....   | 16 |
| 5.8   | Modalità di pagamento e fatturazione.....  | 17 |
| 5.9   | Codice etico, MOG e PTPC.....  | 17 |
| 5.10  | Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.....   | 17 |
| 5.11  | Disposizioni antimafia.....  | 17 |
| 5.12  | Subappalto e divieto di cessione del contratto .....   | 17 |

|      |                                     |    |
|------|-------------------------------------|----|
| 5.13 | Riservatezza .....                  | 18 |
| 5.14 | Risoluzione del contratto.....      | 18 |
| 5.15 | Recesso .....                       | 18 |
| 5.16 | Foro competente .....               | 19 |
| 5.17 | Normativa di rinvio.....            | 19 |
| 5.18 | Trattamento dei dati personali..... | 19 |

## 1 Premessa e inquadramento giuridico

La Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito “CSEA”) (cfr. <https://www.csea.it/>) è un ente pubblico economico, sottoposto alla vigilanza dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e del Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF), che opera nei settori dell’elettricità, del gas, dell’acqua e dei rifiuti. La sua missione principale è la riscossione di alcune componenti tariffarie dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall’ARERA.

Ai sensi dei decreti ministeriali 21 dicembre 2017 s.m.i. e 21 dicembre 2021, alla CSEA è affidato il compito, nel rispetto delle disposizioni impartite dall’ARERA, di costituire, per ciascun anno di competenza, gli Elenchi delle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale.

Al fine predisporre i suddetti elenchi, la CSEA ha realizzato un Portale attraverso il quale le imprese interessate hanno la possibilità di inviare le dichiarazioni sostitutive di atto notorio utili ai fini del riconoscimento delle agevolazioni spettanti alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale.

Alla luce del crescente numero di imprese a forte consumo di energia elettrica e gas naturale che si interfacciano con la CSEA, nonché al fine di fornire alle stesse un servizio di assistenza dedicato, la CSEA ha deciso di avvalersi di un servizio di Contact Center in outsourcing.

## 2 Contesto e oggetto del servizio

### 2.1 Oggetto

Il servizio di Contact Center che si intende implementare è volto a fornire un servizio di assistenza telefonica alle imprese sia a forte consumo di energia elettrica che di gas naturale che intendono accedere ai meccanismi di agevolazione rispettivamente disciplinati dai richiamati D.M. 21 dicembre 2017 s.m.i. e dal D.M. 21 dicembre 2021. In particolare, l’operatore del servizio di contact center dovrà:

- rispondere alle telefonate di assistenza telefonica ricevute dalle imprese interessate;
- offrire un servizio di call-back (ricontatto), finalizzato a richiamare le imprese a cui non sia stato fornito un riscontro telefonico su primo contatto dell’impresa (sia in caso di mancata risposta da parte dell’operatore, sia nel caso in cui per rispondere ai quesiti posti sia necessario svolgere un approfondimento e/o a interfacciarsi con la CSEA);
- contattare le imprese su espressa richiesta della CSEA;
- predisporre attività di reportistica di cui al successivo paragrafo 3.4.5.

### 2.2 Descrizione dei servizi da fornire attraverso il Contact Center

Oggetto della fornitura sono i servizi di *Contact Center in Outsourcing* di tipo *inbound* per fornire assistenza telefonica alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale.

I servizi di Contact Center richiesti sono suddivisi in:

- **servizi operatore:**
  - fino ad un massimo di n. 4 operatori in contemporanea con competenze specialistiche e con personale dedicato esclusivamente al servizio richiesto;
- **servizi a supporto:**
  - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi in modalità *outsourcing*;
  - servizio di telefonia a carico della CSEA.

### 3 Descrizione del servizio

Nel presente paragrafo è descritto il servizio richiesto.

#### 3.1 Servizi operatore e organizzazione del Contact Center

All'Aggiudicatario è richiesta la prestazione di servizi operatore che includano la propria struttura logistica (sede/i, postazioni di lavoro, strumenti informatici ecc), l'organizzazione, i processi e il personale in linea con le indicazioni di dettaglio descritte nel presente Capitolato.

In virtù dell'elevato numero di *stakeholder* potenzialmente coinvolti nell'attività di Contact Center richiesta, nonché dei numerosi aspetti che caratterizzano il funzionamento del meccanismo agevolativo per il quale è richiesta la fornitura, di seguito si riportano le opzioni, relative agli operatori impiegati, richieste nell'erogazione del servizio:

- **operatore Esclusivo:** è richiesto l'utilizzo di operatori esclusivi, ossia che durante l'orario in cui sono assegnati alla presente commessa non erogino mai in contemporanea servizi per diverse Amministrazioni e/o clienti dalla medesima postazione;
- **servizio Operatori con le seguenti specifiche competenze:**
  - diploma di scuola secondaria di secondo grado;
  - piena padronanza della lingua italiana;
  - capacità comunicative;
  - capacità nell'utilizzo del personal computer;
  - conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...);
  - capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.

All'Aggiudicatario è, altresì, richiesta la nomina di un **Responsabile del Servizio di Contact Center:** figura relazionale che, nel periodo di prestazione del servizio, dovrà rapportarsi con la CSEA per tutte le attività inerenti all'operatività (pianificazione del servizio, segnalazione di criticità, formazione, riallineamento procedurale, monitoraggio ecc), al rispetto di quanto previsto nel contratto e più in generale alla risoluzione di disservizi, reclami, cali qualitativi o altre forme di criticità tecniche o di processo.

La CSEA si riserva di richiedere in ogni momento i Curricula di tutte le risorse che saranno destinate al servizio in oggetto, avendo cura di verificare la rispondenza dei profili professionali con i requisiti richiesti, chiedendone la sostituzione nel caso in cui gli stessi non risultino adeguati.

### 3.2 Giorni ed orari del Servizio Inbound

Il Servizio Inbound è richiesto nel seguente arco temporale: lunedì-venerdì 9:00 – 13:00 e 14:00 - 17:00, per un totale **complessivo di ore giornaliere 7**.

Per la durata complessiva del servizio pari a 18 mesi, comprensiva della fase di avvio, le ore di servizio richieste sono pari a 8.977,50 (ottomilanovecentosettantasette/50).

### 3.3 Fase di avvio

La Fase di Avvio ha una durata massima di 30 giorni solari, incluso il periodo di formazione di cui al successivo paragrafo 3.3.1.

L'Aggiudicatario entro 10 giorni solari dalla stipula del contratto, pena l'applicazione della relativa penale in caso di ritardo, dovrà redigere il Piano Generale di Fornitura, in cui confluiranno, sotto forma di progettazione esecutiva e programmazione di dettaglio, gli elementi e gli aspetti presenti nell'Offerta Tecnica.

Nello specifico, tale documento deve, a titolo esemplificativo e non esaustivo, contenere:

- le caratteristiche tecniche dell'infrastruttura del Contact Center, con descrizione di dettaglio dei sistemi in uso;
- il piano relativo allo Smart Working, sia rappresentandone la resa laddove venga previsto tra le modalità ordinarie di erogazione parziale del servizio, complementare a quella in presenza, sia nel documentare procedure e tempistiche minime per il passaggio, in tutto o in parte, degli operatori in lavoro agile per garantire la continuità del servizio in occasione di eventi imprevisti a elevato impatto o per concorrere nel contrastare altre forme, prevedibili e non, di criticità operativa;
- un timeplan esecutivo per l'implementazione di tutte le attività previste in Fase di Avvio, che deve contenere almeno i seguenti elementi:
  - predisposizione della commessa, inclusi gli adempimenti amministrativi e normativi;
  - predisposizione logistica, infrastrutturale e telefonica, con espletamento di tutte le attività tecniche propedeutiche alla piena operatività, inclusi i test sul corretto funzionamento dei sistemi dell'infrastruttura, del Contact Center;
  - predisposizione dei sistemi di monitoraggio e reportistica;
  - modalità di svolgimento della fase di Formazione del personale.
- il dettaglio della reportistica offerta, con indicazione del sistema di riferimento e della modalità di consultazione (ad interrogazione o con invio a cadenza periodica) per ciascun tipo di rapporto;
- ogni altro elemento, indicato in atti di gara o in Offerta Tecnica, che sia ritenuto utile al fine di una più efficiente progettazione esecutiva.

La CSEA ricevuta copia del Piano Generale di Fornitura ha facoltà di chiedere motivatamente chiarimenti, integrazioni e/o modifiche, cui l'Aggiudicatario risponderà entro 5 giorni solari, pena l'applicazione della relativa penale, se del caso riemettendo una nuova versione del documento. Spetta all'Aggiudicatario, senza oneri aggiuntivi, l'aggiornamento formale del Piano a prestazione

del servizio in corso, di iniziativa o su sollecitazione della CSEA, qualora vi siano state significative novità tali da rendere anacronistica o fuorviante, anche solo in parte, la versione vigente.

In seguito all'approvazione del suddetto Piano Generale di Fornitura, l'Aggiudicatario dovrà procedere alla realizzazione di tutte le attività propedeutiche all'avvio del servizio di Contact Center, secondo il timeplan esecutivo fornito dall'Aggiudicatario con il Piano Generale di Fornitura e concordato con la CSEA.

### 3.3.1 Formazione del Personale

La formazione del personale avrà una durata complessiva di n. 15 giorni lavorativi e sarà gestita direttamente da personale incaricato della CSEA, secondo le seguenti modalità:

- 5 giorni per la formazione a carattere prettamente teorico;
- 10 giorni per la formazione a carattere a carattere teorico/pratico.

Data l'attuale situazione di emergenza epidemiologica, la fase di formazione potrà svolgersi da remoto ovvero in presenza presso la sede dell'Aggiudicatario. Al momento della stipula la CSEA comunicherà all'Aggiudicatario le modalità stabilite per lo svolgimento della suddetta formazione.

La CSEA fornirà adeguata documentazione di supporto per la consultazione (presentazione delle modalità di funzionamento del meccanismo agevolativo, normativa e regolazione di riferimento, FAQ, Manuali operativi ecc...) e l'accesso, in modalità "visione", al Portale della CSEA dedicato alle imprese a forte consumo di energia elettrica e gas naturale. Consultando il Portale, gli operatori potranno reperire le informazioni di dettaglio di ciascuna impresa.

L'Ente fornirà agli operatori delle credenziali di accesso per poter accedere al suddetto Portale tramite internet.

## 3.4 Infrastruttura di servizio e servizi a supporto

### 3.4.1 Sedi operative di erogazione del servizio

L'Aggiudicatario deve garantire che le proprie sedi operative siano ubicate all'interno del territorio dell'U.E. e che almeno una sede di erogazione del servizio sia ubicata nel territorio italiano.

È **requisito minimo** che venga predisposto un piano di erogazione del servizio da remoto (cd. Smart Working), da prevedersi sia come possibilità alternativa e di backup per eventuali eventi o situazioni (di natura operativa, quali disservizi inerenti alle sedi fisiche, e/o correlate al tema della sicurezza sul lavoro, es. tutela della salute) che complichino o impediscano il regolare svolgimento in presenza delle attività, sia come modalità complementare, ove ritenuto opportuno, all'erogazione standard del servizio. In particolare, anche in occasioni non programmabili, deve essere previsto nel piano che gli operatori, attraverso postazioni opportunamente certificate possono essere al più presto operativi nella modalità alternativa (es. dalla propria abitazione, o da una sede di co-working), in modo da minimizzare l'impatto sull'operatività anche in caso di eventi critici di natura logistica o tecnologica. È **requisito minimo** che i tempi di passaggio in Smart Working, in caso di necessità, di parte o di tutta la gestione del servizio siano non superiori a 24 ore.

Il costo relativo alle sedi operative necessarie all'espletamento dei servizi e alla resa del servizio in Smart Working da parte degli operatori è a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

### 3.4.2 Infrastruttura di servizio

L'Aggiudicatario ha la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software di propria competenza necessari per l'espletamento del servizio.

Le funzionalità connesse ai sistemi infrastrutturali in *outsourcing* devono essere considerate incluse nella quotazione economica omnicomprensiva per l'erogazione dei servizi Inbound.

È richiesto l'utilizzo dei seguenti sistemi in modalità outsourcing:

- sistema di accesso e accoglienza dei contatti con canale sincrono telefonico, sia da rete fissa che mobile. Non è richiesto l'utilizzo dei seguenti canali di comunicazione: posta elettronica, fax, posta tradizionale e sms.
- in merito alle funzionalità di accoglienza automatiche del canale telefonico, le stesse sono messe a disposizione dall'Aggiudicatario e come requisito minimo devono permettere, senza oneri aggiuntivi, le seguenti funzionalità:
  - 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 Contact 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 menu 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 in caso di coda ovvero del numero di utenti in coda;
  - l'ascolto di una musica di attesa;
  - ulteriori messaggi spot inseribili su richiesta dell'Amministrazione per essere ascoltati durante la fase di accoglienza o nel corso dell'attesa per coda (in quest'ultimo caso, in alternativa o complementari all'ascolto di una musica di attesa);
  - la possibilità di prenotazione del servizio di richiamata in caso di coda o altra esigenza procedurale espressa dall'Amministrazione (cd. call back IVR);

È richiesta l'azione della seguente funzionalità di gestione del contesto:

- il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (ad es. presa in carico, inoltro, etc...);
- la possibilità di visualizzare e raccogliere un set di parametri per la realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
  - numero e identificativo della coda di gestione;
  - numero e nome di ciascun operatore della coda;



- carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore);
- numero delle richieste in coda;
- suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso;
- tempo di attesa della prima richiesta in coda;
- stato e numerosità di ciascun terminale telefonico (in servizio, non disponibile, da assegnare, libero in chiamata, in attesa)
- un indicatore di raggiungimento dell'obiettivo assegnato in funzione degli SLA richiesti (ad es. percentuale delle chiamate risposte entro un tempo prefissato).

### 3.4.3 Sistema di distribuzione delle chiamate

È requisito minimo che l'Aggiudicatario gestisca i canali di accesso al servizio in modalità multicanale attraverso un idoneo sistema di distribuzione delle chiamate (Automatic Call Distribution, ACD). La distribuzione delle richieste di servizio in ingresso deve poter rispettare le esigenze eventualmente rappresentate dalla CSEA e deve almeno avere le seguenti funzionalità di distribuzione degli eventi:

- secondo l'ordine di arrivo (First In First Out, FIFO);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo.

Devono inoltre essere sempre possibili soluzioni operative tipiche di gestione del Contact Center, quali la distribuzione da Operatore a Operatore, la possibilità di inclusione di un'ulteriore risorsa a supporto in una chiamata in corso, e il trasferimento della telefonata verso un altro recapito attraverso la digitazione dello stesso o il rintraccio da apposita rubrica direttamente da barra telefonica.

### 3.4.4 Servizio di telefonia - Traffico Inbound

- Numero di telefono fornito dalla CSEA e traffico a carico del chiamante.

La CSEA utilizzerà il proprio Fornitore di servizi di telefonia per la gestione del traffico telefonico in ingresso al Contact Center. In questo caso tutti i costi inerenti ai canoni delle linee e dell'eventuale traffico sono sostenuti dall'Ente; al fornitore è richiesto, come requisito minimo, di permettere l'attestazione delle necessarie linee fisiche in ingresso al Contact Center sulla propria infrastruttura telefonica. Ogni eventuale costo relativo alle attività di attestazione delle linee è a carico dell'Aggiudicatario e si intende incluso nei costi relativi ai servizi operatore richiesti.

### 3.4.5 Sistemi di monitoraggio e Reportistica

Il servizio di monitoraggio offerto deve garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento del Contact Center su base statistica, consentendo la rilevazione dei volumi, sia entranti che inoltrati, nonché la verifica di parametri quali la durata media (DM) delle chiamate e i Livelli di Servizio.

**È requisito minimo** che l'aggiudicatario metta a disposizione della CSEA la seguente reportistica con cadenza:

- **Quotidiana**, riportante le seguenti informazioni:
  - numero di contatti quotidiani;

- durata media delle telefonate;
  - P. IVA dell’Azienda chiamante;
  - Nome, cognome, qualifica della persona chiamante e relativi contatti;
  - oggetto della richiesta di assistenza.
- **Mensile**, riportante tutte le informazioni utili all’accertamento del rispetto degli SLA di cui al paragrafo 5.4.

Gli Offerenti possono indicare, come elemento migliorativo e alle medesime condizioni di spesa, ulteriori funzionalità di reportistica, anche con possibilità di estrazioni a richiesta, attraverso interrogazioni personalizzabili in termini di valori misurati e periodo di riferimento, che consentano l’analisi dei volumi di traffico, in un dato periodo, secondo specifiche categorie temporali (es. per giorno settimanale, per fascia oraria ecc) o altri parametri di riferimento (es. tipologia del canale di ingresso).

## 4 Criteri di valutazione e modalità di attribuzione dei punteggi

### 4.1 Criteri

Il criterio di aggiudicazione nell’ambito della presente procedura è, ai sensi dell’art. 95, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici), quello dell’offerta economicamente più vantaggiosa e prevede l’assegnazione di un punteggio così suddiviso:

- **70 % punteggio tecnico**
- **30 % punteggio economico**

Il punteggio dell’offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella, con la relativa ripartizione dei punteggi.

| CRITERIO                                   | SUBCRITERIO  | PUNTEGGIO MASSIMO | TOTALE MASSIMO |
|--|--|-------------------|----------------|
| <b>1. Qualità delle soluzioni proposte</b> | 1a. Dettagliata e completa esposizione dei servizi proposti ed esperienza del personale                          | 20                | 55             |
|  | 1b. Qualità delle soluzioni proposte relative alla infrastruttura di servizio offerta                            | 15                |                |
|  | 1c. Incremento, oltre a quelle già previste come requisito minimo, delle modalità di monitoraggio e Reportistica | 20                |                |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 2. <b>Tempistiche di avvio del servizio</b>                     | Diminuzione delle tempistiche di avvio del servizio  | 5 | 5  |
| 3. <b>Smart Working</b>   | Tempi di passaggio, in caso di particolari criticità o rilevanti necessità operative, per lo spostamento di parte o di tutta la gestione del servizio in Smart Working | 5 | 4 ore = 5 punti<br>8 ore = 3 punti<br>12 ore = 1 punto |
| 4. <b>Proposta di contesto derivante da esperienze analoghe</b> | Si valuterà il grado di riutilizzo e valore aggiunto per l'affidamento derivante da esperienze del fornitore su servizi analoghi.                                      | 5 | 5  |

#### 4.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

Per i criteri e sub-criteri 1.a ÷ 1.c, 2 e 4 relativi ad elementi qualitativi di valutazione dell'offerta, la Commissione di gara sulla base del metodo discrezionale (D) attribuirà a ciascuna offerta un coefficiente compreso tra 0 e 1, in ragione del giudizio assegnato dagli stessi alle caratteristiche qualitative tra quelli di seguito riportati: ottimo = 1, buono = 0,8; sufficiente = 0,6, insufficiente = 0,3; assenza di proposta = 0. Per l'offerta i-esima il coefficiente attribuito al j-esimo sub-criterio tecnico ( $VT_{i,j}$ ) viene calcolato come media dei coefficienti assegnati da ciascun commissario.

Per il criterio 3 relativo ad elementi quantitativi di valutazione dell'offerta, la Commissione di gara determinerà il punteggio secondo il metodo sotto indicato.

$PT_{i,3} = \{0$  Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in Smart Working superiore a 12 ore. 1  
Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in Smart Working compresi tra 12 e 8 ore. 3  
Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in Smart Working compresi tra 8 e 4 ore. 5  
Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in Smart Working inferiore a 4 ore

La Commissione calcolerà il punteggio tecnico ( $PT_i$ ) di ciascuna offerta  $i$ -esima come somma dei punteggi tecnici afferenti ai singoli sub-criteri di valutazione relativi ad elementi qualitativi, secondo il metodo aggregativo compensatore con la formulazione di seguito riportata:

$$PT_i = \sum VT_{ij} * C_j + PT_{i,3} n_j = 1 = VT_{i,1a} * C_{1a} + \dots + VT_{i,1c} * C_{1c} + VT_{i,2} * C_2 + VT_{i,4} * C_4 + PT_{i,3}$$

Con

$VT_{ij}$  = Coefficiente attribuito all'offerta del concorrente  $i$ -esimo per l'elemento di valutazione  $j$ -esimo;

$C_j$  = Punteggio massimo attribuito al  $j$ -esimo sub-criterio tecnico;

$j = \{1a, 1b, 1c, 2, 3, 4\}$  indice del sub-criterio tecnico.

Il punteggio tecnico del concorrente  $i$ -esimo,  $PT_i$ , non sarà oggetto di riparametrazione e sarà calcolato con una precisione fino alla quinta cifra decimale inclusa e poi sarà troncato alla seconda cifra decimale (es.: 65,34661 diventa 65,34), come previsto da MePA.

### 4.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

Per ciascuna offerta economica il coefficiente  $VE_i$  si ottiene mediante le seguenti formule:

$$VE_i = 0,9 * R_i / R_{soglia} \text{ per } R_i \leq R_{soglia}$$

$$VE_i = 0,9 + (1 - 0,9) * (R_i - R_{soglia}) / (R_{max} - R_{soglia}) \text{ per } R_i > R_{soglia}$$

dove:

$VE_i$  = Coefficiente dell'offerta  $i$ -esima;

$R_i$  = Ribasso relativo all'offerta  $i$ -esima;

$R_{soglia}$  = Valore medio dei ribassi offerti da tutti i Concorrenti;

$R_{max}$  = Ribasso massimo tra tutte le offerte presentate.

La Commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi economici secondo il metodo aggregativo compensatore.

La Commissione calcolerà il punteggio economico ( $PE_i$ ) di ciascuna offerta  $i$ -esima attraverso la seguente relazione:

$$PE_i = VE_i * 30$$

Il punteggio economico del concorrente  $i$ -esimo,  $PE_i$ , non sarà oggetto di riparametrazione e sarà calcolato con una precisione fino alla quinta cifra decimale inclusa e poi sarà troncato alla seconda cifra decimale (es.: 65,34661 diventa 65,34), come previsto da MEPA.

### 4.4 Metodo per il calcolo dei punteggi complessivi

Il punteggio complessivo di ogni singola Offerta  $i$ -esima presentata sarà dato dalla somma dei punteggi complessivi ottenuti e inseriti su MePA per l'offerta tecnica e per l'offerta economica di cui ai precedenti paragrafi:

$$POi = PTi + PEi$$

## 5 Aspetti contrattuali

### 5.1 Obblighi e responsabilità dell'aggiudicatario

Il servizio in oggetto dovrà essere eseguito nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contrattuali.

La CSEA potrà eseguire qualsiasi controllo sulla esecuzione e sulle modalità di svolgimento del servizio.

Le ore del servizio potranno anche essere ridotte o aumentate, con obbligo per la CSEA, in caso di riduzione, di corresponsione degli importi relativi alle sole ore prestate. Il prezzo non subirà variazioni durante la vigenza del contratto. L'orario potrà essere variato anche *ad horas* da parte della CSEA a mezzo di comunicazione scritta.

L'Aggiudicatario deve garantire la copertura del servizio assicurando la sostituzione del personale assente per ferie o per altre tipologie di assenze programmate o comunque prevedibili.

L'Aggiudicatario deve garantire la copertura del servizio assicurando, nel caso, la sostituzione del personale addetto assente, per malattia o altre cause non prevedibili. L'Aggiudicatario deve inoltre assicurare la sostituzione del personale che non risultasse adeguato o rispondente alle esigenze della CSEA e ai requisiti richiesti.

L'Aggiudicatario si obbliga ad applicare integralmente tutte le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicabile e dagli accordi integrativi dello stesso in vigore per il tempo in cui si svolge il servizio. Ulteriormente l'Aggiudicatario si impegna a corrispondere puntualmente gli emolumenti spettanti ai dipendenti che svolgono il servizio in oggetto. Dette disposizioni costituiscono clausola essenziale per la CSEA la cui violazione comporta, ipso iure, la risoluzione del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà ottemperare agli obblighi verso i propri dipendenti in base alle leggi vigenti sulle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, malattie professionali, disoccupazione, integrazioni salari, assicurazioni malattie, etc.) ed alle disposizioni relative alla sicurezza e salute dei lavoratori.

L'Aggiudicatario dovrà indicare un Responsabile del servizio che oltre a vigilare sul rispetto delle modalità di svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato, ed alla sua corretta esecuzione, svolgerà il ruolo di referente, interagendo con i preposti di CSEA.

### 5.2 Personale

L'Aggiudicatario comunicherà alla CSEA, nel Piano Generale di Fornitura, il nominativo del Responsabile del servizio.

L'Aggiudicatario si impegna a tenere sollevata la CSEA da qualsiasi tipo di responsabilità, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nonché le eventuali sanzioni civili e penali previste dalle disposizioni vigenti in materia, restando a carico della CSEA il solo obbligo del pagamento delle prestazioni eseguite.

L'Aggiudicatario è tenuto a comunicare preventivamente, per ragioni di sicurezza, i dati anagrafici del personale impiegato.

L'Aggiudicatario risponderà dell'idoneità del personale ad assicurare lo svolgimento del servizio in maniera perfettamente rispondente alle esigenze della CSEA ed in modo da non ritardare o intralciare lo svolgimento delle attività della CSEA medesima.

La CSEA potrà richiedere in qualsiasi momento l'immediata sostituzione del personale ritenuto, a suo insindacabile giudizio, non adeguato allo scopo.

### 5.3 Prestazioni ulteriori

L'Aggiudicatario dovrà far fronte ad eventuali richieste, da parte della CSEA, di prestazioni ulteriori, eccedenti o aggiuntive rispetto a quelle previste dal contratto.

La CSEA si riserva altresì, già in fase di affidamento, nonché nel corso del servizio, la più ampia facoltà di apportare modifiche sia per l'aumento sia per la diminuzione delle ore affidate che saranno computate alla tariffa oraria di aggiudicazione, che rimarrà fissa per tutta la durata del contratto.

### 5.4 Erogazione del servizio: SLA e penali

Si riportano le penali e i parametri obiettivo (SLA) richiesti dalla CSEA per l'erogazione del servizio:

| ID    | SLA  | DESCRIZIONE   | VALORE           | FREQUENZA DI RILEVAZIONE                   | FORMULA DI CALCOLO   | PENALI  |
|-------|--|---|------------------|--|--|---|
| SLA01 | Tempo di emissione del Piano Generale di Fornitura | Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data di stipula contrattuale e la data di consegna all'Amministrazione del Piano Generale di Fornitura                               | 10 giorni solari | Ad evento                                  | <b>K1-K2</b><br><b>K1:</b> Data di consegna del Piano Generale di Fornitura all'Amministrazione<br><b>K2:</b> Data di stipula contrattuale   | <b>500 euro</b> per ogni giorno di ritardo  |
| SLA02 | Tempo di risposta Operatore per canale sincrono    | Valore che esprime la percentuale minima di risposte di un Operatore entro il tempo predefinito di 60 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'Operatore | 80%              | Ogni richiesta con rendicontazione mensile | <b>K1/K2 x 100</b><br><b>K1:</b> Numero richieste sincrone risposte da Operatore entro tempo predefinito<br><b>K2:</b> Numero richieste sincrone complessivamente risposte da Operatore nel periodo. | 0,6% del valore del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento per |

| ID           | SLA                                       | DESCRIZIONE   | VALORE      | FREQUENZA DI RILEVAZIONE                   | FORMULA DI CALCOLO   | PENALI  |
|--------------|---|---|-------------|--|--|---|
|              |   |   |             |  |  | ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo                  |
| <b>SLA03</b> | Numero di reclami                         | Valore che esprime il numero massimo di reclami effettuati dagli utenti inerenti alla qualità del servizio di CC  | <b>0,1%</b> | Giornaliera con rendicontazione mensile    | <b>K1/K2 x 100</b><br>K1: Numero reclami ricevuti inerenti alla qualità del servizio di CC<br>K2: Numero richieste complessive gestite                             | <b>1000 Euro</b> ogni 0,05% in più rispetto all'obiettivo |
| <b>SLA04</b> | Tempo di richiamata                       | Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 24 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore | <b>80%</b>  | Ogni richiesta con rendicontazione mensile | <b>K1/K2 x 100</b><br>K1: Numero richiamate effettuate entro il tempo limite.<br>K2: Numero richiamate complessive richieste.                                      | <b>1000 Euro</b> ogni 1% in meno rispetto all'obiettivo   |
| <b>SLA05</b> | Comunicazione di variazione del personale | Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve comunicare la variazione o l'aggiunta di personale interessato nei servizi richiesti                            | <b>5 gg</b> | <b>Ad evento</b>                           | <b>K1-K2</b><br>K1: Data di comunicazione all'Amministrazione della sostituzione/aggiunta di personale<br>K2: Data di effettiva sostituzione/aggiunta di personale | <b>150 Euro</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo     |

## 5.5 Garanzia definitiva

A garanzia del corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali, prima della stipula del contratto tramite MePA, l'Aggiudicatario dovrà prestare una garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici), tramite cauzione o fidejussione, sottoscritta a favore di CSEA secondo le modalità di cui all'art. 93, commi 2 e 3, del Codice medesimo.

La garanzia dovrà essere presentata a CSEA entro 10 (dieci) giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'efficacia dell'aggiudicazione e dovrà essere conforme agli schemi tipo approvati con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e previamente concordati con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze.

Si applica l'articolo 93, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. La garanzia, prevista con le modalità di cui all'articolo 103 del D.Lgs. n. 50/2016, deve essere conforme agli schemi di contratti tipo per le garanzie fideiussorie approvati con decreto ministeriale 19/1/2018, n. 31 e prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta da parte della CSEA.

Ai sensi dell'articolo 103, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, la mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e CSEA aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria. La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione e ad avvenuto passaggio di consegne al nuovo affidatario del servizio.

## 5.6 Stipula del contratto

Il contratto verrà stipulato con l'aggiudicatario tramite MePA, mediante invio a sistema del Documento di Stipula sottoscritto con firma digitale dalla CSEA, previa presentazione della garanzia definitiva.

Non si applica il termine dilatorio di cui all'art. 32, comma 9 del Codice dei contratti pubblici, in quanto trattasi di acquisto effettuato attraverso il mercato elettronico ed affidamento ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del Codice medesimo.

Non sarà riconosciuta alcuna revisione dei prezzi per tutta la durata del contratto.

Si precisa che il presente Capitolato Tecnico nonché l'Offerta che risulterà aggiudicataria costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto stipulato su MePA.

## 5.7 Durata

Il contratto avrà durata pari a 18 (diciotto) mesi, comprensiva della fase di avvio, così come disciplinata all'art. 3.3 del Capitolato, a decorrere dalla relativa sottoscrizione e si estinguerà alla scadenza senza nessun obbligo di preventiva comunicazione.

La CSEA, ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice, si riserva la facoltà di modificare la durata del contratto in corso di esecuzione per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure finalizzate all'individuazione del nuovo Aggiudicatario e, comunque, nella misura massima di (6) sei mesi. In tal caso l'Aggiudicatario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi – o più favorevoli – prezzi, patti e condizioni.

Resta in ogni caso inteso che, l'importo complessivo massimo riconoscibile dalla CSEA per l'esecuzione del servizio oggetto della presente, ivi compresa l'eventuale proroga tecnica ai sensi



dell'art. 106, comma 11 del Codice sopra citato, non potrà essere superiore al valore complessivo previsto per l'appalto, di € 200.000,00 (euro duecentomila/00), al netto dell'IVA.

## 5.8 Modalità di pagamento e fatturazione

L'Aggiudicatario provvederà ad emettere fatture elettroniche semestrali, tramite piattaforma SDI, per le prestazioni del servizio. La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

**Cassa per i servizi energetici e ambientali**  
**Piazza Augusto Imperatore, 32**  
**00186 – Roma**  
**(RM)**

Ai sensi dell'art. 3 della l. n. 136/2010 l'aggiudicatario dovrà indicare in ogni singola fattura il numero di CIG indicato nella Lettera d'invito, nonché il conto corrente dedicato ove far confluire i pagamenti dei corrispettivi di cui alle fatture suddette, con il relativo codice IBAN e le generalità ed il codice fiscale della persona delegata ad operare sul conto corrente medesimo.

Si applica lo split payment; il codice univoco per la fatturazione è UFVE7Y.

## 5.9 Codice etico, MOG e PTPC

L'aggiudicatario si obbliga a uniformare la propria condotta a principi e disposizioni contenuti nel Codice Etico, nel Modello di organizzazione, gestione e controllo, di cui al D. Lgs. n. 231/01 e s.m.i. (MOG), e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) adottati dalla CSEA e pubblicati sul sito [www.csea.it](http://www.csea.it), nella sezione "Amministrazione Trasparente", in quanto applicabili.

La mancata osservanza dei suddetti principi e disposizioni è causa di risoluzione del contratto.

## 5.10 Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

L'aggiudicatario dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e integrazioni.

L'accertata inosservanza, da parte dell'aggiudicatario, delle disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari è causa di risoluzione del contratto.

## 5.11 Disposizioni antimafia

L'esecuzione del servizio oggetto della presente procedura è subordinata all'integrale e assoluto rispetto della legislazione antimafia vigente nel periodo di validità del contratto.

## 5.12 Subappalto e divieto di cessione del contratto

È ammesso il subappalto nei limiti previsti dall'art. 105 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i..

È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

### 5.13 Riservatezza

L'Aggiudicatario dovrà mantenere e far mantenere al proprio personale la riservatezza in merito a dati, informazioni e documenti forniti dalla CSEA, di cui venisse a conoscenza o in possesso nell'esecuzione del contratto.

Analogamente i dati forniti dall'impresa saranno trattati dalla CSEA nel rispetto delle disposizioni in materia

### 5.14 Risoluzione del contratto

In caso di grave e reiterato inadempimento dell'aggiudicatario dovuto anche a uno solo degli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto, la CSEA, mediante posta elettronica certificata, assegna allo stesso, ex art. 1454 del Codice Civile, un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione per porre fine all'inadempimento.

Decorso inutilmente tale termine, la CSEA potrà, in relazione a specifiche circostanze e a propria esclusiva discrezione, assegnare un termine ulteriore, decorso il quale, qualora l'inadempimento non sia stato sanato, il contratto si intenderà risolto di diritto con conseguente facoltà, in capo alla CSEA, di incamerare la garanzia definitiva, ove stessa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente. Resta salvo il diritto della CSEA al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In ogni caso, la CSEA, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, e fermo il diritto al risarcimento del danno subito, potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456, previa dichiarazione da comunicarsi all'aggiudicatario con posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

- a) accertamento del venir meno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara;
- b) mancata reintegrazione, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della CSEA, della garanzia eventualmente escussa;
- c) qualora l'importo complessivo delle penali irrogate, di cui all'articolo 5.4 del presente Capitolato Tecnico, superi il 10% dell'importo complessivo del contratto;
- d) nel caso di violazione di quanto disposto ai seguenti articoli 5.1 ("Obblighi e responsabilità dell'aggiudicatario"), 5.9 ("Codice Etico, MOG e PTPC"), 5.10 ("Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari"), 5.11 ("Disposizioni antimafia") e 5.12 ("Subappalto e divieto di cessione del contratto").

La risoluzione si verifica di diritto mediante unilaterale dichiarazione della CSEA, da effettuare con posta elettronica certificata.

### 5.15 Recesso

La CSEA si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'Aggiudicatario tramite posta elettronica certificata.

In caso di recesso l'Aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte della CSEA delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto.

#### 5.16 Foro competente

In caso di controversia il foro competente in via esclusiva è quello di Roma, sede della CSEA.

#### 5.17 Normativa di rinvio

Per tutto quanto non specificatamente disciplinato dal presente Capitolato Tecnico nonché dagli altri atti relativi alla presente procedura, si farà riferimento alle disposizioni di cui al Codice dei contratti pubblici e al Codice Civile nonché alle condizioni generali di fornitura previste dal MePA e reperibili sul relativo sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

#### 5.18 Trattamento dei dati personali

I dati raccolti saranno trattati dalla CSEA, in qualità di Titolare del trattamento, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) nonché del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., esclusivamente nell'ambito della presente procedura nonché, per quanto concerne l'aggiudicatario, ai fini del perfezionamento e dell'esecuzione del contratto, nei termini di cui all'Informativa *Privacy* allegata alla RdO (Allegato 2).