



VERITAS S.p.A.
Comune di Venezia

Contratto di Servizio

n. repertorio: 23647 del
28/12/2022

CONTACT CENTER DIME

SERVIZIO DI CONTACT CENTER METROPOLITANO

- DISCIPLINARE TECNICO/ECONOMICO -

Sommario

1.	PREMESSA.....	5
2.	DEFINIZIONI.....	5
3.	OGGETTO DEL DISCIPLINARE TECNICO ECONOMICO	6
4.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
5.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
5.1	Servizio di Outbound.....	8
6.	COMUNICAZIONI TRA TITOLARE DEL SERVIZIO E VERITAS.....	8
7.	PERSONALE VERITAS.....	8
8.	FORMAZIONE DEL PERSONALE	9
8.1	Formazione per l'avvio di un nuovo servizio	9
8.2	Formazione permanente	9
8.3	Creazione di un nuovo servizio	10
9.	MATERIALE FORMATIVO E DI GESTIONE DELLA CONOSCENZA.....	10
9.1	Variazione/aggiornamento delle procedure e delle informazioni	10
10.	VOLUMI DI TRAFFICO E DURATA MEDIA DELLE CONVERSAZIONI ATTUALI.....	11
11.	INDICATORI PER IL MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE (KPI).....	11
12.	CONTROLLI DEL TITOLARE DEL SERVIZIO	11
12.1	Qualità delle prestazioni erogate dagli operatori.....	12
12.2	Risultati del controllo	12
12.3	Uffici abilitati al controllo	12
13.	PREDISPOSIZIONE DEL MESSAGGIO DI BENVENUTO E DEI MESSAGGI D'ATTESA	12
14.	CONSEGNA DI TRATTAMENTO DI DATI IN OUTSOURCING	12
15.	REGISTRAZIONE DELLE CHIAMATE	13
16.	TUTELA DELLA PRIVACY.....	13
17.	ATTIVITÀ' DI REPORTING	14
17.1	Report giornaliero (da trasmettere il giorno successivo).....	14
17.2	Report giornaliero (solo previa richiesta per specifiche giornate individuate nel limite di 60 all'anno)	14

17.3 Report settimanale (il lunedì successivo).....	14
17.4 Report mensile (entro il giorno 10 del mese successivo).....	15
17.5 Disponibilità Basi dati dei sistemi a supporto.....	15
18. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	15
19. PENALI, RECESSO E RISOLUZIONE.....	15
20. OBBLIGHI E COMPETENZE DEL GESTORE	15
21. CORRISPETTIVO.....	16
22. DICHIARAZIONE DI COMPATIBILITA'	17
23. DURATA.....	17
24. CONTROVERSIE.....	17
24.1 Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.....	17
25. REGISTRAZIONE.....	18
26. SPESE E RINVIO.....	18
27. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	18

ALLEGATO A SERVIZI

ALLEGATO B VOLUMI E TMC CHIAMATE

ALLEGATO C KPI E PENALI

ALLEGATO D PARTE TECNICA

ALLEGATO E ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO EX ART.28 GDPR

DISCIPLINARE DELL’AFFIDAMENTO A VERITAS S.P.A. DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER TELEFONICO MEDIANTE PIATTAFORMA MULTICANALE CzRM DENOMINATA DIME FINO AL 31/12/2024.

L'anno 2022, il giorno 28 del mese di dicembre (28/12/2022),

tra:

il Comune di Venezia, C.F.e P.IVA 00339370272, nella persona di Stefania Battaglia, nata a xxx il xxx, domiciliata agli effetti del presente atto presso la Sede Municipale, Venezia, San Marco n.4136, la quale agisce in qualità di delegata dalla Giunta del Comune di Venezia, in forza della Delibera di Giunta Comunale n. 306 del 20 dicembre 2022 concernente, tra l'altro, il mandato al Direttore dell'Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita di sottoscrivere il disciplinare tecnico/economico e i relativi allegati, la quale stipula la presente in nome, per conto e nell'interesse dell'Amministrazione rappresentata

e

la società Veritas S.p.A. - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi, C.F. /P.IVA n. 03341820276, con sede in Santa Croce 489 Venezia, nella persona di Andrea Razzini, in qualità di Direttore, nato a xxx il xxx, domiciliato ai fini del presente atto presso la Sede della sopra indicata Società, il quale agisce in forza dei poteri a lui attribuiti con procura speciale del 20/04/2017 Rep. N. 106458 dott. Massimo Luigi Sandi registrata a San Donà di Piave il 08/05/2017 al n. 1140-serie 1T, in esecuzione della delibera del Consiglio di Amministrazione del 18/07/2019.

1. PREMESSA

Veritas S.p.A. (di seguito indicata Veritas) è un'azienda interamente di proprietà pubblica, la prima del Veneto per dimensioni e fatturato e una delle più grandi d'Italia nella gestione del servizio idrico integrato e del servizio di igiene ambientale. Dal 2012 ha attivato al suo interno una moderna struttura di Contact Center che lavora per tutte le società del Gruppo Veritas e per il Comune di Venezia. In linea con le esigenze dei Comuni soci, la tempestiva assistenza agli utenti e la semplificazione del loro accesso ai servizi sono gli intenti primari dell'Azienda, che li persegue con la competenza e l'elasticità garantiti dalla posizione interna al Gruppo stesso. Da dicembre 2018 Veritas è stata coinvolta nel progetto DiMe CzRM.

Il progetto, realizzato da Venis S.p.A. per il beneficiario Comune di Venezia, attraverso l'intervento PON Metro Ve111g "Piattaforma CzRM Multicanale", ha comportato la progettazione e successiva realizzazione di tutte le componenti tecnologiche e organizzative, per la messa in esercizio di una piattaforma di CRM multicanale denominata DiMe, anche riorganizzando e migliorando i processi di back office per l'erogazione dei servizi in modalità on-line. L'obiettivo principale del progetto è l'incremento della diffusione e dell'utilizzo di servizi digitali fra i cittadini veneziani, anche migliorando la governance esercitata dal Comune di Venezia in materia di cooperazione orizzontale con le sue società di scopo, in grado di mettere a sistema tutti i servizi pubblici cittadini.

Gli obiettivi del progetto monitorati e valutati nell'ambito del programma PON METRO, sono fra gli altri:

- offerta di un servizio "sumisura" per il cittadino, attraverso la possibilità di scegliere il canale più adatto a soddisfare le sue esigenze informative: web mobile, web da postazione fissa, nonché canale telefonico con operatore (disponibile 7 giorni su 7 in fasce d'orario lavorativo prestabilito);
- personalizzazione dell'offerta di servizi in funzione del profilo del cittadino stesso e conseguente aumento del livello di soddisfazione dell'utente;
- semplificazione delle modalità di accesso e fruizione dei servizi, a seguito dell'utilizzo di tecnologie e prassi gestionali allineate con i livelli più avanzati;
- erogazione di servizi attraverso modalità di fruizione il più possibile "self-service";
- efficientamento dei servizi cittadini in termini di: riduzione dei costi di gestione del servizio e delle architetture e sistemi a supporto grazie alla riprogettazione dei processi di erogazione ed al change management;
- ottimizzazione del numero di risorse necessarie, tramite l'eliminazione di duplicazioni e ridondanze nei processi e sistemi della PA;
- integrazione dei servizi del territorio e offerta di un punto di accesso unitario e multicanale;
- potenziamento del servizio di assistenza agli utenti;
- fruibilità del sistema per tutta l'area metropolitana;
- promozione e miglioramento dell'informazione gestita, conoscenza della realtà complessiva dell'area metropolitana, condivisione del sapere in ottica di marketing predittivo.

Veritas interviene attraverso l'erogazione di un servizio di Contact Center Metropolitano, deputato a costituire il primo e qualificato contatto telefonico con l'Amministrazione del Comune di Venezia da parte del chiamante che desidera ricevere supporto nell'utilizzo della piattaforma DIME o che, non utilizzando autonomamente tale modalità telematica, richiama comunque di accedere ai servizi comunali.

2. DEFINIZIONI

Nelle tabelle successive vengono riportati i termini e gli acronimi riportati nel presente disciplinare.

TERMINE	DEFINIZIONE
Titolare del Servizio	Comune di Venezia
Operatore	Risorsa Veritas dedicata all'attività di contact center
Chiamante	Cittadino, Enti pubblici, e qualunque soggetto che abbia necessità di accedere ai servizi del Titolare del Servizio e delle Società partecipate
Contact Center	Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione del contatto con il cittadino
Inbound	Il cittadino contatta telefonicamente l'Amministrazione Contraente. I servizi sono erogati con la ricezione delle chiamate voce.
Contatto	Chiamata telefonica da parte del cittadino presa in carico dall'operatore
Ricontatto	Chiamata telefonica outbound da parte dell'operatore al cittadino
Risoluzione	Soddisfacimento della richiesta del cittadino
Ticket DiMe	Richiesta/segnalazione del cittadino registrata nel CRM

ACRONIMO	DEFINIZIONE
ACD	Automatic Call Distribution
COTV	Centro Operativo Telecomunicazioni e Videosorveglianza
CRM	Customer Relationship Management
CTI	Computer Telephony Integration
IVR	Interactive Voice Response
KPI	Key Performance Indicators: parametri di valutazione delle prestazioni dell'Appaltatore
NNG	Numero Non Geografico
PBX	Private Branch Exchange
SAAS	Software as a Service
URL	Uniform Resource Locator

3. OGGETTO DEL DISCIPLINARE TECNICO ECONOMICO

Nell'ambito del più ampio progetto di Piattaforma Multicanale CzRM denominata DiMe nel suo complesso, che vede interagire parallelamente servizi erogati in modalità touch point e servizi erogati telefonicamente, il presente Disciplinare ha per oggetto l'esecuzione del servizio di Contact Center telefonico gestito da Veritas per conto del Titolare del Servizio.

I servizi oggetto del presente Disciplinare sono tutti quelli rientranti nel progetto DiMe 041041.

Il dettaglio dei servizi viene specificato nell'allegato A. L'elenco dei servizi descritti è da intendersi esemplificativo e non esaustivo.

Le parti prendono atto che il Servizio di informazioni su Trasporto Pubblico Locale dovrà essere oggetto di separato contratto tra Veritas S.p.A. e Vela S.p.A., sia per la parte economica che per quella operativa, stipulato sulla base delle linee guida dettate dal presente atto. Il Titolare del Servizio dovrà essere edotto in merito ai contenuti del contratto tra Veritas S.p.A. e Vela S.p.A.

Il Titolare del Servizio può attivare, nel corso della vigenza contrattuale, altre tipologie di servizi nel rispetto dei costi e delle caratteristiche indicate nel Disciplinare, previo congruo preavviso nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 8.3. I tempi di preavviso devono tener conto della tipologia del nuovo servizio da affidare, del piano formativo descritto al paragrafo 8.1 e delle necessità organizzative in termini di gestione dell'incremento del volume complessivo di chiamate, nonché dell'eventuale necessità di adeguamenti/implementazioni tecnologici e procedurali.

Veritas deve offrire un servizio efficiente e qualitativamente di piena soddisfazione per il committente, con particolari garanzie su:

- rispetto dei livelli di servizio quali-quantitativi stabiliti dal presente Disciplinare;
- continuità di servizio, di tipo organizzativo e relativa al sistema CTI.

I livelli di servizio tecnici sono in capo a Veritas ad eccezione del CRM e di tutte le piattaforme/interfacce Software ad uso degli operatori, messi a disposizione dal Titolare del Servizio.

E' vietato cedere a terzi il presente Disciplinare.

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La finalità del presente Disciplinare è quella di rispondere alle interazioni telefoniche provenienti dai cittadini dell'Area Metropolitana Veneziana tramite numerazione 041041, ed erogare informazioni e/o servizi secondo le informazioni e/o procedure indicate dal Titolare del Servizio.

Attraverso il Contact Center Metropolitano i cittadini possono:

- essere supportati nell'utilizzo del Touch Point digitale DiMe, piattaforma per l'accesso in modalità self-service ai servizi comunali attraverso l'apertura di appositi ticket al servizio del supporto tecnologico;
- ricevere informazioni di primo livello sui servizi erogati dal Titolare del Servizio;
- essere indirizzati al servizio di competenza attraverso la presa in carico della propria richiesta/segnalazione che verrà evasa dall'Ufficio di competenza;
- procedere alla prenotazione di appuntamenti per i servizi per i quali è prevista questa possibilità;
- contattare direttamente il servizio COTV, anche senza l'ausilio dell'operatore attraverso IVR appositamente programmato.

Si specifica che, a fronte di altro contratto tra Veritas e Vela S.p.A. i cittadini possono inoltre ricevere informazioni e prenotare servizi sul trasporto pubblico locale e che tale servizio viene ritenuto di primario interesse, anche in relazione all'oggetto del presente Disciplinare e pertanto dovrà essere reso noto, preventivamente alla stipula, al Titolare del Servizio.

A tal fine il Contact Center Metropolitano provvede alla registrazione di tutti i contatti telefonici ricevuti attraverso apposito sistema di ticketing CRM fornito dal Titolare del Servizio, procedendo alla chiusura del ticket laddove l'informazione richiesta sia di primo livello, ovvero passando il ticket all'Ufficio di competenza in presenza di richieste informative di secondo livello. Si intendono di primo livello le richieste informative che l'operatore può evadere avvalendosi delle risposte fornite per lo specifico argomento dal Titolare del Servizio e presenti nella Knowledge.

Il servizio inoltre prevede la gestione degli eventuali reinstradamenti delle chiamate ricevute su numerazione 041041 e destinate mediante apposita scelta IVR al servizio COTV. Si precisa che il servizio garantisce l'inoltro delle chiamate sino alla centrale pubblica della numerazione di destinazione.

Il servizio viene svolto utilizzando appositi strumenti di consultazione a mezzo WEB (CRM, Portali istituzionali e quant'altro) messi a disposizione dal Titolare del Servizio.

Il servizio viene svolto utilizzando apposite postazioni di lavoro dotate dei necessari strumenti informatici (PC, monitor, periferiche, telefono con cuffia e quant'altro necessario) ed i manuali informativi e procedurali messi a disposizione e/o approvati dal Titolare del Servizio. Le postazioni di lavoro e gli strumenti informatici utilizzati sono ceduti in uso, dalla firma del Disciplinare, a Veritas che si occupa della gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi con eventuali aggiornamenti tecnologici se necessari. L'eventuale sostituzione è in carico a Veritas.

Il Titolare del Servizio anche per il tramite della società in house Venis S.p.A. provvede a fornire l'accesso al sistema di CRM Salesforce, alla intranet comunale, agli applicativi di backoffice DIMEBO, e più in generale a tutte le piattaforme WEB in uso al Titolare del Servizio funzionali all'erogazione del servizio nonché la relativa documentazione e gli aggiornamenti del caso.

Qualora il servizio necessitasse di nuove utenze/licenze di sistemi SAAS (ad esempio Salesforce), Veritas deve richiederle al Titolare del Servizio previa valutazione della effettiva necessità di fornitura e/o autorizzazione alla spesa.

La piattaforma CTI/IVR Veritas fa da tramite con il servizio COTV, garantendone la responsabilità di funzionamento fino alla prima linea entrante COTV.

Veritas è obbligata a garantire la struttura logistica ove ha sede il Contact Center DiMe.

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione da parte del Gestore deve avere carattere di regolarità, continuità e completezza.

Il servizio di Contact Center Metropolitano deve gestire le chiamate inbound originate da numerazione 041041 e outbound laddove richieste.

Il servizio è attivo mediante operatore disponibile dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 18:00 (H 10 x 7gg) escluso Natale, Pasqua e primo gennaio. Il Titolare del Servizio e Veritas possono concordare anche eventuali rimodulazioni - anche in estensione - dell'operatività in caso di eventi straordinari e/o emergenziali, su espressa richiesta del Titolare. È prevista sola messaggistica di fuori orario nei rimanenti orari per i servizi DiMe, mentre viene mantenuto il reinoltro a servizi COTV.

Veritas può avvalersi a propria discrezione di un servizio in outsourcing complementare al servizio svolto con personale interno in misura non superiore al 30% rispetto al totale del personale Veritas impiegato nel servizio, come da comunicazione prevista dall'art.7, al fine di garantire il livello di servizio durante i picchi di chiamata, e/o per la copertura del servizio in determinate fasce orarie e/o nei giorni festivi. Il Titolare del Servizio viene tenuto costantemente informato sul soggetto esterno individuato mediante invio del contratto stipulato con il subaffidatario nonché apposita reportistica periodica sulle attività effettivamente rese da quest'ultimo, in coordinamento con quanto previsto dall'art.17, che gestisce, se necessario, le chiamate, della cui prestazione, Veritas S.p.A. resta comunque direttamente responsabile nei confronti del committente.

Veritas garantisce che il personale in servizio utilizzato dall'affidatario in outsourcing possieda le competenze linguistiche adeguate e padronanza della lingua italiana.

Veritas garantisce inoltre che l'eventuale ricorso al servizio in outsourcing non comporta alcun aumento del corrispettivo a carico del Comune di Venezia di cui all'art.21.

Il Comune resta completamente estraneo ai rapporti tra Veritas S.p.A. ed eventuali appaltatori e/o fornitori.

È onere di Veritas S.p.A. prevedere nei contratti con i terzi fornitori e/o appaltatori una clausola disciplinante l'esonero espresso del Titolare del Servizio da ogni responsabilità, diretta e indiretta.

La gestione deve essere impostata secondo i principi di efficienza, chiarezza, trasparenza e di soddisfazione del cliente/contribuente (cittadino, utente).

Devono essere attivate dal Gestore procedure per il controllo della qualità del servizio erogato e del grado di soddisfazione del cliente.

Il Titolare del Servizio e il Gestore Veritas S.p.A. sono tenuti ad uno stretto coordinamento al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi, l'equilibrio ottimale tra qualità, sicurezza, economicità ed efficienza di quanto è regolato dal presente disciplinare, nel rispetto dei ruoli stabiliti dal disciplinare stesso.

Il Titolare conserva la facoltà di indicare al Gestore azioni correttive atte a migliorare la gestione del servizio. Le parti si danno atto che casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio non costituiranno presunzione di inadempimento soltanto per scioperi, esigenze tecniche non prevedibili o cause di forza maggiore espressamente previste e regolate dalla normativa di settore.

Ogni caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio deve essere preventivamente e formalmente comunicato al Comune di Venezia, fatto salvo l'impegno del Gestore di adottare tutte le misure possibili al fine di ridurre il disagio agli utenti.

Il Comune può sostituirsi a Veritas S.p.A., con rivalsa per le spese sostenute, in caso di suo inadempimento o di interruzione o sospensione del servizio, e per l'esecuzione degli interventi necessari a garantire il regolare svolgimento delle attività affidate.

5.1 Servizio di Outbound

Il Titolare del Servizio può richiedere a Veritas, in via straordinaria, l'esecuzione di un'attività di outbound telefonico complementare al servizio inbound affidato con determinazione del corrispettivo secondo la disciplina di cui all'art.21, fatti salve eventuali deroghe espressamente esplicitate in apposito allegato al presente contratto.

In tal caso, volumi e tempi medi di chiamata dell'outbound concorrono nel computo dei volumi e tempi medi di chiamata di cui al paragrafo 10.

Laddove l'attività di outbound per caratteristiche e tempi stretti richiesti di esecuzione, suffragata da apposito report, dovesse impattare sui KPI dell'attività inbound, si procederà con la riduzione della penale in misura proporzionale da definire puntualmente solo ed esclusivamente in caso di attivazione del servizio.

6. COMUNICAZIONI TRA TITOLARE DEL SERVIZIO E VERITAS

Le comunicazioni tra Titolare del Servizio e Gestore avvengono utilizzando canale telefonico e posta elettronica (certificata e non). Veritas è tenuta a fornire uno o più gruppi di distribuzione o una casella di posta elettronica dedicata alle comunicazioni da/verso il Titolare del Servizio.

7. PERSONALE VERITAS

La natura del servizio richiesto presuppone una stretta collaborazione tra il Titolare del Servizio e Gestore. Entrambe le parti devono nominare, ognuno per quanto di propria competenza, uno o più referenti per la complessiva gestione del servizio.

Per questo servizio Veritas appronta una struttura organizzativa in cui saranno identificati almeno i seguenti ruoli:

- Responsabile del Contratto;
- Responsabile Tecnico;
- Supervisore;
- Team Leader;
- Operatore.

Per ciascuna figura professionale sono garantiti i seguenti requisiti fondamentali:

- competenze linguistiche adeguate e padronanza della lingua italiana;
- capacità comunicative;
- capacità di utilizzo dei sistemi informatici e dei principali pacchetti software;
- attitudine a lavorare in team e al problem solving.

Per le figure di Supervisore e Responsabile del Servizio sono altresì presenti le seguenti qualifiche:

- conoscenza delle tecniche di Project Management;
- conoscenza degli strumenti di monitoraggio dei livelli di servizio;
- capacità di leadership e relazionali;
- conoscenza dell'infrastruttura e dei processi del Contact Center.

Per la figura di Responsabile Tecnico sono altresì presenti le seguenti qualifiche:

- conoscenza e certificazione tecnica sulla Piattaforma di Contact Center in utilizzo;
- competenze informatiche con skills elevate;
- esperienza almeno quinquennale sulla gestione e programmazione di sistemi di Contact Center complessi;

- conoscenza specifica su tecnologie e sistemi di Comunicazione;
- competenze di programmazione su sistemi PBX anche complessi;
- competenze specifiche su infrastrutture IVR evolute con utilizzo di intelligenza artificiale;
- certificazione sui processi e tecniche di Project Management.

Veritas deve inviare al Titolare del Servizio entro 30 giorni dall'avvio del servizio l'elenco di tutto il personale impiegato nel progetto DiMe con i ruoli ricoperti da ciascuno di essi ed i relativi Curriculum Vitae, nonché ogni aggiornamento intervenuto, in caso di sostituzione del personale originariamente incaricato, entro 10 giorni.

8. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Titolare del Servizio provvede ad erogare a Veritas adeguata formazione sui servizi affidati sia in fase di start-up di nuovi servizi sia rispetto agli aggiornamenti necessari dei servizi già gestiti per un monte ore annuo minimo di 15 ore.

La formazione di un nuovo servizio start-up viene erogata a Supervisore, Team Leader e almeno 2 operatori fino ad un massimo di 6 partecipanti: il piano e il calendario formativo sono concordati tra Titolare del Servizio e Veritas.

La formazione permanente sui servizi già affidati è invece dedicata alla/e figura/e di riferimento di Veritas (supervisore, team leader).

Veritas, a sua volta, deve garantire l'adeguata formazione di tutto il personale impiegato nell'attività di Contact Center Metropolitano.

Il piano formativo predisposto è suddiviso in:

- formazione per l'avvio di un nuovo servizio - start up;
- formazione delle nuove risorse;
- formazione del/dei team leader o altre figure deputate alla formazione;
- allineamento periodico delle risorse rispetto le procedure e le informazioni trasmesse dal Titolare del Servizio.

Tutte le attività formative sui servizi erogati possono essere svolte:

- presso la sede operativa DiMe;
- presso altra sede Veritas;
- in altra sede del Titolare del Servizio, solamente per le figure del Supervisore, Team Leader ed eventualmente Responsabile Tecnico;
- mediante metodologia e-learning e/o sistemi di telepresence.

Su richiesta del Titolare del Servizio, alle attività formative presso la sede DiMe può partecipare anche proprio personale.

8.1 Formazione per l'avvio di un nuovo servizio

Fermo restando quanto previsto dal paragrafo 8.3 del presente Disciplinare, sulla creazione di un nuovo servizio, e dal paragrafo 8 sull'erogazione della formazione da parte del Titolare del Servizio, Veritas deve garantire l'erogazione, nei confronti delle risorse impiegate nel servizio, di formazione di tipo:

- **comportamentale**: formazione su tematiche generali relative agli aspetti comunicativi (a titolo esemplificativo comunicazione efficace, ascolto attivo, orientamento alle esigenze dell'utenza, ecc.). I registri della formazione riportanti le ore di formazione, gli argomenti trattati, il numero di follow up previsti saranno messi a disposizione del Titolare del Servizio per la consultazione;
- **istituzionale per ogni nuovo servizio affidato**: piano formativo di start up per ogni nuovo servizio finalizzato all'apprendimento delle tematiche normative e procedurali necessarie per l'erogazione del servizio.

Veritas predispone un piano formativo per gli operatori DiMe di durata e frequenza necessari per il raggiungimento di un alto profilo professionale. Il corso formativo di start up per ogni nuovo servizio affidato deve essere erogato in collaborazione con il Titolare del Servizio.

Il piano formativo include anche un periodo di training on the job concordato con il Titolare del Servizio di durata proporzionale alla tipologia di servizio affidato e da definirsi prima dell'affidamento dello stesso.

8.2 Formazione permanente

È facoltà del Titolare del Servizio organizzare in qualsiasi momento dell'anno (previo preavviso sui tempi e modalità di erogazione), sessioni formative di aggiornamento su argomenti specifici relativi ai servizi affidati. Queste sessioni formative possono essere al massimo 2 per mese per un massimo di 6 ore a sessione.

8.3 Creazione di un nuovo servizio

È facoltà del Titolare del Servizio richiedere in qualsiasi momento dell'anno la creazione di un nuovo servizio inbound/outbound sulla base delle necessità dello stesso.

Si intende per nuovo servizio, quello che preveda una riconfigurazione del Sistema Telefonico e/o l'introduzione, da parte del Titolare del Servizio, di nuovi applicativi (comprese eventuali nuove interfacce web) che comportino un cambiamento delle modalità operative del personale tale da richiedere specifica supplementare formazione. Non si intende "nuovo servizio" l'aggiornamento e/o implementazione di applicativi già in uso.

9. MATERIALE FORMATIVO E DI GESTIONE DELLA CONOSCENZA

È onere del Titolare del Servizio mettere a disposizione di Veritas tutte le informazioni per il corretto svolgimento del servizio attraverso diverse tipologie di strumenti (schede servizio, manuali informativi, FAQ, Knowledge Management, ecc.)

Tutti gli aggiornamenti delle informazioni a disposizione del Contact Center Metropolitano nonché delle procedure devono essere comunicati tramite posta elettronica (ordinaria o PEC) o con altri strumenti di condivisione aggiornati in tempo reale messi a disposizione dal Titolare del progetto o da Veritas (es. Knowledge Management).

È facoltà di Veritas proporre sistemi per scambio file diversi dalla e-mail nonché utilizzare altri strumenti di knowledge management per agevolare gli operatori nello svolgimento delle loro attività. Tali strumenti sono concordati preventivamente con il Titolare del Servizio. Gli strumenti messi a disposizione di Veritas dal Titolare del Servizio sono forniti in formato elettronico (PDF, MS Word, altro) e le eventuali informazioni di KM sono usufruibili mediante Web Browser di normale utilizzo (Google Chrome, MS Internet Explorer, MS Edge, Mozilla Firefox) su URL indicati sempre dal Titolare del Servizio.

9.1 Variazione/aggiornamento delle procedure e delle informazioni

Veritas si obbliga a rispettare le tempistiche descritte nella seguente tabella per formare tutti gli operatori di Contact Center su ogni integrazione o correzione delle informazioni e procedure.

Le tempistiche variano in base alla modalità di comunicazione scelta dal Titolare del Servizio:

- variazioni/aggiornamenti comunicati a mezzo e-mail da inviare alla casella postale messa a disposizione da Veritas;
- variazioni/aggiornamenti comunicati dal Titolare del Servizio mediante pubblicazione in strumenti di knowledge management o altri strumenti di condivisione aggiornati in tempo reale messi a disposizione dal Titolare del Servizio o da Veritas;
- variazioni/aggiornamenti comunicati mediante specifiche sessioni formative (formazione in aula o formazione e-learning) erogate al personale Veritas.

Descrizione	Erogazione a mezzo e-mail	Erogazione a mezzo KM	Erogazione a mezzo formazione
Variazioni di numeri telefonici, indirizzi di posta elettronica, referenti di uffici, indirizzi delle sedi e ogni altro dato simile, orari di apertura/chiusura sedi, variazioni reperibilità.	Entro due ore	Immediata	np
Utilizzo di nuovi strumenti informatici (rubrica web, knowledge management, etc.)*	Entro due giorni lavorativi	np	Entro 4 giorni lavorativi
Correzione/aggiornamento/modifica di una procedura già acquisita	Entro due ore	Immediata	Entro 2 giorni lavorativi
Acquisizione di nuove informazioni/procedure che si aggiungono e completano quelle esistenti.	Entro due giorni lavorativi	Immediata	Entro 4 giorni lavorativi

*in caso di introduzione di strumenti che impattano con l'operatività della struttura (es. nuovo CRM) le tempistiche andranno preventivamente concordate tra Titolare del Servizio e Veritas.

10. VOLUMI DI TRAFFICO E DURATA MEDIA DELLE CONVERSAZIONI ATTUALI

Al fine di consentire a Veritas il corretto dimensionamento delle risorse da impiegare, nell'allegato B vengono riportati i volumi medi giornalieri e mensili e il tempo medio di conversazione.

Tali dati sono ricavati da indicatori registrati nel corso degli anni 2019 e 2020; si precisa che i dati sono assolutamente indicativi e non vincolanti.

In merito al tempo medio di conversazione, si precisa che la stima è relativa alla gestione di chiamate inerenti a servizi ordinari attualmente erogati.

Il dato relativo alla durata media della chiamata è da intendersi al netto della tempistica di attesa in coda e del call-setup.

Le quantità indicate nel presente Contratto si intendono stime quantitative del fabbisogno mensile effettuate al meglio delle possibilità e delle conoscenze attuali.

11. INDICATORI PER IL MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE (KPI)

Si riportano di seguito i principali indicatori di monitoraggio dei livelli di servizio (KPI) che Veritas deve rilevare. Ai fini dell'applicazione delle penali di cui all'allegato C vengono considerati gli eventuali scostamenti dall'indicatore relativo al KPI LS Service Level.

KPI	Misure da rilevare	Periodo di riferimento per il calcolo
SLA Service Level Agreements	Percentuale di chiamate (sul totale delle risposte) per le quali la risposta dell'Operatore venga fornita entro 60 secondi.	Base mensile
LS Service Level	Percentuale di chiamate risposte rispetto alle entrate al netto delle short calls (abbandonate entro 10 secondi)	Base mensile
TMA Tempo Medio di Attesa	Il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	Base mensile
TMC Tempo Medio Conversato	Durata media della conversazione espressa in secondi considerando il tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata con l'operatore telefonico e la chiusura.	Base mensile
AS Accessibilità al servizio	Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100.	Base mensile
Presenza media operatori (Veritas)	Rapporto tra n. di operatori previsti in servizio e n. effettivo.	Base semestrale

Si specifica che il Service Level Agreements (SLA) è l'indicatore che esprime la percentuale di chiamate per le quali il tempo che intercorre dall'ingresso della chiamata su ACD alla risposta effettiva da parte dell'operatore è inferiore o uguale a 60 secondi, al netto di eventuali messaggi di benvenuto o IVR.

Si specifica inoltre che il Service Level (LS) è la percentuale di chiamate risposte dall'operatore rispetto a quelle entrate in ACD durante il Service Time e verrà calcolato su base mensile con arrotondamento per eccesso all'intero più vicino.

Gli indicatori di cui al presente articolo sono soggetti a revisione periodica dei livelli medi, con cadenza almeno annuale, finalizzata al miglioramento costante della qualità del servizio.

12. CONTROLLI DEL TITOLARE DEL SERVIZIO

Il Titolare del Servizio, mediante proprio personale incaricato, ha la facoltà di svolgere in qualsiasi momento controlli ed analisi in merito a:

- aspetti qualitativi delle prestazioni erogate dagli operatori e grado di soddisfazione dell'utenza;
- livelli di performance e funzionamento dell'infrastruttura tecnologica in carico a Veritas
- livello di reclami registrati mediante ticketing;
- azioni di miglioramento/investimenti introdotti, a fronte di eventuali criticità emerse, secondo gli indirizzi impartiti dal Titolare del Servizio.

Il Titolare del Servizio è dotato della più ampia facoltà di procedere, attraverso proprie figure abilitate, a controlli e verifiche sul livello di servizio reso, sullo stato di applicazione del presente disciplinare e sull'osservanza delle disposizioni stabilite dalla vigente normativa.

In ogni momento è facoltà del Comune recarsi presso la sede operativa del call center per effettuare controlli diretti sulla gestione operativa degli sportelli e delle telefonate. I controlli avvengono alla presenza di almeno uno dei coordinatori dell'ufficio di Veritas S.p.A.

12.1 Qualità delle prestazioni erogate dagli operatori

Il Titolare del Servizio, durante tutta la durata del Contratto, può effettuare:

- rilevazioni a freddo utilizzando lo strumento di Customer Satisfaction;
- ascolto randomico di alcune chiamate registrate;
- ascolto attivo delle chiamate (ascolto in doppia cuffia presso la sede del Contact Center);
- mystery calls - chiamate in cui l'intervistatore finge di essere un cittadino che pone quesiti al Contact Center). Queste verifiche avverranno senza che Veritas sia preavvisato;
- attività di audit (che andranno concordate e organizzate con Veritas).

12.2 Risultati del controllo

Ogni difformità rispetto alle informazioni e procedure trasmesse in fase di start-up e in base a quanto previsto dal paragrafo 9.1 viene ufficialmente comunicata entro 30 giorni dal Titolare del Servizio a Veritas tramite posta elettronica (ordinaria o PEC). Sono altresì comunicate dal Titolare del Servizio tramite posta elettronica (ordinaria o PEC) tutte le difformità segnalate dai cittadini attraverso reclami presentati con e-mail, al telefono o alla piattaforma DiMe inerenti all'attività oggetto del presente Disciplinare.

Parimenti Veritas comunica entro 30 giorni al Titolare del Servizio tutte le difformità segnalate dagli utenti con reclami diretti agli operatori in outsourcing o al gestore.

Se nell'arco di un mese la percentuale dei reclami su segnalazione dei cittadini dovesse essere superiore al 5 per mille, calcolato sui ticket registrati, viene applicata una penale di € 500. Il Titolare del Servizio si riserva la facoltà di esigere la penale attraverso la realizzazione di azioni di miglioramento, di pari importo, a fronte delle criticità emerse sulla base della reportistica prodotta da Veritas ai sensi dell'art. 18.

12.3 Uffici abilitati al controllo

Il Titolare del Servizio comunica a Veritas le figure abilitate ad eseguire i controlli periodici sulle performances del servizio, trasmettendone i nominativi ed i relativi contatti telefonici ed e-mail ed a quali tipi di controllo sono autorizzati.

13. PREDISPOSIZIONE DEL MESSAGGIO DI BENVENUTO E DEI MESSAGGI D'ATTESA

Veritas deve predisporre il suo sistema IVR/ACD per l'impostazione e registrazione di un eventuale messaggio di ingresso nonché l'inserimento di uno o più messaggi d'attesa per ognuna delle code ACD create. L'attivazione o meno dei messaggi ed il testo resta a totale discrezione del Titolare del Servizio.

È prevista nel Disciplinare la facoltà di richiedere, al bisogno, la sostituzione dei file vocali dei singoli messaggi. La registrazione del messaggio (e la pubblicazione) sono a carico di Veritas.

Il Titolare del Servizio comunica via posta elettronica (ordinaria o PEC) il testo del messaggio da registrare e la coda ACD su cui andrà inserito.

La modifica (o nuovo inserimento) deve essere operativa entro 3 giorni (NBD) dalla richiesta, salvo casi di emergenze (es. eventi allerta rossa protezione civile) per cui è garantito il messaggio entro 15 minuti.

14. CONSEGNA DI TRATTAMENTO DI DATI IN OUTSOURCING

Il legale rappresentante di Veritas o suo delegato, in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), si obbliga a garantire il corretto utilizzo dei dati messi a disposizione di Veritas attraverso il CRM e/o altri applicativi e a comunicare al Titolare del Servizio i nominativi delle persone incaricate alla consultazione, appartenenti al proprio personale.

Tale elenco deve indicare le seguenti informazioni:

- cognome e nome;
- data e luogo di nascita;

- codice fiscale;
- numero matricola aziendale.

Ogni variazione del personale incaricato e/o comunque ogni variazione che comporta il venir meno della necessità di accesso ai dati, è comunicata formalmente al Titolare del Servizio tramite posta elettronica (ordinaria o PEC).

Il Responsabile del Servizio di Veritas si obbliga a impartire le necessarie istruzioni ai dipendenti incaricati e a vigilare affinché siano rispettate le norme sulla sicurezza e trattamento dei dati trasmessi.

15. REGISTRAZIONE DELLE CHIAMATE

È prevista la registrazione delle telefonate inbound/outbound in modo massivo allo scopo di monitorare la qualità del servizio erogato dal Contact Center.

Veritas deve quindi predisporre un sistema di registrazione vocale di tutte le telefonate inbound/outbound, che avverrà solamente dopo aver ottenuto il consenso del chiamante ovvero mediante messaggio preregistrato prima del passaggio all'operatore.

A tale scopo, prima che l'operatore risponda, vengono fornite al chiamante le indicazioni per reperire nel sito www.comune.venezia.it l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR). "Codice in materia di protezione dei dati personali", sia in forma sintetica che, con apposita scelta da parte del chiamante, quella completa.

Agli operatori del Contact Center deve essere data un'informativa comprensiva di tutti gli elementi contenuti nell'articolo 13 del Codice (tipologia di dati, finalità e modalità del trattamento, compresi i tempi di conservazione), anche in conformità al principio di correttezza in base al quale il Titolare è tenuto a rendere chiaramente riconoscibili agli interessati i trattamenti che intende effettuare e le relative modalità (art. 11, comma 1, lett. a) e 13 del Codice).

Veritas inoltre deve adottare le misure di sicurezza previste dagli articoli 31 ss. del Codice al fine di preservare l'integrità dei dati trattati e prevenire l'accesso agli stessi da parte di soggetti non autorizzati, nonché predisporre misure al fine di garantire agli interessati l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli 7 e seguenti del Codice.

Veritas predispone il sistema di registrazione in modo da essere accessibile esclusivamente al Responsabile Tecnico ed ai Supervisor, con log di accesso e Audit Trail nonché al Titolare del Servizio mediante il personale autorizzato ai controlli di cui all'art. 12.3.

Veritas, con riferimento agli obblighi sopra descritti, garantisce che le registrazioni restino conservate in formato elettronico compresso e codificato per un tempo massimo di 12 mesi solari.

16. TUTELA DELLA PRIVACY

Veritas è tenuta ad utilizzare i dati personali forniti dal Titolare del Servizio e da essa autonomamente reperiti, esclusivamente per lo svolgimento dei servizi previsti nel presente Disciplinare, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo Ue 2016/679.

A tale scopo Veritas si obbliga a far sì che tutti i dati siano trattati per le finalità connesse con il presente Disciplinare, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

Veritas si obbliga a non divulgare, anche successivamente alla scadenza di questo Disciplinare, notizie di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché ad impedire che altri eseguano copie, note od elaborazioni di qualsiasi genere dei documenti di cui sia venuta in possesso in ragione del presente Disciplinare.

Veritas si impegna a garantire il rispetto del vigente Regolamento Europeo in materia di data protection (General Data Protection Regulation), e sue eventuali modifiche che verranno introdotte successivamente alla stipula del presente Disciplinare, adottando tutte le misure necessarie al fine di garantire la sicurezza e la protezione dei dati degli utenti.

Il Titolare del Servizio, nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, garantisce, in qualità di Titolare del Trattamento, che il trattamento dei dati personali relativo allo svolgimento del servizio oggetto del presente Disciplinare avvenga in ottemperanza alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018.

Veritas S.p.A., in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali nominata con atto di nomina (allegato E) ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Ue 2016/679, si obbliga a trattare i dati personali raccolti e comunicati dal Titolare del Servizio, Titolare del Trattamento per il perseguimento delle finalità oggetto del presente disciplinare, nel rispetto della normativa vigente.

A tale scopo Veritas S.p.A. osserva le istruzioni ed adotta le misure tecniche ed organizzative indicate nell'apposito atto di nomina a responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR, allegato e parte integrante del presente disciplinare.

Veritas S.p.A. si obbliga inoltre a:

- a) garantire la riservatezza - anche tra i propri autorizzati al trattamento delle informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare;
- b) non diffondere e/o comunicare fuori dai casi previsti da specifiche norme di legge, anche successivamente alla scadenza del presente disciplinare, le informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare;
- c) impedire che terzi non autorizzati estrarrebbero copie o note, eseguano elaborazioni o trattamenti di qualsiasi genere sulle informazioni e/o sui documenti di cui Veritas S.p.A. venga a conoscenza o in possesso in ragione del presente disciplinare.

17. ATTIVITÀ' DI REPORTING

È richiesto a Veritas di prevedere, tramite attività di reporting, la raccolta, l'analisi e la presentazione dei parametri di performance peculiari dei servizi e le funzionalità specifiche dedicate alla verifica dei KPI richiesti dal Titolare del Servizio.

17.1 Report giornaliero (da trasmettere il giorno successivo)

Report giornaliero delle code ACD attive, con i seguenti dati relativi a ciascuna coda ACD:

- a. totale telefonate ricevute;
- b. totale telefonate risposte.

17.2 Report giornaliero (solo previa richiesta per specifiche giornate individuate nel limite di 60 all'anno)

Report giornaliero delle code ACD attive, con dettaglio sui 30 minuti con i seguenti dati relativi a ciascuna coda ACD:

- a) telefonate ricevute;
- b) telefonate risposte;
- c) livello di servizio;
- d) chiamate risposte entro i 60 secondi;
- e) percentuale di risposte entro i 60 secondi;
- f) telefonate abbandonate entro i 10 secondi;
- g) durata media delle telefonate (espressa in secondi in formato MM:SS);
- h) totale minuti di conversazione;
- i) durata media dell'attesa (espressa in secondi in formato MM:SS);
- j) chiamate flow-out (gestite in outsourcing o altra modalità).

17.3 Report settimanale (il lunedì successivo)

Report settimanale delle code ACD attive, con dettaglio sui 30 minuti con i seguenti dati relativi a ciascuna coda ACD:

- a) telefonate ricevute;
- b) telefonate risposte;
- c) livello di servizio;
- d) chiamate risposte entro i 60 secondi;
- e) percentuale di risposte entro i 60 secondi;
- f) telefonate abbandonate entro i 10 secondi;
- g) durata media delle telefonate (espressa in secondi in formato MM:SS);
- h) totale minuti di conversazione;
- i) durata media dell'attesa (espressa in secondi in formato MM:SS);
- j) chiamate flow-out (gestite in outsourcing o altra modalità).

17.4 Report mensile (entro il giorno 10 del mese successivo)

Report mensile di ciascuna coda ACD attiva, con dettaglio giornaliero dei seguenti dati:

- a. telefonate ricevute;
- b. telefonate risposte;
- c. livello di servizio;
- d. chiamate risposte entro i 60 secondi;
- e. percentuale di risposte entro i 60 secondi;
- f. telefonate abbandonate entro i 10 secondi;
- g. durata media delle telefonate (espressa in secondi in formato MM:SS);
- h. totale minuti di conversazione;
- i. durata media dell'attesa (espressa in secondi in formato MM:SS);
- j. chiamate flow-out (gestite in outsourcing o altra modalità).

17.5 Disponibilità Basi dati dei sistemi a supporto

Al fine di integrare i dati derivanti dai sistemi a supporto del CCU e della piattaforma DiMe nel più ampio complesso degli strumenti di Business Intelligence del Titolare del Servizio, i dati sono resi disponibili come da allegato D.

18. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Veritas deve gestire le segnalazioni elaborando risposte a fronte di richieste scritte degli utenti inerenti alle attività svolte del Contact Center Unico DiMe, nonché richieste dell'amministrazione comunale a fronte di eventuali ricorsi garantendo in ogni caso la continuità del servizio nelle more della procedura aperta.

19. PENALI, RECESSO E RISOLUZIONE

Il Comune notifica per iscritto anche mediante posta elettronica le contestazioni di mancato adempimento a fronte delle quali Veritas può esprimere le proprie osservazioni e controdedurre entro i quindici giorni successivi alla notifica.

Il Titolare del Servizio può recedere dal contratto previo il pagamento delle prestazioni relative al servizio, oltre al decimo del corrispettivo contrattuale calcolato dalla data di recesso al termine dell'anno solare di esercizio del recesso, mediante comunicazione scritta notificata a Veritas S.p.A. almeno 20 giorni prima.

Le penali sono specificate nell'allegato C e nel paragrafo 12.2.

In caso di grave inadempimento, intendendosi come tale quello dal quale sia derivato al Titolare del Servizio comprovato detrimento alle attività amministrative o istituzionali esercitate o in caso di reiterato inadempimento, mediante applicazione, nel corso della singola annualità di penali in numero superiore a 12, ovvero di inosservanza di quanto previsto dall'art.5, 3 cpv, dall'art.12.2, ultimo cpv qualora la condizione si protragga per più di 4 mesi continuativi, dall'art.22.1 previa contestazione puntuale ed espressa del fatto, cui Veritas S.p.A. ha facoltà di controdedurre nel termine previsto dall'art.20, 1 cpv dal ricevimento, il Titolare del Servizio ha facoltà di risolvere il contratto.

Il disciplinare è altresì risolto anche in caso di gravi violazioni, debitamente accertate dall'Amministrazione Comunale, degli obblighi derivanti dall'applicazione in capo alla Società del Codice di Comportamento di cui alle Deliberazioni della Giunta Comunale n. 314 del 10 ottobre 2018, in attuazione del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici) e in caso di violazione del "Protocollo di legalità" sottoscritto il 7.09.2015 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto e rinnovato il 17.09.2019.

Veritas S.p.A. inoltre, nel caso di suo inadempimento contrattuale, manleva e tiene indenne il Titolare del Servizio nei confronti di eventuali richieste risarcitorie formulate da parte di terzi.

20. OBBLIGHI E COMPETENZE DEL GESTORE

Veritas è tenuta ad adempiere a tutti gli obblighi previsti nel presente Disciplinare.

Veritas garantisce la tutela dell'immagine del Titolare del Servizio, assicurando che l'applicazione del presente Disciplinare avviene nella totale conformità di quanto previsto dagli atti deliberativi approvati dal Comune medesimo e dalle Società Partecipate dello stesso nonché da quei documenti non deliberati ma da considerarsi incidenti nei rapporti scaturenti dal presente contratto (patti di integrità, di legalità, codici deontologici, CCNL di categoria, ecc.).

Veritas ha l'obbligo di segnalare al Titolare del Servizio tutte le circostanze e i fatti che, rilevati nell'espletamento del proprio compito, pregiudichino il regolare svolgimento del servizio in modo che il Titolare del Servizio possa sollecitamente far rimuovere le cause di tali inconvenienti.

Veritas S.p.A. si obbliga a non conferire incarichi professionali o attività lavorativa ad ex-dipendenti pubblici che abbiano cessato il rapporto di lavoro con la P.A. da meno di tre anni i quali, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di quest'ultima ai sensi dell'art.53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i.

21. CORRISPETTIVO

Per l'esecuzione dell'attività così come definita negli articoli precedenti, comprensiva degli aspetti amministrativi e delle attività tecnico/logistiche di espletamento delle funzioni di Contact Center Unico è pattuito complessivamente un corrispettivo pari ad € 800.000 IVA esclusa per anno.

Tale corrispettivo è calcolato con riferimento ai volumi di traffico (per un valore stimato di € 67.000/mese) e al tempo medio di conversazione secondo il dato fornito da Veritas e riportato nell'allegato B (indicativamente pari ad € 3,83/chiamata media).

Le parti concordano che il corrispettivo pattuito venga erogato in quota fissa, salva l'applicazione di eventuali penali, nella misura del 95%. Il restante 5% viene erogato solo qualora nell'espletamento del servizio Veritas raggiunga un sensibile livello qualitativo secondo standard da definire annualmente preventivamente.

Per lo svolgimento del servizio al di fuori degli orari e giornate stabilite all'art.5, è definito un costo orario operatore di € 35,00 (il costo orario dell'operatore di contact center comprende sia i costi per la maggiorazione per lavoro straordinario e straordinario notturno sia i costi di supervisione, coordinamento, programmazione e assistenza tecnica al servizio straordinario nella piattaforma telefonica).

Il corrispettivo così pattuito non è soggetto a variazioni in considerazione dell'eventuale ricorso da parte del Gestore al servizio in outsourcing secondo quanto previsto dall'art.5.

Per l'avvio di un nuovo servizio di cui al paragrafo 8.3 il Titolare del Servizio riconosce a Veritas l'importo una tantum di € 2.000,00/servizio IVA esclusa, comprensivo dei costi relativi allo start-up.

In considerazione del possibile incremento dei volumi, Titolare del Servizio e Veritas procedono a cadenza semestrale, nei mesi di gennaio e luglio, a verificare l'aderenza ai dati previsionali di cui all'Allegato B: in caso di incremento superiore al 10% su base semestrale, rispetto ai parametri di tale allegato, Veritas S.p.A. formula al committente offerta per adeguamento non retroattivo del corrispettivo e non si procederà all'applicazione delle eventuali penali mensili di cui al paragrafo 12.

Nel corso della durata del contratto i volumi di traffico andranno verificati annualmente. In caso si verifichi un decremento dei volumi previsti nella misura percentuale di cui al cpv precedente, il Titolare del Servizio concorda con il gestore l'eventuale revisione del corrispettivo in misura equivalente, fatto salvo il procedimento di cui all'ultimo cpv; la revisione non si applica per gli ulteriori servizi richiesti al Gestore con incremento della struttura.

Entro il termine di 30 giorni dall'accettazione da parte del Titolare del Servizio della nuova offerta economica, Veritas provvede all'adeguamento delle risorse disponibili.

È facoltà del Titolare del Servizio richiedere preventivamente un incremento della struttura di contact center metropolitano DiMe per assorbire un maggior numero di telefonate derivanti dalla copertura di nuovi servizi.

Per queste richieste l'incremento del canone sarà proporzionale ai minuti di traffico conversato stimati per il nuovo servizio e in base alla durata media fin qui registrata per le telefonate dei servizi Comunali, il calcolo verrà effettuato secondo la seguente formula:

$$\text{telefonate stimate} \times 3,45 \text{ €}$$

(costo per attività incrementale che non ricomprende anche i costi di struttura fissi del servizio come per attività ordinaria)

La richiesta al Gestore per l'incremento della struttura di contact center DiMe dovrà avvenire con un preavviso di almeno 45 giorni dalla data di attivazione del nuovo servizio, per consentire la riorganizzazione della struttura. Il numero di telefonate stimate è da considerarsi come un minimo garantito e sarà pagato dal Titolare del Servizio anche se la stima dovesse essere più alta del reale conversato, ciò alla luce dei maggiori costi fissi sostenuti dal Gestore. Nel caso in cui il consuntivo dovesse essere superiore alla stima, il costo sarà calcolato e fatturato secondo l'effettivo conversato. Il Gestore si impegna a garantire i livelli di servizio del presente disciplinare per l'incremento delle telefonate stimato dal Titolare del Servizio + un 10%. Se la percentuale di telefonate ricevute dovesse superare del 10% la stima fatta il Gestore non sarà tenuto al rispetto dei livelli di servizio previsti dal presente capitolato.

Il corrispettivo annuo del servizio, compreso l'adeguamento espressamente accettato dal committente e l'importo previsto una tantum per l'eventuale avvio di un nuovo servizio sono soggetti all'aggiornamento annuale dell'indice ISTAT-FOI.

Ulteriori prestazioni di carattere analogo a quelle determinate in precedenza che il Titolare del Servizio ritenga eventualmente di richiedere a Veritas in relazione ad esigenze contingenti, possono essere definite nell'ambito del periodo di vigenza contrattuale.

Il corrispettivo è comprensivo di ogni spesa e onere necessario all'espletamento delle attività affidate con il presente Atto, anche se non esplicitamente evidenziato, salvo l'implementazione di progetti complessi che comportino oneri aggiuntivi per Veritas, i quali saranno oggetto di apposita negoziazione con il Titolare del Servizio. Veritas garantisce che il proprio personale, nello svolgimento delle attività oggetto del presente Atto, sia coperto da assicurazione contro infortuni, malattie connesse allo svolgimento dell'attività stessa e per la responsabilità civile verso terzi, secondo quanto stabilito dall'art. 18 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 11 "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106".

Il pagamento del corrispettivo avviene con cadenza trimestrale mediante disposizione di pagamento del dirigente competente emessa solo a seguito di presentazione di relazione riportante il consuntivo delle attività svolte nel periodo di riferimento e di relativa fattura.

Trascorsi 2 anni dalla stipula del presente atto le parti avviano in ogni caso il procedimento per l'eventuale aggiornamento del corrispettivo, da concludersi entro 3 mesi.

22. DICHIARAZIONE DI COMPATIBILITA'

Veritas dichiara di essere dotata di sistemi contabili atti a rispettare il principio della separazione contabile necessaria alla costante verifica dei costi afferenti al presente servizio nonché che i costi imputati a tale servizio non sono oggetto di ulteriore e diversa copertura con altri proventi.

23. DURATA

Il presente Atto ha durata fino al 31/12/2024.

Le parti danno atto che, nelle more della stipulazione di un nuovo Disciplinare, il rapporto rimane disciplinato, nei contenuti, dal presente atto. Pertanto, Veritas rimane obbligata ad assicurare la continuità della gestione del Servizio fino al subentro di un eventuale nuovo gestore.

24. CONTROVERSIE

Le parti convengono che ogni controversia che dovesse sorgere in applicazione ed in esecuzione del presente Disciplinare può essere sottoposta in via bonaria dal Comitato Tecnico di Gestione del Contratto che sarà nominato dopo la stipula del presente Atto. In caso di mancato accordo, il Foro esclusivo è quello del Tribunale di Venezia.

24.1 Comitato Tecnico di Gestione del Contratto

Il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto (di seguito Comitato) è composto da 4 membri: 2 nominati dal Titolare del Servizio e 2 nominati da Veritas S.p.A.

Il Comitato ha funzioni di assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Disciplinare, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, al monitoraggio dei dati per il rispetto degli obblighi fissati, alla prevenzione e soluzione delle controversie, all'applicazione delle penali e delle forme di mitigazione delle stesse, agli adempimenti relativi al riequilibrio economico secondo quanto previsto dall'articolo 24 del Disciplinare.

Il Comitato nomina tra i propri componenti un Presidente tra i membri scelti dal Titolare del Servizio.

Il Comitato decide a maggioranza dei suoi componenti. In caso di parità prevale la decisione a cui accede il voto del Presidente.

È facoltà del Titolare del Servizio avvalersi di membri esterni qualora lo ritenesse utile o necessario al fine dell'espletamento delle funzioni del Comitato in conformità ai regolamenti approvati.

Il calendario delle riunioni dei membri è definito dal Comitato stesso ma non in numero inferiore a 4 all'anno.

Il Comitato si riunisce tutte le volte che il Presidente lo ritenga opportuno o quando ne sia fatta richiesta da uno dei suoi componenti.

La partecipazione ai lavori del Comitato non comporta riconoscimento di compensi o gettoni di presenza.

Le decisioni del Comitato sono verbalizzate e il verbale viene approvato e sottoscritto nella seduta successiva. Ciascun componente del Comitato può essere revocato in ogni tempo dall'Ente/Azienda che l'ha nominato.

25. REGISTRAZIONE

Il presente Contratto viene registrato soltanto in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del DPR 131/86, trattandosi di prestazioni soggette ad IVA

26. SPESE E RINVIO

Il servizio non presenta rischi di interferenza con le attività svolte dal personale comunale, per tale motivo non viene redatto il D.U.V.R.I. e, di conseguenza, non esistono oneri specifici per la relativa sicurezza.

Tutte le spese connesse alla sottoscrizione del presente atto sono a carico di Veritas.

Per quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare, si fa rinvio alla normativa vigente in materia oltre che alle disposizioni del Codice civile.

27. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Il Dirigente, autorizzato a sottoscrivere la presente convenzione, dichiara di non trovarsi in una situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, come disposto dall'art. 6 comma 2 e art. 7 del DPR 16.04.2013 n. 62 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" nonché di essere a conoscenza di quanto disposto dall'art. 16 del succitato D.P.R. in merito alle responsabilità conseguenti alla violazione dei doveri del Codice di comportamento

Letto, approvato, sottoscritto.

Per il Comune di Venezia
Dott.ssa Stefania Battaglia

Per V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.
Dott. Andrea Razzini