

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO  
PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI  
CONTACT CENTER E  
PBX IN MODALITA' SAAS**

**CIG 94364905E4**



**SILEA Spa**

## PARTE TECNICA

### ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

#### 1.1 ACRONIMI

Acronimo	Descrizione
ARERA	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
IVR	Interactive Voice Responder
CLI	Call line identifier
ANI	Anomymous Number Identification
CALL ID/UID	Identificatore univoco della chiamata telefonica

#### 1.2 FINALITÀ

In linea con la mission aziendale, volta a garantire livelli di servizio sempre più elevati e soluzioni innovative per il territorio, i cittadini e le imprese, Silea SpA propone, con questo progetto, il rinnovo degli strumenti e delle modalità di utilizzo e fruizione dei servizi di supporto via contact center.

Obiettivo di questo progetto sarà permettere ai clienti e ai cittadini che usufruiscono dei servizi di Silea SpA di poter ricevere un supporto di qualità, telefonico e multicanale, sia tramite chiamate verso gli operatori sia tramite l'utilizzo di servizi automatici.

Con questo progetto ci prefiggiamo altresì di predisporre un sistema che sia quanto più agevole da utilizzare anche per i nostri operatori del Call Center, sia dalle sedi sia da remoto in modalità smart working.

Il sistema dovrà inoltre garantire:

1. che il servizio sia attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00;
2. l'impiego di un sistema di risposta automatica con messaggi vocali appositamente predisposti, in caso l'operatore non rispondesse immediatamente, per la coda d'attesa ed eventualmente un messaggio preimpostato che avvisi l'utenza dei tempi di attesa o dell'impossibilità di essere accodato alle chiamate e quindi di richiamare più tardi oppure di proporre una callback;
3. che gli operatori addetti alla ricezione delle telefonate si identifichino col chiamante sempre con un

proprio numero o codice che dovrà essere altresì individuabile dai reports che dovranno essere forniti a Silea SpA.

### 1.3 OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto del presente appalto riguarda la fornitura di una piattaforma di Contact Center multicanale e multi-tenant, da integrare con il sistema di ticketing di Silea SpA.

Nel progetto sono richieste le seguenti attività:

- Definizione gruppo di lavoro, ruoli e responsabilità;
- Definizione pianificazione di massima;
- Raffinamento requisiti funzionalità AS-IS e nuove feature;
- Definizione e disegno architettura applicativa/integrazioni;
- Redazione flussi delle campagne/strategie di routing;
- Redazione template reportistica real-time e storica;
- Redazione reportistica ARERA;
- Definizione piano di dettaglio e macrosprint;
- Configurazione/Sviluppo della nuova piattaforma;
- Configurazione/Sviluppo campagne/strategie di routing;
- Configurazione Reportistica Real-time e Storica;
- Sviluppo Integrazioni con sistemi Silea SpA;
- Integration Test;
- User Acceptance Test;
- Training Supervisor e Operatori;
- Migrazione operatori;
- Golive;
- Monitoraggi Post-Golive;
- Fornitura licenze software per il servizio SAAS.

### 1.4 SITUAZIONE AS-IS E MAPPA APPLICATIVA

Attualmente Silea SpA dispone di una piattaforma di Call Center minimale in modalità cloud.

Il sistema attualmente si compone di un IVR interno alla piattaforma e uno esterno utilizzato solamente per la gestione di alcuni servizi non serviti dall'IVR principale.





## 1.4.2 Operatori

Attualmente, Silea SpA dispone di 3 operatori nella sede di Valmadrera. E' inoltre previsto l'affidamento su un servizio specifico di ulteriori 3 nuovi operativi.

## 1.4.3 Struttura del servizio

### 1.4.3.1 Numero verde (800 004 590)

Offre la possibilità per il cliente e in generale per il cittadino di richiedere informazioni e reclami sulla raccolta rifiuti.

Il servizio viene erogato dal call center di Silea SpA e dai suoi operatori dalle ore 9:30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Il servizio, a partire dalla chiamata in ingresso all'IVR, offre le seguenti opzioni da menù:

- **Scelta 1 – Misurazione puntuale e sacco rosso**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
- **Scelta 2 – Altre segnalazioni sulla raccolta rifiuti**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.

### 1.4.3.2 Centralino (0341 204411)

Offre la possibilità per il cliente e in generale per il cittadino di ricevere informazioni e parlare con gli uffici di Silea.

Il servizio, a partire dalla chiamata in ingresso all'IVR, offre le seguenti opzioni da menù:

- **Scelta 1 – Segnalazioni o richieste di informazioni al numero verde relative alle raccolte e alla misurazione puntuale**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
- **Scelta 2 – Parlare con gli uffici**  
Si viene reindirizzati al secondo livello.
  - **Scelta 1 - Contabilità e fatturazione**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
  - **Scelta 2 - Appalti e acquisti**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
  - **Scelta 3 - Servizi di igiene ambientale**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
  - **Scelta 4 - Educazione ambientale**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.





- **Scelta 5 - Ufficio pesa**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
- **Scelta 6 - Ufficio tecnico e impianti**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
- **Scelta 7 - Direzione generale**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.
- **Scelta 0 - Altri uffici**  
Si attende in coda la risposta del primo operatore disponibile.

#### 1.4.4 Call Me Back

Funzione attualmente non disponibile.

#### 1.4.5 Registrazione chiamate

Funzione attualmente non disponibile.

#### 1.4.6 Reportistica

Attualmente sono in uso report minimali gestiti tramite console di configurazione del sistema in uso.

##### 1.4.6.1 Reportistica ARERA

Funzione attualmente non disponibile.

### 1.5 REQUISITI TECNICO FUNZIONALI RICHIESTI

Al fine di dettagliare al meglio i requisiti tecnico funzionali sono state individuate le aree d'intervento/processi coinvolti nel progetto come di seguito riportato:

- Generale
- Architettura
- IVR
- Integrazione
- Applicativo
- Reportistica
- Reportistica Operativa
- Accesso dati chiamate
- Sicurezza
- Licenze

Ad ogni singola area d'intervento/processo è stato associato una macro-esigenza/sotto processo. Pertanto, di seguito si riportano i requisiti tecnico funzionali come precedentemente descritto.

REQUISITO	AREA D'INTERVENTO/PROCESSO	MACRO ESIGENZA/SOTTO PROCESSO	DESCRIZIONE
1	Generale	Generale	Viene richiesta la realizzazione di una piattaforma contact center multicanale e multi-tenant, disponibile in Cloud H24, che possa essere integrata o estesa nativamente con tools di intelligenza artificiale per la verifica di qualità delle chiamate, che permetta una gestione efficiente e avanzata della clientela e in generale di tutti gli utenti che usufruiscono del servizio. Gli operatori in particolare dovranno essere in grado di utilizzare la piattaforma sia dagli uffici di Silea sia da remoto in modalità smart working e dovrà essere garantita l'interazione e la collaborazione tra gli stessi operatori tramite conferenza, sia da pc desktop, da terminali virtuali VDI, sia da laptop.
2	Architettura	Cloud	L'intera soluzione applicativa, IVR, CTI, phonebar o sistemi di chat, chatbot e video conferenza dovranno essere native cloud o disponibili in cloud su provider certificati. La soluzione applicativa dovrà essere integrabile con carrier con servizio telefonico in cloud.
3	Architettura	Ambienti	Dovranno essere dati a disposizione: • Un ambiente di test/collaudò • Un ambiente di produzione Tali ambienti dovranno essere attestati su numeri neri distinti.
4	Architettura	Funzionalità centralino	La soluzione deve supportare funzionalità da Centralino per consentire anche a Operatori senza Skill di Contact Center di poter effettuare e ricevere chiamate. La soluzione deve supportare anche l'utilizzo di Telefoni fisici su rete IP.
5	IVR	IVR	La funzionalità IVR deve essere inclusa e disponibile nella soluzione senza vincoli di dimensionamento.
6	Integrazione	Generale	La soluzione dovrà essere integrabile con servizi API REST esposti dalla soluzione SIUNET della società Greenext.
7	Integrazione	SIUNET	Il sistema si dovrà integrare con il sistema di gestione segnalazioni SIUNET della società Greenext allo scopo di aprire sul sistema gli screenpop con i dati prepopolati



			del cliente se esistenti in anagrafica.
8	Integrazione	Avviso chiamata ingresso	Il sistema all'arrivo della chiamata dovrà avvisare l'operatore della chiamata in entrata sul proprio desktop.
9	Integrazione	Reportistica Direzionale	Il sistema dovrà rendere disponibili i dati statistici storici in un formato aggregato e di dettaglio.
10	Applicativo	Generale	La soluzione dovrà essere nativamente multicanale, e prevedere la possibilità di gestire chiamate telefoniche, sms, voicemail e chat.
11	Applicativo	Console Amministrativa	La soluzione dovrà prevedere un pannello di controllo per permettere la gestione della configurazione da parte dei supervisori e del personale IT addetto agli sviluppi e alla manutenzione.
12	Applicativo	Console amministrativa Mobile	La soluzione dovrà prevedere un pannello di controllo per i supervisori utilizzabile da dispositivi mobili (es. per emergenze/altro). In modalità mobile dovrà essere altresì possibile visualizzare una dashboard per verificare l'andamento delle chiamate
13	Applicativo	SpeechToText – TextToSpeech	La soluzione dovrà avere a disposizione sistemi speech2text, text2speech per la gestione dinamica di messaggi e il riconoscimento di dati inseriti dal cliente e delle parole pronunciate, in lingua italiana, eventualmente usufruendo di tools AI nativi del sistema o di terze parti.
14	Applicativo	Call Recorder	La soluzione dovrà avere a disposizione una funzionalità di call recording, configurabile come automatica da sistema che permetta la registrazione delle telefonate in modalità criptata. Dovrà essere altresì possibile il riascolto di queste chiamate solo mediante degli appositi applicativi dedicati, tramite specifici accessi profilabili. Dovrà essere possibile ricercare le registrazioni per numero di telefono, callid o per periodo temporale.
15	Applicativo	Configurazione	La soluzione dovrà avere a disposizione una console di configurazione per poter gestire la configurazione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi/strategie di routing,</li> <li>• Alberature/applicazioni IVR</li> <li>• Agenti fisici</li> <li>• Gruppi di agenti</li> <li>• Skills</li> <li>• Code</li> <li>• Interni</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni</li> <li>• Oggetti statistici /statisticati e template report (real-time e storici)</li> <li>• Orari di servizio, ferie, festività, altro</li> <li>• Voicemail</li> </ul> <p>Variabili per la gestione del routing e per le integrazioni con altri sistemi</p>
16	Applicativo	Gestione Skill	La soluzione dovrà rendere possibile la configurazione di skill / multiskill specifici per agenti o gruppi di agenti potendo gestire per ogni skill una priorità nell'assegnazione delle chiamate.
17	Applicativo	Gestione Agenti	La soluzione dovrà rendere possibile la configurazione di agenti e dei loro skill.
18	Applicativo	Gestione Strategie di Routing/Campagne In-bound	La soluzione dovrà rendere disponibile una funzionalità di configurazione di strategia di routing, versionabili ed esportabili sugli ambienti di produzione, test e sviluppo. Dovrà essere possibile configurare strategie sulla base delle scelte IVR in entrata, dei tempi di attesa stimati/previsti, disponibilità agenti e skill Dovrà essere possibile altresì configurare nelle strategie di routing delle integrazioni per poter usufruire dei servizi in lettura e scrittura esposti da sistemi esterni di Silea.
19	Applicativo	Gestione Strategie di Routing /Campagne Outbound / customer satisfaction	La soluzione dovrà rendere disponibile una funzionalità per la configurazione di campagne outbound. Al termine della chiamata dovrà essere possibile effettuare customer satisfaction sul servizio offerto
20	Applicativo	Call Me Back	La soluzione dovrà rendere disponibile una funzionalità di call me back che, sulla base del tempo stimato di attesa o del tempo di attesa effettivo del cliente in coda, proponga al cliente di essere richiamato. Funzione da non implementare in fase iniziale
21	Applicativo	Lingue	La soluzione dovrà prevedere che i tools di configurazione, le barre telefoniche e la reportistica e monitoraggio siano disponibili in lingua italiana.
22	Applicativo	Chat	La soluzione dovrà consentire l'implementazione della funzionalità di chat che dovrà essere compatibile e integrabile su portali

			<p>web Silea sviluppato su piattaforma WordPress</p> <p><b>Questa attività non è compresa nelle attività previste nel capitolato</b></p>
23	Applicativo	ChatBot	<p>La soluzione dovrà consentire l'implementazione della funzione di chatbot con risposte automatiche disponibili in lingua italiana per le principali informazioni.</p> <p><b>Questa attività non è compresa nelle attività previste nel capitolato</b></p>
24	Reportistica	Reportistica Real-time	<p>Nella soluzione dovrà essere previsto un sistema di reportistica real-time, che possa dettagliare le statistiche delle chiamate per servizio/strategia e per operatore. Tale Report dovrà essere disponibile con accessi distinti "Operatore" e "Supervisore".</p>
25	Reportistica	Reportistica Storica	<p>Nella soluzione dovrà essere previsto un sistema di reportistica storica utilizzabile dai supervisori, che possa dettagliare le statistiche delle chiamate per servizio/strategia e per operatore. Dovrà essere possibile configurare reportistica con dati statistici provenienti dalle chiamate/ interazioni (Indipendentemente dal canale), come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• risposte/gestite IVR abbandonate IVR</li> <li>• abbandonate in coda</li> <li>• tempi di attesa (min/max/avg),</li> <li>• tempi di risposta (min/max/avg),</li> <li>• percentuali di risposta,</li> <li>• percentuali di abbandono,</li> <li>• indicatori ARERA</li> </ul> <p>Dovrà essere possibile aggregare i dati: su base temporale (fasce minuti, ore, giorni, settimane, mesi, anni, da data/a data) su base servizio/coda su base tipologia di interazione su base agente, gruppo agenti e skill</p>
26	Reportistica	Reportistica ARERA – indicatori	<p>Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei call center dovranno essere configurati gli indicatori in base a quanto definito dalla normativa ARERA, delibera 15/2022 - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI e successive modifiche.</p> <p>Il sistema dovrà poter mettere a disposizione i dati atomici delle chiamate (raw data) per poter verificare come gli indicatori sono</p>



			calcolati.
27	Reportistica	Reportistica ARERA	I dati delle chiamate storiche dovranno essere resi disponibili, tramite apposita interfaccia, per poter esportare i dati richiesti da ARERA.
28	Reportistica Operativa	Dashboard Generale	Dovrà essere configurato un pannello di statistiche generali per coda/servizio da poter visualizzare per tutto il call center anche in videowall.
29	Reportistica Operativa	Dashboard Responsabili	Dovranno essere configurate specifiche dashboard per i referenti del call center per il monitoraggio puntuale dell'andamento delle chiamate sulle code/servizi a partire dalle chiamate entranti sull'IVR fino alle code di destinazione. Tali dashboard dovranno anche avere una componente di kpi e indicatori utili ad apportare le modifiche di configurazione necessarie per gestire correttamente i carichi delle chiamate.
30	Reportistica Operativa	Estrazioni su file	Dovrà essere possibile, da parte dei supervisor e in generale da coloro che saranno profilati a tale funzionalità, di estrarre i dati di reportistica in formato csv/xlsx e pdf.
31	Accesso dati chiamate	Raw Data	Dovrà essere possibile accedere ai dati atomici delle chiamate (raw data) per poter verificare ed estrarre di dettaglio di ogni singola chiamata.
32	Applicativo	Privacy	Il sistema deve garantire la compliance rispetto a quanto previsto nel GDPR 2016/679 e successive rettifiche. In particolare, la soluzione deve rispettare tutti i requisiti tecnici previsti dalla normativa privacy vigente (principi di privacy by design e by default).
33	Applicativo	Privacy	Si richiede che i data center su cui sono presenti i dati degli utenti della piattaforma proposta, siano dislocati sul territorio EU.
34	Infrastruttura	Availability	La soluzione di Contact Center (applicativa) dovrà garantire la continuità dei servizi H24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno e dovrà garantire la possibilità di scalare facilmente risorse/istanze quando necessario. La piattaforma dovrà altresì garantire la continuità operativa assicurando meccanismi di business continuity, recovery e back up.
35	Infrastruttura	Sizing	Il concorrente dovrà fornire un disegno architetture della



			<p>nuova soluzione e studiare il corretto sizing delle licenze e dei server/istanze cloud e predisporre una catena di ambienti (Test/Collaudato, Produzione). L'ambiente di Test/Collaudato dovrà avere delle caratteristiche tali da poter replicare esattamente le funzionalità e le performance dell'ambiente di Produzione. Dovrà essere prevista la configurazione di utenze amministrative per il personale di Silea.</p>
36	Infrastruttura	Active Directory	La piattaforma deve essere con l'Active directory aziendale di Silea (Microsoft AD).
37	Infrastruttura	Affidabilità	Il concorrente deve fornire dettagli su come viene gestita l'affidabilità e la disponibilità della soluzione proposta, includendo dettagli di come viene gestito l'eventuale failure applicativo della piattaforma o dei sistemi di comunicazione.
38	Infrastruttura	Affidabilità	Il concorrente deve fornire dettagli sulla ridondanza applicata ai diversi livelli applicativi ed infrastrutturali.
39	Infrastruttura	Affidabilità	Il concorrente deve dettagliare le policy di disaster & recovery e di business continuity, includendo i tempi previsti per il ripristino delle precedenti configurazioni.
40	Infrastruttura	Affidabilità	Migrazione ed aggiornamenti della soluzione non devono causare perdite di dati o corruzione delle informazioni presenti nel sistema, il concorrente deve descrivere se la soluzione prevede tali meccanismi e nel caso quali tools esterni possono essere utilizzati per migrare i dati.
41	Infrastruttura	Requisiti PC Desk-top/Laptop	<p>Si richiede che i client applicativi in uso da supervisor e operatori rispondano a questi requisiti minimi di compatibilità: <b>Sistema operativo:</b> Microsoft Windows 10 professional / enterprise o superiori <b>Browser:</b> chrome, edge, internet explorer 11 <b>Desktop virtuali</b> su piattaforma WMWARE Horizon versione 8.0 e dispositivi Praim Meridian</p>
42	Sicurezza	Accessi	La piattaforma dovrà garantire meccanismi di controllo delle credenziali sia degli operatori sia degli amministratori e gestori dei contenuti del sistema
43	Sicurezza	Accessi	La piattaforma deve validare user identity e supportare le policy per la gestione delle password di Silea (cambio automatico ogni 3

			mesi, lunghezza, utilizzo di caratteri speciali, ...).
44	Sicurezza	Encryption	La piattaforma deve fornire funzionalità per gestire meccanismi di encryption di eventuali dati privati e sensibili, in particolar modo per quanto concerne il salvataggio e l'ascolto delle registrazioni delle chiamate.
45	Licenze		<p>Si precisa che l'oggetto della fornitura di licenze cloud dovrà coprire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tutti i moduli della piattaforma di contact center proposta, tutti i moduli aggiuntivi necessari a coprire i requisiti e le infrastrutture (inclusi eventuali licenze di Data Base) annesse per il completamento del progetto.</li> <li>Il servizio di hosting sulle piattaforme cloud sulle quali la soluzione sarà attestata, nel caso tale servizio non sia già incluso nel costo e nella soluzione proposta.</li> </ul> <p>Il concorrente deve dettagliare eventuali limitazioni dei servizi inclusi nelle licenze e <b>indicare puntualmente gli ulteriori servizi i cui costi non siano già ricompresi nelle licenze proposte in gara, ma che saranno comunque impiegabili</b> per l'espansione e la crescita del sistema (licenze, costi per l'utilizzo di infrastruttura HW aggiuntiva; S.O. API).  <b>Nell'Offerta tecnica NON DEVRANNO ESSERE RESI NOTI I COSTI</b> (e qualunque altro elemento di natura economica o comunque capace di anticipare la composizione dell'offerta economica del concorrente) relativi a tali servizi/elementi aggiuntivi. Dovranno, invece, essere indicati i servizi/elementi (tipologia e altri elementi utili alla loro identificazione e descrizione) aggiuntivi eventualmente non ricompresi nelle licenze proposte in gara.</p>
46	Servizi integrativi	Centralino telefonico	<p>La piattaforma dovrà avere anche le funzionalità di centralino telefonico atte a sostituire l'attuale sistema in uso.</p> <p>La soluzione dovrà inizialmente gestire <b>110 interni</b>.</p> <p>Il centralino verrà attivato successivamente dopo la sostituzione</p>



		<p>degli apparati attivi in uso che non risultano adeguati.</p> <p>La configurazione del centralino dovrà integrarsi con le funzionalità attive del call center (esempio configurazione del risponditore automatico) e dei numeri interni assegnati agli utenti e da assegnare.</p> <p>Il fornitore dovrà gestire il passaggio di Silea dall'attuale contratto con numerazione <b>0341 2044xxx</b> a <b>0341 2044xxx</b>.</p> <p>Il contratto attuale è stipulato con Vodafone e prevede <b>1 connettività, 79 interni e un numero verde</b>. Obiettivo di Silea Spa è l'accentramento dei contratti di TLC verso l'operatore TIM in ambito Consip.</p>
--	--	---

## ART. 2 – DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE

Gli elementi che compongono le prestazioni richieste sono:

- Proposta della piattaforma e Disegno della Soluzione;
- Realizzazione del Progetto di Implementazione (call center e centralino).

Nel seguito si descrivono le modalità operative di dettaglio per l'esecuzione delle attività di progetto.

### 2.1 - PROPOSTA DEL SOFTWARE E DISEGNO DELLA SOLUZIONE

Viene richiesto di fornire una soluzione completa (includendo le licenze di tutte le componenti necessarie (applicative; infrastrutturali; Database), disponibile in modalità SaaS, in grado di integrarsi sia con altre piattaforme in cloud sia con sistemi on premise di Silea Spa.

Questa soluzione dovrà comprendere la piattaforma di contact center e i sistemi di contorno per la realizzazione e il mantenimento dell'operatività di Silea Spa. L'aggiudicatario dovrà fornire la soluzione migliore per una corretta l'architettura di integrazione della nuova piattaforma.

La soluzione proposta dovrà essere completamente integrabile ed efficace con tutti i processi in ambito attuali. Inoltre, la nuova soluzione dovrà cercare di migliorare gli stessi con l'obiettivo di ottimizzarne i tempi di risposta e offrire soluzioni alternative che garantiscano miglioramenti in accordo con gli ultimi aggiornamenti del mercato tecnologico.

Deve essere inoltre fornito il disegno funzionale e tecnico di tutte le componenti della nuova piattaforma di contact center, comprensiva dei seguenti moduli:





- Infrastruttura di rete;
- Architettura applicativa;
- IVR;
- CTI & Routing;
- Barre telefoniche/omnichannel;
- Call me back;
- Call Recording;
- Integrazioni sistemi;
- Reportistiche operative;
- Reportistiche direzionali;
- Reportistiche normative (Report ARERA);
- API per il collegamento al sistema di Business Intelligence QlikSense in uso presso Silea;
- Post operatore centralino ed eventuali configurazioni telefoniche (esempio funzione direttore segretario).

### **SERVIZI DA IMPLEMENTARE**

Il call center dovrà rispondere al numero **800 004 590** di proprietà di Silea.

Il sistema dovrà essere in grado di gestire code, Voicemail, risponditori automatici e consentire una reportistica mensile delle chiamate ricevute, risposte dall'operatore, risposte dopo attesa in coda e perse. Le chiamate dovranno essere memorizzate e suddivise per fasce orarie, tempi di ricezione, attesa, mancata risposta, conversazione e n° di telefonate in coda nonché il numero o il codice dell'operatore che ha ricevuto la chiamata; tutte queste informazioni devono anche essere prodotte anche in formato Excel.

Dovrà anche gestire le chiamate per le segnalazioni di disservizio e le relative causali standard. Le tipologie di servizio attualmente gestiti, e soggette a possibili variazioni, sono le seguenti:

- Segnalazione disservizio raccolta porta a porta (per RSU, organico, plastica e lattine, carta e cartone, vetro, altri servizi);
  - Segnalazioni raccolta stradale;
  - Segnalazioni igiene urbana;
  - Gestione attrezzature, richiesta manutenzione e/o sostituzione cassonetti;
  - Gestione attrezzature, richiesta nuova attrezzatura o modifica di quella in possesso;
  - Informazioni sulle modalità di raccolta differenziata;
  - Informazioni sul conferimento presso i Centri di Raccolta (CDR).



Il sistema dovrà permettere di aggiungere o modificare le tipologie di servizio offerti dall'IVR, causali e tipi di segnalazione senza aumento dei costi di licenza. A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Fatturazione;
- Prenotazione raccolta ingombranti domiciliare;
  - Prenotazione raccolta verde domiciliare;
  - Servizio su chiamata di prenotazione svuotamento cassonetto porta a porta, solo per utenze selezionate.

E' richiesta l'adeguamento dell'attuale configurazione IVR implementato sul centralino telefonico al fine di rendere coerente la modalità di interazione verso l'utenza.

## 2.2 - REALIZZAZIONE DEL PROGETTO DI IMPLEMENTAZIONE

Il progetto consiste nell'avviare in esercizio la nuova piattaforma contact center in modalità cloud ed integrata con i sistemi di Silea Spa.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un **Project Manager (PM)** per tutta la durata del progetto, che si occuperà di:

- Definire un organigramma delle risorse che parteciperanno al progetto, con la descrizione dei ruoli e delle responsabilità;
- Supervisionare e coordinare il personale del team (analisti, sviluppatori, tester);
- Definire e governare il piano delle attività di tutti gli attori coinvolti, sia interni al team di progetto dell'aggiudicatario, che relativi a Silea;
- Garantire l'organizzazione, la qualità e l'efficienza delle attività di progetto.

Il PM avrà l'obbligo di partecipare a riunioni di avanzamento periodiche, presso la sede della società committente o in modalità remota. In occasione di tali incontri dovrà inoltre produrre una relazione scritta contenente lo stato di avanzamento delle attività di progetto, in cui si dovranno evidenziare le criticità emerse e le relative soluzioni individuate e l'aggiornamento del piano di realizzazione.

Di seguito si riporta una descrizione delle modalità di esecuzione delle fasi principali di progetto che l'aggiudicatario dovrà eseguire, in collaborazione con il personale della Direzione Information Technology e dei Process Owner e Key User di Silea

Il progetto comprende le fasi seguenti:

### Analisi funzionale per la raccolta dei requisiti di business

La fase di raccolta dei requisiti funzionali deve essere effettuata dal team di business analysis e del team di sviluppo attraverso incontri con gli interlocutori di Silea.

### Sviluppo piattaforma

Il team di sviluppo sarà responsabile dell'implementazione delle configurazioni delle alberature / strategie CTI e IVR, e delle relative reportistiche.

L'aggiudicatario dovrà provvedere ad includere profili professionali in grado di occuparsi di:





- Disegno e configurazione della piattaforma;
- Disegno della nuova architettura applicativa;
- Configurazione degli oggetti del call center, come ad esempio: profili /skill agenti, code, strategie, statistiche, orari di apertura/chiusura;
- Disegno delle interazioni ed integrazione con la soluzione di centralino proposta;
- Fornire specifiche per i requisiti delle postazioni operatori call center;
- Sviluppo/configurazione integrazioni con i sistemi di back end della soluzione;
- Sviluppo/configurazione integrazioni centralino telefonico.

### Test

Gli sviluppatori si occuperanno anche di garantire l'integrazione con servizi terzi e di test di connettività simulata. Il team di sviluppo dovrà avere l'esperienza necessaria per garantire la corretta implementazione del progetto in ogni sua parte.

### Integration Test

Al termine di un ciclo di sviluppo è richiesto che il team effettui una serie di test interni funzionali sulle nuove implementazioni

In particolare:

- Dovrà essere configurato un ambiente di test/staging per la nuova piattaforma di contact center;
- Dovrà essere configurata una o più postazioni di test che ricalchino esattamente le postazioni operatore di produzione.

I test sull'ambiente / sull'applicativo di test staging devono prevedere della documentazione di supporto (Test book) che racchiuda tutti i test case necessari alla validazione delle funzionalità delineate. Laddove richiesto, gli operatori responsabili di Silea possono richiedere supporto on-site o da remoto al team del Fornitore nello svolgimento di sessioni congiunte di collaudi (User Acceptance Test, UAT), con lo scopo di verificare funzionalità, integrazioni con servizi terzi ed individuare eventuali bug.

### Test con device mobili

Se prevista la possibilità di gestire la console di configurazione del sistema tramite dispositivi mobili, l'aggiudicatario dovrà garantire la maggior copertura possibile rispetto ai device e ai sistemi operativi dei dispositivi mobili iOS e Android (o sistemi derivati) con i quali saranno effettuati i test interni e con il personale di Silea.

Durante questa fase, la Direzione Information Technology, i Process Owner e Key User di Silea, in collaborazione con l'aggiudicatario, dovranno svolgere tutti i test sulla soluzione al fine di validarne le configurazioni e le personalizzazioni realizzate della fase precedente, secondo quanto espresso nei requisiti definiti in fase di analisi.

Il sistema rilasciato sarà valutato in tutte le sue parti, compresa la documentazione a corredo, verificandone la rispondenza, in termini di completezza e di correttezza di funzionamento, rispetto a quanto descritto nella documentazione tecnica (requisiti, specifiche funzionali, ...) approvata dalla commissione



e le prestazioni in termini di tempi di esecuzione. Tale attività coinvolgerà tutti i processi supportati dal sistema. Sarà valutata anche la completezza e la chiarezza di tutta la documentazione consegnata. L'esecuzione dei test sarà effettuata dal personale di Silea, alla presenza del personale della ditta appaltatrice, utilizzando il documento di specifiche dei test redatto dalla ditta stessa e approvato dalla commissione tecnica.

L'esito del collaudo potrà essere:

- **Positivo:** il sistema è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, non sono presenti anomalie di funzionamento e i tempi di risposta sono adeguati, pertanto la commissione tecnica redigerà un apposito Verbale di Accettazione e il sistema potrà passare alla fase successiva di avvio in esercizio.
- **Negativo:** il sistema non è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, oppure i tempi di esecuzione non sono adeguati, oppure sono presenti errori (bugs) valutati dalla commissione tecnica come "gravi" e "pregiudicanti per la messa in esercizio", pertanto il sistema non riceverà l'autorizzazione alla messa in esercizio. L'aggiudicatario dovrà correggere tutte le anomalie (discordanze rispetto alla documentazione tecnica, incompletezze, bugs, tempi di esecuzione non adeguati, ecc.) rilevate **entro 20 giorni lavorativi** dalla data di termine del collaudo. Successivamente dovrà avvenire un nuovo collaudo.

### Training e formazione

La società aggiudicataria deve garantire ed organizzare delle sessioni di training e formazione, supportate da relativa documentazione dettagliata, per gli utenti di Business e per gli utenti IT di Silea volte a creare le conoscenze e competenze sulla piattaforma.

Sarà carico del concorrente predisporre e fornire delle sessioni di formazione (in aula o da remoto) con gli strumenti e il materiale necessario per istruire tutto il personale del Customer Care (Operatori e Supervisor) e il personale IT di Silea sulle modalità di utilizzo e gestione del sistema e dell'applicativo sviluppato sulla nuova piattaforma.

Il training dovrà garantire l'acquisizione degli skill necessari per gli utilizzatori del sistema:

- Supervisor;
- Operatori;
- Amministratori IT.

### Migrazione in produzione

Il sistema dovrà essere reso operativo unicamente se il relativo collaudo avrà avuto esito **positivo**.

A seguito della validazione avvenuta nella fase di test, l'aggiudicatario dovrà provvedere alla migrazione in produzione delle configurazioni, inclusa la migrazione degli attuali operatori e delle eventuali logiche di routing che saranno mantenute rispetto alla piattaforma attuale e delle personalizzazioni necessarie alla messa in esercizio della soluzione di contact center e concordate durante la fase di test.

### Post Go Live

La fase di **Post Go Live** inizierà al termine della fase di avvio in esercizio. In questo periodo la ditta appaltatrice dovrà assicurare la presenza, nella sede di Silea o attraverso Microsoft Teams, di tutti gli analisti funzionali del team di progetto a supporto dell'attività degli utenti, e comunque, la disponibilità di



tutto il team per la pronta risoluzione delle anomalie. Tale servizio si concretizza in un supporto strutturato con l'obiettivo di:

- Fornire, ai dipendenti di Silea e ai tecnici appartenenti all'IT, un valido affiancamento operativo nel consolidamento delle conoscenze acquisite nei corsi, nel contesto di esercizio del sistema;
- Correggere prontamente eventuali difetti e anomalie di funzionamento del sistema;
- Analizzare ulteriori parametrizzazioni di base non emerse nella fase di analisi per valutarne la realizzazione.

La chiusura della fase avverrà esclusivamente a seguito di emissione di verbale di accettazione del collaudo da parte della commissione tecnica e comunque non prima dello scadere del periodo pari a una settimana dall'avvio dell'esercizio.

### 2.3 –SUPPORTO

Al termine della fase di post go live, sono richieste n° 3 giornate di supporto da consumarsi in modalità Time & Material da attivarsi a chiamata e da consumarsi anche in frazione di 30 minuti.

Il supporto è incluso in ambito progettuale.

Le attività di supporto erogate in modalità "Best Effort" riguarderebbero problematiche sulle specifiche configurazioni, integrazioni, nuove attivazioni, etc. e quindi non riconducibili alla piattaforma SAAS.

Silea si riserva la possibilità di attivare successivamente un servizio di manutenzione per il corso di validità del contratto.

### 2.4 – VINCOLI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto dei seguenti vincoli generali:

- Il servizio sarà svolto da remoto ma sotto la supervisione del personale della Direzione Information Technology di Silea, il cui ufficio è nella sede di Valmadrera, in via Vassena 6;
- Tutte le prestazioni da realizzare nell'ambito del contratto dovranno essere svolte nel rispetto delle regole, delle specifiche tecniche e dei livelli di servizio descritti nel presente capitolato;
- Per tutte le comunicazioni, i contenuti di tutti i documenti e le riunioni si utilizzerà esclusivamente la lingua italiana;
- Tutti i componenti del Team dovranno possedere, oltre ad un'ottima conoscenza parlata e scritta della lingua italiana, un profilo professionale come di seguito riportato;
- I componenti dei team dovranno restare in staff per tutta la durata del progetto. In caso di cessazione di rapporto o indisponibilità l'azienda dovrà garantire la sostituzione della risorsa con una avente la medesima figura professionale, analoga esperienza, ed in possesso dei medesimi attestati di certificazione.

### 2.5 - PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

Il seguente capitolo ha l'obiettivo di indicare la tipologia di figure richieste e la relativa esperienza necessaria per l'espletamento delle attività oggetto del capitolato.



L'aggiudicatario, per la realizzazione dell'oggetto contrattuale mette a disposizione un adeguato gruppo di lavoro, composto unicamente da figure professionali aventi i seguenti profili minimi, previsti dai documenti di richiesta d'offerta e qui riportati per completezza:

- Esperienza lavorativa almeno biennale nell'ambito delle attività previste dall'oggetto contrattuale, documentata dalla descrizione dei progetti svolti, del ruolo ricoperto e della durata di ricopertura del ruolo;
- Esperienza lavorativa almeno biennale sulla soluzione applicativa proposta per lo sviluppo, documentata dalla descrizione dei progetti svolti, del ruolo ricoperto e della durata di ricopertura del ruolo;
- Certificazioni sulla piattaforma di contact center proposta relative all'attività che la figura professionale sarà coinvolta:
  - Certificazioni architect;
  - Certificazioni consultant;
  - Certificazioni developer;
  - Certificazioni sistemistiche.

Le figure professionali coinvolte nel progetto dovranno essere dotate degli skill necessari alla realizzazione del progetto. Tali skill ed eventuali certificazioni dovranno essere necessariamente documentabili) e dovranno essere adeguati al ruolo ricoperto.

L'aggiudicatario dovrà fornire a Silea indicazioni sulla tipologia di figure professionali che comporranno il team di progetto.

Sarà comunque facoltà di Silea chiedere la sostituzione, nel più breve tempo possibile, di una o più risorse del gruppo di progetto, qualora il capo progetto di Silea lo ritenesse necessario.

## 2.6 - DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere redatta in lingua italiana.

L'aggiudicatario dovrà utilizzare gli standard documentali scelti da Silea. Tale documentazione in generale riguarda:

- Requisiti utente;
- Specifiche funzionali;
- Disegno dell'architettura del sistema e delle funzioni software realizzate per le "personalizzazioni" e l'integrazione con gli altri applicativi aziendali (con particolare attenzione alle parti d'integrazione con gli altri applicativi aziendali);
- Specifica e casi di test;
- Manuali utente.

Dovrà essere redatto un manuale utente per la gestione degli operatori, delle strategie, della messaggistica IVR e dei parametri dei controlli di fuori orario/emergenze, per permettere la possibilità di intervento da parte dei gruppi IT Silea preposti.



Dovrà essere redatto un manuale amministrativo per la gestione della piattaforma per il personale IT per poter effettuare delle attività di manutenzione e di gestione di riavvii/ripristini qualora la piattaforma lo richiedesse.

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere caratterizzata da:

- Comprensibilità;
- Completezza;
- Accuratezza.

L'utilizzo di strumenti e tools di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato, dovranno essere concordati con Silea. Resta comunque vincolante l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Per il text editor: Microsoft Word,
- Per la gestione delle presentazioni: Microsoft Power point,
- Per la gestione del progetto: Microsoft Project;
- Per la gestione dei fogli elettronici: Microsoft Excel;
- Per la gestione delle mappe applicative: Microsoft Visio.

### **ART. 3 - ATTIVITÀ DI CONSULENZA A SUPPORTO DEL PASSAGGIO DI CONSEGNE AD ALTRO FORNITORE AL TERMINE DEL CONTRATTO**

Il concorrente dovrà prevedere a fine contratto la possibilità di estrarre e consegnare tutti i dati storici di reportistica ed estrarre i file di tutte le registrazioni effettuate a partire dal go-live del nuovo sistema e dovrà provvedere alla cancellazione delle stesse sul sistema in cloud dove saranno ospitate.

Al termine del contratto, l'aggiudicatario dovrà fornire delle giornate 2 di consulenza – diverso da quanto indicato art. 2.3 attività di supporto a supporto delle attività di passaggio di consegne e di acquisizione delle competenze sul sistema, da parte del nuovo fornitore del servizio. Questa attività dovrà essere obbligatoriamente effettuata dal personale appartenente al Team che ha gestito il servizio nel corso del contratto. Il costo della suddetta attività sarà da valorizzare al momento della richiesta.

### **ART 4 - IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO**

L'importo complessivo d'appalto – comprendente tutte le prestazioni e forniture di servizi cloud, previste nel presente capitolato speciale d'appalto - è di € 180.000,00 + I.V.A.

Il contratto avrà durata di 60 mesi consecutivi dalla data di stipula del contratto.

Il progetto partirà dalla data di comunicazione di aggiudicazione e dovrà sottostare alle seguenti scadenze:

- Entro 10 gg. lavorativi dall'aggiudicazione l'appaltatore dovrà attivare e rendere operativo il team che gestirà il progetto;
- L'avvio in esercizio del sistema di Call Center previsto nel progetto dovrà avvenire entro il 01.01.2023. L'attivazione del PBX dovrà iniziare al termine dei lavori di ammodernamento della rete dati di Silea Spa.



Di seguito si segnalano le suddivisioni dei costi di cui al punto precedente:

Descrizione	Base d'asta
CloudSubscriptions (Call Center + Dashboard Add-on ARERA) con 8 agents  60 mesi + 4 mesi di start up di progetto	€ 75.000 (€ 15.000 anno)
CloudSubscriptions PBX per 110 utenti  60 mesi + 4 mesi di start up di progetto	€ 50.000 (€ 10.000 anno)
SVILUPPO DEL PROGETTO (contact center + PBX) – ivi comprensive di tutte le personalizzazioni ed integrazioni necessarie	€ 55.000
<b>TOTALE (licenze x 5 anni + progetto)</b>	<b>€ 180.000,00</b>

#### ART. 5 - SEDE DI LAVORO

Il Team operativo che gestirà il progetto, lavorerà presso la sede dell'Appaltatore.

Le riunioni per l'espletamento delle attività di analisi, coordinamento e collaudo su terranno presso la sede di Silea SpA o da remoto con Microsoft Teams o altri strumenti di messaggistica istantanea e video-conferenza.

Eventuali trasferte saranno in capoto all'Appaltatore, e si intenderanno comprese nel prezzo offerto.

#### ART. 6 – APPARATI HARDWARE E LICENZE SOFTWARE

Il costo dei canoni degli ambienti di Sviluppo, Test, Pre-produzione e Produzione dovrà essere compreso all'interno del canone di cui alle licenze cloud offerte, inclusi i costi di infrastruttura ed eventuali Database.

Le stazioni di lavoro (personal computer) usate dal team nello svolgimento delle attività riguardanti il presente capitolato, e tutte le relative licenze software installate a bordo, nonché tutte le licenze dei tool per lo sviluppo della soluzione software in ambito al Cloud proposto, dovranno essere messe a disposizione dall'Appaltatore.





## PARTE AMMINISTRATIVA

### ART. 1 - PENALI

Nel caso di mancato rispetto del termine stabilito da Silea SpA per la fornitura del servizio, per ogni giorno solare naturale e consecutivo di ritardo viene applicata una penale pari allo 1,0 per mille (euro uno e centesimi zero ogni mille) dell'importo contrattuale complessivo.

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10 per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale trova applicazione l'articolo in materia di risoluzione del contratto.

### ART. 2 – GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni di contratto nonché del pagamento delle penali previste dal presente capitolato, l'aggiudicatario dovrà costituire, con le modalità previste dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016, una garanzia fidejussoria definitiva.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede d'offerta da parte di Silea SpA che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

La polizza o fideiussione bancaria dovranno avere validità per tutta la durata dell'appalto e sino alla certificazione di Silea SpA circa la regolarità della fornitura.

Il deposito cauzionale dovrà essere depositato entro 10 gg. dalla data di ricevimento della comunicazione dell'esito di gara e comunque prima della stipulazione del contratto.

Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 83, comma 7 del D.Lgs. 50/2016.

### ART. 3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione avverrà come di seguito indicato:

#### a. Progetto

*Relativa alla voce "sviluppo del progetto" corrispondente ad Euro 55.000,00.=, IVA esclusa.*

L'emissione delle fatture dovrà avvenire con le seguenti modalità:

- 25% all'approvazione dei documenti di analisi da parte del Direttore di Esecuzione del Contratto;
- 50% alla firma da parte del Direttore di Esecuzione del Contratto del verbale di accettazione del collaudo di quanto richiesto dal progetto;
- 25% al termine del periodo di post go live (3 mesi)



#### **b. Sottoscrizione licenza**

*Relativa alle voci "Cloudsubscription (Call Center)" pari ad un canone annuo di Euro 15.000,00.=, IVA esclusa e "CloudSubscription PBX" pari ad un canone annuo di Euro 10.000,00.=, IVA esclusa, a cui sarà applicato il ribasso offerto.*

La durata della sottoscrizione della licenza sarà di 60 mesi.

L'emissione delle fatture del canone avverrà semestralmente, in modalità anticipata. La decorrenza di tale sottoscrizione sarà dalla data di inizio di progetto.

Con il pagamento del corrispettivo l'appaltatore si intende compensato di ogni qualsiasi suo avere connesso o conseguente alla fornitura, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

Tutti gli oneri che l'appaltatore dovrà sostenere per l'adempimento degli obblighi fissati nel presente capitolato saranno compensati in base al prezzo presentato in sede di offerta, senza che l'appaltatore abbia nulla di ulteriore da pretendere per qualsiasi ragione o titolo.

Entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, sarà accertata, da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto, la regolare esecuzione della fornitura. La liquidazione dei corrispettivi, avverrà entro i successivi 30 giorni, salvo insorgano fondate contestazioni sulla fattura stessa e previa acquisizione della documentazione attestante il versamento dei contributi obbligatori e la regolarità fiscale, con determinazione quindi di un termine superiore a quanto previsto dall'art. 4, comma 2, del D.lgs. 231/2002, in ragione di esigenze operative di Silea spa correlate ai vincoli di legge.

Per gli eventuali ritardi o sospensioni dei pagamenti in seguito ad esito negativo dei controlli sopraddetti, l'appaltatore non potrà opporre eccezioni alla Stazione Appaltante, né avrà titolo al risarcimento del danno, né ad alcuna pretesa.

I pagamenti con scadenze 31/08 e 31/12 verranno posticipati rispettivamente al 10/09 e 10/01.

Qualora la fattura dovesse pervenire oltre il 10 (dieci) del mese successivo alla data di emissione, il pagamento slitterà al mese successivo.

Si informa che alla data odierna la nostra Società si trova ad opera in regime di scissione dei pagamenti (split payment).

#### **ART. 4 – REVISIONE DEI PREZZI**

Trattandosi di un contratto ad esecuzione istantanea, non è prevista la revisione dei prezzi.

#### **ART. 5 – CESSIONE DEL CREDITO**

E' vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.



#### **ART. 6 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Silea SpA si riserva il diritto di risolvere il contratto qualora l'Appaltatore risulti inadempiente agli obblighi e divieti derivanti dal presente capitolato o inottemperante a specifiche prescrizioni o quando risulti accertato:

- Grave inadempimento ai sensi dell'art. 108 del d.lgs 50/2016;
- Inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale (D.Lgs. 81/08 e D.Lgs. 106/09);
- Non corrispondenza del servizio e programmi alle specifiche di capitolato e contratto;
- Sia constatata l'incapacità dell'Appaltatore ad eseguire le prestazioni ordinate e nel caso di gravi ritardi nella loro esecuzione (in tal caso Silea informerà con lettera raccomandata della sua intenzione di risolvere il contratto fissando un termine entro il quale l'Appaltatore dovrà adeguare le proprie attrezzature e/o il personale; scaduto tale termine senza esito soddisfacente il contratto sarà risolto);
- L'Appaltatore si rifiuti senza motivo valido di adempiere alle prescrizioni della stazione Appaltante e sospenda o ritardi il servizio per un periodo superiore a dieci giorni lavorativi, o si renda irreperibile;
- L'Appaltatore causi direttamente o indirettamente un danno economico a Silea;
- L'Appaltatore si renda responsabile di inosservanze tali da creare pericolo per la sicurezza dei lavoratori propri e di Silea;
- L'Appaltatore si renda colpevole di frode o di inadempienze gravi da compromettere la buona esecuzione del servizio e/o da far cessare il rapporto fiduciario instaurato con il contratto;
- L'Appaltatore si renda responsabile senza validi motivi di fatti o circostanze che causino un serio pregiudizio dell'immagine di Silea;
- L'Appaltatore si renda inosservante dell'impegno etico di Silea.

#### **ART. 7 - CONTROVERSIE**

Tutte le vertenze che avessero insorgere tra le parti in sede di esecuzione di patti contrattuali, è eletto domicilio competente il Foro di Lecco.

#### **ART. 8 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

La Ditta Appaltatrice è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto.

Ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136/2010 e del Decreto Legge 187 del 12.11.2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza":

- I pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni;
- I contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già



esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica;

- I contraenti hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi nonché provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi: il contraente assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 comma 8 della Legge 136/2010 ne dà immediata comunicazione a Silea spa ed alla Prefettura di Lecco.

La violazione degli obblighi previsti dal suddetto art. 3 della Legge 136/2010 determina la risoluzione di diritto del presente contratto.

#### **ART. 9 – SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO AZIENDALE E PROCEDURALE**

Silea SpA ha implementato un sistema di gestione integrata qualità-ambiente-sicurezza certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 – EMAS, OHSAS 18001. In tale contesto è stato indispensabile istituire delle procedure per la gestione e il controllo delle attività "critiche" dal punto di vista dell'ambiente, della sicurezza e della qualità.

L'appaltatore è tenuto a rispettare le procedure e le istruzioni operative di propria competenza, che gli verranno consegnate, in modo da soddisfare gli standards prefissati dalla direzione nel documento "politica societaria per l'ambiente, la sicurezza e la qualità".

#### **ART. 10 – NORMATIVE DI IGIENE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.**

L'impresa è tenuta, per quanto di sua competenza, a favorire la cooperazione, il coordinamento e la reciproca informazione tra datore di lavoro committente e appaltatore in modo da garantire il pieno adempimento dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, e successive modifiche e integrazioni.

L'appaltatore è tenuto inoltre a fornire tutte le informazioni e la documentazione tecnico amministrativa necessaria al committente per la verifica degli adempimenti della sicurezza e dei requisiti tecnici e professionali, come previsto dalla legislazione in vigore.

Il personale addetto al servizio dovrà sempre operare utilizzando tutte le dotazioni antinfortunistiche come prescritto dalle normative di igiene e di sicurezza del lavoro.

E' facoltà del committente richiamare in qualsiasi momento il rispetto di tali prescrizioni e di disporre l'allontanamento del personale che non si attenga meticolosamente alle stesse.

#### **ART. 11 - SUBAPPALTO**

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti della fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.



L'affidatario resta in ogni caso responsabile nei confronti di Silea SpA per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di subappalto, sollevando Silea SpA medesima da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza all'esecuzione delle prestazioni subappaltate.

I sub-affidamenti che non costituiscono subappalto, devono essere comunicati al RUP almeno il giorno feriale antecedente all'ingresso presso Silea SpA dei soggetti sub-affidatari, con la denominazione di questi ultimi.

## 12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC.

I concorrenti effettuano, a pena di esclusione, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 20,00 (Euro venti/00) secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 1377 del 21.12.2016.

N.B. Indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione al seguente link: <https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac>

L'importo del contributo è calcolato sul valore stimato d'appalto comprensivo delle eventuali opzioni contrattuali previste nella documentazione di gara.

In caso di mancata presentazione della ricevuta la stazione appaltante accerta il pagamento mediante consultazione del sistema AVCPass.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema AVCPass, la stazione appaltante richiede, ai sensi dell'articolo 83, comma 9 del Codice, la presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento.

In caso di mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento, la stazione appaltante esclude il concorrente dalla procedura di gara, ai sensi dell'art. 1, comma 67 della L. 266/2005.

## ART. 13 – TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 679/2016, si informa che i dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura verranno trattati per i soli fini attinenti alla partecipazione alla presente gara e la conclusione/esecuzione del relativo contratto.

L'appaltatore dichiara, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, di essere informato che:

- Le finalità e le modalità del trattamento dei dati conferiti riguardano esclusivamente lo svolgimento delle funzioni istituzionali dell'Amministrazione appaltante;
- Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria; il rifiuto di rispondere comporterà l'impossibilità di sottoscrivere il contratto;
- I dati potranno essere comunicati e/o diffusi unicamente ai fini delle comunicazioni obbligatorie per legge ovvero necessarie, ai sensi delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari, al fine della verifica della veridicità di quanto dichiarato;
- In relazione al trattamento, il concorrente potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dal Capo III - Diritti dell'interessato (Artt. 12-23) del GDPR.

Titolare del trattamento è Silea SpA.

