



Azienda Speciale

Via Argine, 929
80147 Napoli

* * * * *

SERVIZIO DI CALL CENTER


PA 293/2015

CPV 79512000-6

CIG 6405553D8B

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

Comprensivo di Foglio delle Condizioni e Specifiche Tecniche

	<p>SERVIZIO DI CALL CENTER PA 913/2015</p> <p>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</p>	<p>REV. 0 DEL 15/09/2015</p>
---	--	--

Il presente Capitolato, di complessive pagine 22, inclusa la copertina e la presente, si compone di:

- Parte I: **Foglio delle Condizioni** revisione n.0 del 15/09/2015 (totale pagine 9);
- Parte II: **Specifiche Tecniche** del 10/06/2015 (11 pagine compreso allegato);

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015	
					PAGINA 1 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

INDICE I PARTE

ART. 1 - OGGETTO E AMMONTARE DELL'APPALTO	2
ART. 2 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	2
ART. 3 - NORMATIVA.....	2
ART. 4 - CAUZIONE E ASSICURAZIONE	3
ART. 5 - SUBAPPALTO - CESSIONE DEL CREDITO.....	4
ART. 6 - ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE.....	5
ART. 7 - CORRISPETTIVO.....	6
ART. 8 - MODALITÀ E TEMPISTICA DI PAGAMENTO.....	6
ART. 9 - PENALI.....	6
ART. 10 - RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO	7
ART. 11 - FORO COMPETENTE	8
ART. 12 - TASSE E IMPOSTE.....	8

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015	
					PAGINA 2 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

I PARTE – FOGLIO DELLE CONDIZIONI

ART. 1 - Oggetto e ammontare dell'appalto

Il presente Capitolato regola l'esecuzione del Servizio di Call Center mediante numero verde di ABC Napoli Azienda Speciale, come ampiamente dettagliato dalle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del Capitolato Speciale di Appalto.

L'ammontare complessivo dell'appalto è di € 994.500,00 (euro novecentonovantaquattromila-cinquecento/00) oltre IVA, con valutazione nulla degli oneri di sicurezza da interferenza lavorativa.

Alla luce delle stime di fabbisogno operate dall'Azienda per questo specifico appalto, si prevede che la **durata presuntiva del contratto è di mesi 48** decorrenti dalla data di avvio delle attività.

Si precisa al riguardo che l'importo unitario a base di gara è stato determinato in € 1,95 (euro uno/95) per ogni chiamata ricevuta e che il numero di chiamate previsto per ciascun mese di vigenza contrattuale è stato stimato in n.8500/mese con eventuale incremento del 25%.

In esito alle risultanze di gara, l'importo contrattuale sarà determinato dall'applicazione del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario sul suddetto **Prezzo Unitario posto a base di gara**, moltiplicato per il predetto numero complessivo di chiamate ricevute. Le effettive chiamate ricevute saranno rendicontate mensilmente a consuntivo, prevedendo un eventuale conguaglio su base annuale, laddove si dovessero riscontrare variazioni rispetto alle stime di riferimento. Il valore unitario di contratto per singola chiamata ricevuta sarà, pertanto, assunto fisso ed immutabile per tutta la durata dell'appalto e dovrà essere compensativo di tutti gli oneri e le prestazioni, comprese tasse, imposte, spese generali ed utili di impresa, fatti salvi gli eventuali adeguamenti tariffari introdotti da specifiche norme o da eventuali aggiornamenti ISTAT su base annuale a decorrere dal seconda annualità del contratto.

ART. 2 - Modalità di esecuzione del servizio

Per le modalità di esecuzione del servizio e per ogni ulteriore precisazione, si rimanda alle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato Speciale di Appalto.

ART. 3 - Normativa

L'appalto è soggetto all'esatta osservanza di tutte le leggi, decreti e regolamenti, circolari, ordinanze, ecc. che possono interessare direttamente o indirettamente lo svolgimento del servizio, restando espressamente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare maggiori oneri e/o limitazioni nell'esecuzione delle prestazioni, l'appaltatore non potrà accampare alcun diritto o ragione contro l'Azienda ABC Napoli.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015	
					PAGINA 3 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

Le principali norme di riferimento del presente appalto, oltre alle prescrizioni contenute in questo Foglio delle Condizioni, sono quelle pertinenti del Codice Civile e quelle relative ai pubblici appalti in genere, in quanto applicabili.

Completano, il predetto orizzonte normativo, le disposizioni riportate nelle Specifiche Tecniche, di cui alla parte seconda del presente Capitolato, ivi incluse quelle di assicurazione qualità.

L'assunzione delle attività di cui al presente Capitolato Speciale di Appalto implica, da parte dell'appaltatore, la conoscenza e l'osservanza di tutte le norme generali e particolari che le regolano.

L'appaltatore assume, altresì, la responsabilità del rispetto delle suddette norme da parte del personale impiegato nello svolgimento delle attività di cui al presente appalto.

Il prezzo unitario contrattualmente convenuto comprende e compensa tutti gli oneri conseguenti all'osservanza di dette leggi, decreti, regolamenti, circolari ed ordinanze.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato Speciale d'Appalto, dal Bando di gara, dal Disciplinare di gara e dal Contratto di appalto, si rinvia alle norme di cui al Codice Civile e della disciplina dei pubblici appalti in quanto applicabili.

ART. 4 - Cauzione e assicurazione

a) Costituzione della cauzione - svincolo

Per accedere alla sottoscrizione del contratto di appalto l'aggiudicatario deve costituire una cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento della cauzione provvisoria di cui all'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 da parte di ABC Napoli.

Nel caso che la cauzione venga prestata tramite polizza fideiussoria, la stessa deve, altresì, essere accompagnata da autentica notarile circa l'identità e poteri del garante firmatario.

Nel caso di ricorso ad intermediari finanziari il modulo di fideiussione deve contenere gli estremi di autorizzazione di cui all'art.127 c.3 del citato Regolamento.

La cauzione definitiva viene prestata a copertura del mancato od inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva, comunque, la risarcibilità del maggior danno.

L'ABC Napoli ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015	
					PAGINA 4 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

dell'appaltatore. L'ABC ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque impiegati nell'esecuzione dell'appalto.

Lo svincolo o la liberazione della cauzione definitiva si effettuerà in base a quanto stabilito alla successiva lettera c) del presente articolo.

b) Adeguamento della cauzione - Prelevamenti ed integrazione della cauzione

Nel caso in cui dovesse essere utilizzata parte della cauzione prestata l'ABC è autorizzata a compiere tutte le formalità all'uopo occorrenti. Qualora, a tale fine, dovesse richiedersi il consenso dell'appaltatore, questo si intende preventivamente prestato, nel senso più ampio, per il semplice fatto dell'accettazione dell'appalto.

Ove, per qualsiasi causa o motivo, la cauzione fosse stata ridotta da parziale incameramento, l'appaltatore sarà tenuto a reintegrarla nel termine di 15 (quindici) giorni dall'avviso di incameramento; in mancanza, per il semplice fatto dell'inadempimento, senza pregiudizio del ristoro di ogni maggiore danno e interessi, l'ABC potrà rescindere il contratto, con l'incameramento della parte residuale della cauzione.

c) Restituzione della cauzione

La cauzione definitiva potrà essere progressivamente svincolata nei termini previsti dal c.3 dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

d) Obbligo di assicurazione

L'appaltatore si obbliga a stipulare e mantenere in vigore, per tutta la durata dell'appalto, una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la copertura dei rischi di responsabilità civile per danni a persone, animali o cose arrecati durante l'esecuzione del servizio e dei rischi di responsabilità civile verso i prestatori di lavoro, con massimali minimi, per ogni sinistro e per ogni persona, non inferiori a € 1.000.000,00. Copia di tale polizza deve essere consegnata ad ABC.

ART. 5 - Cessione - Subappalto

E' vietata la cessione totale e parziale delle attività, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese causati all'Azienda. Eventuali cessioni del credito derivanti dal contratto saranno disciplinate ai sensi dell'art. 117 del medesimo decreto. Il subappalto è vietato.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015	
					PAGINA 5 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

ART. 6 - Oneri a carico dell'appaltatore

L'appaltatore è tenuto ad applicare ai lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di categoria e dai contratti medesimi scaduti e non sostituiti; è, altresì, obbligato ad osservare le norme e le prescrizioni di leggi, regolamenti e contratti collettivi relativi all'assunzione di personale disabile, tutela, protezione, sicurezza, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

Esso si obbliga, altresì, all'applicazione delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza, con particolare riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008, di assicurazione, di condizioni di lavoro e previdenza e assistenza in vigore, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sono, altresì, a carico dell'appaltatore tutte le spese connesse all'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato, così come restano a sua cura e a suo carico, senza alcun diritto a rivalsa, tutti gli oneri di legge e di cui al presente Capitolato.

In caso di mancato soddisfacimento di uno qualsiasi degli oneri di cui al presente articolo, l'ABC potrà operare le necessarie ritenute sulle somme spettanti.

È altresì obbligo dell'appaltatore adottare, nell'esecuzione dell'appalto, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie atte a garantire la pubblica e privata incolumità anche nei confronti di terzi. L'appaltatore è responsabile penalmente e civilmente di tutti i danni di qualsiasi natura che possono derivare a persone e/o a cose per causa dell'esecuzione del servizio, garantendo e manlevando espressamente l'ABC da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dall'esecuzione delle attività di cui al presente appalto.

Qualora, in conseguenza dei danni di cui sopra, sorgano cause o liti, l'appaltatore deve sostenerle e sollevare comunque l'ABC da ogni responsabilità di fronte ad azioni o pretese che dovessero essere proposte a riguardo.

L'appaltatore si impegna, qualora dovessero intervenire mutamenti circa i propri requisiti societari, a darne comunicazione immediata all'ABC; in mancanza, l'Azienda ha la facoltà di risolvere il contratto di appalto ed al risarcimento degli eventuali danni subiti, perché così espressamente stabilito.

La società appaltatrice si impegna a esonerare ABC Napoli da ogni responsabilità in merito ai rapporti intercorrenti tra la società appaltatrice ed i pubblici esercizi.

Ai sensi del D.Lgs. 196/03, l'aggiudicatario è tenuto alla più stretta riservatezza su tutto quanto dovesse venire a conoscenza in virtù delle attività affidate con il presente appalto. La diffusione o l'uso improprio di notizie e/o dati, comunque acquisite, costituirà motivo di immediata risoluzione dell'appalto e la riserva di ogni e qualsiasi azione in sede istituzionale e contrattuale a difesa degli interessi e dell'immagine di ABC Napoli.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015
				PAGINA 6 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE
				FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

Per gli altri oneri fin qui non trascritti, si rinvia alle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato ed a quanto previsto dal contratto di appalto.

ART. 7 - Corrispettivo

Per la contabilizzazione del servizio in appalto si applicherà il prezzo unitario offerto dall'aggiudicatario come desunto dagli esiti di gara dall'applicazione del ribasso offerto sul prezzo unitario posto a base di gara. Il desunto prezzo unitario di contratto sarà applicato al numero di chiamate ricevute, previste in 8500/mese, con tolleranza del +25% e conseguente conguaglio su base annuale laddove si dovessero riscontrare variazioni al suddetto numero di chiamate.

Si precisa che nel prezzo unitario contrattuale sono compresi e compensati tutti gli oneri a carico dell'appaltatore necessari per garantire il regolare espletamento del servizio, nonché derivanti dall'applicazione delle norme e prescrizioni di legge e da quelle richiamate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, nel Disciplinare di Gara e nel contratto di appalto.

ART. 8 - Modalità e tempistica di pagamento

I pagamenti saranno effettuati previa accettazione da parte del Responsabile del contratto di ABC NAPOLI, delle prestazioni regolarmente eseguite e correttamente documentate attraverso la rendicontazione del numero effettivo di chiamate ricevute.

La liquidazione dei corrispettivi sarà effettuata a presentazione di apposita fattura, nel termine di trenta giorni data fattura fine mese, previa acquisizione di un DURC "regolare" dell'appaltatore e, ove ricorra, dell'esito delle verifiche operate ai sensi dell'art. 48 bis del DPR 602/73 e del Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze n.40 del 18/01/2008 e smi.

Costituisce giusta causa di sospensione dei pagamenti, da parte dell'Azienda, senza diritto per l'appaltatore di rivendicare interessi e/o ristori, la mancata acquisizione nei tempi previsti della documentazione attestante la regolarità contributiva e previdenziale (certificato DURC) ovvero nel caso di emissione di certificata irregolarità, ovvero di segnalazione di "soggetto inadempiente" ex procedura prevista per l'applicazione dell'art. 48 bis del DPR 602/73.

ART. 9 - Penali

Gli accertamenti per l'applicazione delle penali saranno eseguiti direttamente dal Responsabile del Contratto ABC, anche in assenza del rappresentante dell'appaltatore e testimoni, previa comunicazione scritta di contestazione.

Della contestazione delle penali sarà data comunicazione all'appaltatore mediante fax, mail ovvero lettera raccomandata ed il relativo importo sarà trattenuto sui pagamenti di acconto che matureranno successivamente alle date di contestazioni delle penali stesse.

Con richiamo ai contenuti degli atti di gara e contrattuali, si precisa che per ogni ritardo rispetto alla tempistica ivi prevista e per ciascuna inadempienza accertata in difformità al servizio richiesto, ABC Napoli si riserva di applicare una penale pari allo 1% (uno per cento) del

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015	
					PAGINA 7 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

valore della quota mensile dell'importo contrattuale, fino al limite massimo del 10% di tale importo contrattuale.

ABC Napoli si riserva la facoltà di risolvere il contratto in danno, qualora il valore totale delle penali applicate superi il suddetto limite, oppure, laddove ne ricorrano i presupposti, siano state accertate gravi inadempienze o elevate non conformità pregiudizievoli al prosieguo del servizio in appalto.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazioni delle penali, di cui sopra, saranno contestate da ABC all'appaltatore che dovrà in ogni caso comunicare le proprie controdeduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla contestazione. Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio insindacabile di ABC, ovvero non vi sia stata risposta ovvero la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al fornitore le penali su indicata a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

ART. 10 - Risoluzione e Recesso del contratto

La risoluzione di diritto del contratto per inadempimento dell'appaltatore comporterà, senza alcuna messa in mora, l'incameramento del deposito cauzionale oltreché l'esecuzione del completamento del servizio in danno dell'appaltatore. Pertanto, all'appaltatore inadempiente, saranno addebitati tutti i costi derivanti dall'applicazione del maggiore prezzo pagato da ABC Napoli, rispetto a quello del contratto risolto, per il periodo intercorrente dalla data di risoluzione anticipata del contratto fino alla data di naturale scadenza del contratto medesimo. Resta salva, altresì, ogni altra azione e/o misura cautelativa che ABC Napoli ritenga opportuno intraprendere a difesa dei propri interessi. Oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del codice civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 1456 c.c. l'ABC NAPOLI si riserva di risolvere il contratto in danno dell'appaltatore procedendo all'incameramento della cauzione, all'addebito di cui sopra e/o al risarcimento di tutti gli eventuali ulteriori danni subiti direttamente o indirettamente, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- esecuzione del servizio, per tre volte, anche non consecutive, con modalità non rispondenti alle prescrizioni stabilite nelle Specifiche Tecniche;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- inadempienza accertata alle norme di legge in materia ambientale;
- qualora l'aggiudicatario ometta di comunicare le eventuali variazioni dei propri organismi societari;
- qualora l'aggiudicatario ometta di comunicare le eventuali variazioni relative ai siti di conferimento;

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO			REV. 0 DEL 15/09/2015	
					PAGINA 8 DI 9
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- subappalto abusivo, associazione in partecipazione;
- qualora l'importo delle penali da irrogare sia superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- nei casi di imperizia nell'esecuzione del servizio e quando venga compromessa la sua tempestiva esecuzione e la buona riuscita;
- negli ulteriori casi previsti dal contratto di appalto.

Inoltre, ai sensi dell'art.9, c.1 della L.R. 11/2013, il contratto sarà risolto nei seguenti altri casi:

a) nei casi in cui l'appaltatore è responsabile delle gravi o ripetute violazioni dei piani di sicurezza e di coordinamento di cui all'art.131, c.3 del DLgs 163/2006 (Codice dei contratti pubblici in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE), così come individuate dal regolamento di cui alla medesima disposizione e con le procedure ivi stabilite;

b) se la stazione appaltante aderisce alla proposta di scioglimento del vincolo contrattuale formulata dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'art.135, c.1 del DLgs 163/2006;

c) se nei confronti dell'appaltatore è pronunciata la sentenza di condanna passata in giudicato per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'Azienda ABC NAPOLI si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di interrompere in qualsiasi momento l'espletamento del servizio e di risolvere l'appalto in danno qualora rilevasse ripetuta incuria, negligenza od intemperatività nell'espletamento degli impegni assunti o nei casi di inadempienza accertata alle norme di legge, in materia di appalti, ambientale, di sicurezza sul lavoro e di assicurazioni obbligatorie del personale.


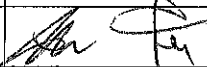
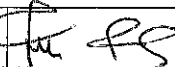
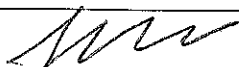
E' prevista la facoltà di recesso unilaterale da parte dell'Azienda ABC NAPOLI con adeguato preavviso scritto; in tal caso, resta inteso che il pagamento si baserà esclusivamente sul numero di chiamate effettivamente ricevute e correttamente documentate, fino alla data effettiva del recesso, senza alcun ulteriore pretesa.

ART. 11 - Foro competente

In caso di controversie resta stabilita l'esclusiva competenza del Foro di Napoli, escludendosi il ricorso all'arbitrato.

ART. 12 - Tasse e Imposte

Tutte le spese, i bolli, le imposte per la eventuale registrazione del contratto di appalto cederanno ad esclusivo carico del relativo appaltatore. Il servizio in appalto è soggetto ad IVA e, pertanto, la eventuale registrazione del contratto avverrà a tassa fissa, ai sensi dell'art. 40 del DPR 131/86. Ogni eventuale tassa ed imposta, non prevista a carico dell'ABC NAPOLI, sarà a carico dell'appaltatore.

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015		
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D		
			PAGINA 1 DI 11		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER**

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER			STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
				PAGINA 2 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1	SCOPO DI FORNITURA	3
2	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
	3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	5
	3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento	5
	3.1.2 Requisiti degli operatori	6
	3.1.3 Requisiti tecnici.....	6
	3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELLA FORNITURA	7
	3.3 CONTROLLI	9
	3.4 COMUNICAZIONE CON ABC	9
4	DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC	9
	4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE OFFERTA	9
	4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO ATTIVITÀ	9
	4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA	109
5	NON CONFORMITÀ	10
6	VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	10
7	ALLEGATI	10

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D
			PAGINA 3 DI 11
ELABORAZIONE		VERIFICA	
		APPROVAZIONE	

1 SCOPO DI FORNITURA

Scopo del servizio disciplinato dal presente capitolato è l'attività di gestione del servizio di Call Center mediante numero verde di proprietà ABC, al quale si possono rivolgere gli utenti e i cittadini per richiedere informazioni sui servizi inerenti alle attività di ABC o inoltrare richieste relative alla propria posizione contrattuale, come descritto nella presente specifica e, in generale, previsto dalla CDS ABC in vigore.

Le attività saranno svolte dal fornitore presso la propria sede. La durata prevista per l'affidamento è di 48 mesi.

2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Le norme di riferimento che regolano il presente affidamento, oltre il presente Capitolato, sono:

- Il Decreto Legislativo 163/2006 (Codice dei Contratti);
- DPR 207/2010 (Regolamento di attuazione del Codice dei Contratti)
- Il Decreto Legislativo 196/2003 (Codice della Privacy);
- la norma UNI EN ISO 9001:2008;
- Carta dei Servizi (CDS) ABC vigente
- Regolamento di distribuzione ABC

3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA



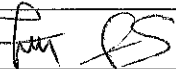
Il servizio sarà caratterizzato da due livelli di risposta:

- il primo dovrà essere garantito dal Fornitore del Servizio tramite un proprio IVR e tramite operatori, sulla base dei dati/informazioni che ABC fornirà anche attraverso una piattaforma WEB;
- il secondo sarà curato in differita da ABC laddove le informazioni e/o gli strumenti a disposizione degli operatori non siano sufficienti a soddisfare le richieste degli utenti. In quest'ultimo caso attraverso la piattaforma WEB messa a disposizione di ABC, gli operatori inseriranno eventuali richieste che saranno poi trattate in back-office da ABC.

Nel caso sia essenziale invece un pronto intervento tecnico da parte di ABC, gli operatori del Call Center, o il sistema automatico IVR su scelta dell'utente, trasferiranno la chiamata al Pronto Intervento ABC.

Di seguito si elencano le attività e i servizi che gli operatori dovranno erogare:

- informazioni su orari e sportelli ABC;
- informazioni sulle modalità di stipula contrattuale;
- informazioni sulle modalità di disdetta contrattuale;
- informazioni sulla fatturazione e sui consumi;
- informazioni sui pagamenti;
- informazioni sull'accesso alla tariffa idrica per fasce deboli;
- informazioni su eventuali sospensioni del servizio di fornitura idrica;
- ricezione di richieste di stipula contratti;
- ricezione ed eventuale invio via mail di richieste di duplicati di fattura;
- ricezione di richieste di rimborso cauzione;
- ricezione di richieste di variazione anagrafica;
- ricezione di richieste di sostituzione di contatore;
- ricezione di autoletture del contatore;
- ricezione di richieste di diverso indirizzo di spedizione delle fatture;

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015		
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D		
			PAGINA 4 DI 11		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- ricezione di richieste di modifiche di impianto;
- ricezione di richieste di nuova concessione;
- ricezione di segnalazione di irregolarità – reclami;
- ricezione di segnalazioni di anomalie su contatore/rete aerea;
- smistamento su altro numero per segnalazioni di allagamenti/perdite stradali e avvallamenti.

ABC potrà richiedere, a mezzo comunicazione e a seguito di accordo tra le parti, ulteriori attività della tipologia di cui sopra e questo non implicherà la revisione delle presenti specifiche tecniche.

ABC metterà a disposizione della struttura l'accesso ad un portale WEB attraverso il quale gli operatori potranno accedere alle informazioni riguardanti gli utenti e allo stesso tempo inviare ad ABC richieste e/o segnalazioni.

Attraverso il portale suddetto, gli operatori avranno la possibilità di venire a conoscenza di eventuali aggiornamenti per i quali ABC assume la responsabilità di tenere costantemente informati gli operatori (es. chiusura di condotte).

Per l'utilizzo di tale sistema il Fornitore dovrà possedere un collegamento internet in banda larga di almeno 2 MegaBit/sec.

Il Fornitore dovrà garantire la messa a disposizione di un'architettura Hw/Sw sulla quale possa essere installato un duplicato dell'ambiente web che ABC mette a disposizione del Fornitore, da utilizzare nei casi in cui venga a mancare il collegamento con il portale ABC di cui sopra.

ABC consegnerà al fornitore un manuale integrativo delle presenti specifiche che conterrà anche le FAQ per la gestione delle informazioni alla clientela, oltre alle modalità operative di gestione delle richieste attraverso i SW dedicati. ABC consegnerà altresì i testi dei messaggi da inserire nell'albero IVR (che dovranno essere modificati all'occorrenza su richiesta di ABC stessa).




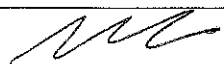
Il Fornitore dovrà dotarsi di un software web che consenta di registrare e raggruppare per tipologia le informazioni richieste dalla clientela che non siano preliminari a istanze o reclami e che quindi si esauriscano con la chiamata stessa.

Il Fornitore dovrà inoltre realizzare un software che consenta di effettuare il tracciamento della navigazione del sistema IVR, con specifiche del percorso eseguito; l'analisi di tale software dovrà consentire di ottimizzare in qualsiasi momento l'albero fonico IVR.

In qualsiasi momento dovrà altresì essere possibile per ABC inserire in tale albero un messaggio iniziale da comunicare alla clientela in caso di emergenze.

Il Fornitore dovrà consentire ad ABC attraverso l'installazione di opportuno SW in sede di una postazione consolle dalla quale si possa monitorare in tempo reale il flusso delle chiamate ed il loro percorso, in particolare quelle gestite da operatore. Tramite tale accesso dovrà essere inoltre possibile estrarre elenchi dettagliati delle chiamate, anche storicizzati, ed esportarli nei normali strumenti di Office.

Il Fornitore dovrà effettuare, su richiesta di ABC e nel rispetto della normativa sulla privacy, la registrazione di tutte le chiamate gestite da operatore ed inviarle ad ABC con modalità e tempi da concordare.

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D
			PAGINA 5 DI 11
ELABORAZIONE		VERIFICA	
		APPROVAZIONE	

ABC è disponibile ad organizzare un corso della durata di cinque giorni sui supporti di base dell'attività in oggetto, nonché a provvedere ad un eventuale affiancamento di personale aziendale agli operatori del Call Center durante la prima settimana di attività.

ABC garantisce inoltre la sua disponibilità ad organizzare briefing settimanali o mensili con il personale per aggiornamenti e/o formazione.

3.1 Pianificazione delle attività

Il Call Center dovrà essere fisicamente ubicato in territorio non distante più di 20 KM dalla sede di ABC di Via Argine in Napoli presso una sede del Fornitore del servizio e dovrà essere attivo in modalità H24 7/7 giorni tramite IVR, mentre con l'ausilio dell'operatore dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00. Dovrà offrire inoltre la reperibilità del personale tecnico 24h su 24h per eventuali anomalie sui propri impianti. Le attività affidate non potranno essere svolte attraverso telelavoro.

Il numero presuntivo di chiamate/mese da gestire è di circa 8.500 con una tolleranza del 25%, con una durata media del contatto valorizzabile in via meramente presuntiva intorno ai 4 minuti.

Il Fornitore, entro 24 ore dall'avviso da parte di ABC, dovrà essere capace di gestire picchi giornalieri di incremento delle chiamate fino al 50%.

Il Fornitore, in occasione di eventi non prevedibili, su richiesta di ABC, dovrà garantire la presenza di almeno due operatori anche in orari e giorni straordinari.

Il Call Center deve essere presidiato da personale tecnico qualificato che fornisce supporto on-site.

Il fornitore dovrà essere in possesso di certificazione di sistema di gestione qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008 avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti, riferita al settore EA di accreditamento applicabile. ABC Napoli si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione, le attività oggetto dell'affidamento ed il settore EA di accreditamento dichiarato. La certificazione di cui sopra deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) nel settore EA di riferimento e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

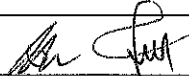
Il fornitore è infine tenuto, nell'espletamento delle attività affidate:

- al rispetto della normativa applicabile, ivi compresa quella relativa agli aspetti ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro;
- a garantire la riservatezza delle informazioni e dei dati inerenti ad ABC e alla relativa clientela, di cui venga a conoscenza nell'esecuzione dell'appalto.

Vista la particolarità delle attività oggetto dell'appalto, per lo svolgimento del servizio di cui alla presente specifica **non è previsto il ricorso al subappalto.**

3.1.1 *Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento*

Requisito non applicabile, visto che l'attività sarà svolta esclusivamente presso la sede del fornitore.

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015		
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D		
			PAGINA 6 DI 11		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

3.1.2 Requisiti degli operatori

Il Fornitore dovrà utilizzare operatori con skill e competenze relative a figure professionali che operano nell'ambito del servizio di Contact Center, con esperienze desumibili da CV su servizi analoghi.

In particolare, nell'ambito delle risorse umane che il fornitore dovrà utilizzare per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto:

- tutti gli operatori dovranno essere in possesso almeno di diploma di scuola media superiore;
- almeno 10 operatori e 2 team leader dovranno possedere una esperienza minima di 2 anni su servizi a rete verso l'utenza..


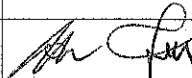
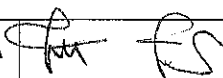
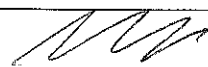
Pertanto, il Fornitore dovrà inviare ad ABC, subito dopo la stipula del contratto, prima della consegna delle attività da parte del Responsabile di Contratto/RUP di ABC, e, in ogni caso, a seguito di ogni eventuale successivo cambiamento, l'elenco degli operatori contenente evidenza del possesso dei suddetti requisiti richiesti.

3.1.3 Requisiti tecnici

Il Fornitore dovrà essere idoneamente attrezzato per l'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto e ABC avrà la facoltà di effettuare controlli in qualsiasi momento, anche senza preavviso, per accertare l'efficienza delle apparecchiature delle quali si è dotato il Fornitore per la conduzione dell'appalto.

Il Fornitore dovrà dotarsi di sistemi e impianti soggetti ad apposita manutenzione atta a garantire una erogazione continuativa garantendo accesso all'IVR anche in presenza di eventuali overflow in casi di emergenza) del servizio ed in particolare dovrà avere almeno:

- Sito in Disaster Recovery (con sede secondaria ad oltre 100 km)
- Una sala CED con:
 - o 2 impianti autonomi ed indipendenti di condizionamento
 - o 1 sensore di temperatura
 - o Gruppi di continuità per una potenza complessiva di almeno 40kVA con sistema online doppia conversione
 - o Disponibilità di spazio rack per hosting di eventuali appliances della Committente
 - o 1 rete server completamente Gigabit, con almeno 2 Switches Gigabit
 - o Cablaggio strutturato in Cat.6 completamente in canalina
- Postazioni:
 - o L'impianto elettrico delle postazioni deve essere servito dall'UPS, in assenza di corrente di rete, la tensione di alimentazione alle postazioni deve essere erogata tramite l'UPS
 - o Armadio di rete dedicato per la distribuzione alle WS (Work Station) e composto da un minimo di n. 2 switches per un totale di 96 porte 100Mbit full duplex. Le postazioni devono essere connesse in modo alterno agli switches in modo da garantire la continuità del servizio in caso di guasto di uno degli switches
 - o Le postazioni devono essere dotate di:
 - PC con almeno 2 GB ram e sistema operativo Windows 7 o successivo
 - Cuffie con microfono a cancellazione di rumore
 - Separatori insonorizzanti

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D
			PAGINA 7 DI 11
ELABORAZIONE		VERIFICA	
		APPROVAZIONE	

- Poggiapiedi a norma
 - Impianto di condizionamento
 - Tutte le necessarie dotazioni per rispondere ai requisiti di salute e sicurezza degli operatori previsti dalla normativa vigente.
- Server:
- Sistema CTI composto almeno da:
 - 1 server CTI con contratto di manutenzione On-Site NBD
 - 1 DB Server
 - 1 server di business intelligence per i report del Call Center
 - 2 server ridondati per la gestione e la raccolta dei flussi primari, con possibilità di gestire fino a 6 flussi PRI. Possibilità di configurazione in fault tolerance
 - Sistema clusterizzato per la virtualizzazione con possibilità di migrare in tempo reale le macchine virtuali fra differenti host senza interrompere il servizio
 - Disponibilità a dotarsi di server per la gestione delle chiamate in tecnologia SIP, sfruttando carriers VoIP
- Connessioni telefoniche:
- 2 flussi ISDN PRI da 30 canali, per un totale di almeno 60 linee
- Connessioni dati:
- 1 connessione in fibra ottica con ip statico
 - 1 connessione in tecnologia xDSL 4M/2M con differente operatore
 - Le connessioni devono essere gestite in modalità fail-over attraverso due routers gigabit
 - I due routers devono essere a loro volta in fail-over per garantire la continuità di servizio
- Assistenza
- Tutti i sistemi informatici devono essere controllati attraverso l'uso di un sistema di monitoring. In tempo reale devono essere notificate agli amministratori si sistema e di rete eventuali guasti o malfunzionamenti.

3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto della fornitura

Per i contatti che rientrano nel numero presuntivo di chiamate/mese da gestire (ca. 8.500) e per il 25% eccedente, dovranno essere garantiti su base mensile:

- un tempo medio di attesa non superiore a 30 secondi (su chiamate gestite + chiamate abbandonate dopo un'attesa superiore a 2 minuti);
- un tasso di abbandono dopo un'attesa superiore a 2 minuti non superiore al 4%;
- una percentuale di utenti che hanno atteso più di 2 minuti (su chiamate gestite + chiamate abbandonate dopo un'attesa superiore a 2 minuti) non superiore al 20%

Per gli stessi contatti, e sempre su base mensile, si definisce che:

- per sforamenti del tempo medio di attesa fino a 5 secondi, ABC provvede ad aprire una Non Conformità nei confronti del Fornitore; oltre i 5 secondi si provvederà all'applicazione di penali come da Capitolato

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D
			PAGINA 8 DI 11
ELABORAZIONE		VERIFICA 	APPROVAZIONE 

- per sforamenti del tasso di abbandono dopo un'attesa superiore a 2 minuti oltre il 4% e fino al 6%, ABC provvede ad aprire una Non Conformità nei confronti del Fornitore; oltre il 6% si provvederà all'applicazione di penali come da Capitolato
- per sforamenti della percentuale di utenti che hanno atteso più di 2 minuti oltre il 20% e fino al 25%, ABC provvede ad aprire una Non Conformità nei confronti del Fornitore; oltre il 25% si provvederà all'applicazione di penali come da Capitolato

I valori e gli standard sopra specificati saranno oggetto di estrazioni mensili a cura del Fornitore che provvederà a trasmetterle ad ABC per il monitoraggio delle attività e l'adozione di eventuali azioni correttive, fermo restante la possibilità da parte di ABC di effettuare estrazioni direttamente dalla postazione di cui al punto 3.

Tali estrazioni dovranno essere supportate da dati di dettaglio che il Fornitore dovrà produrre su richiesta di ABC.

In ogni caso, qualora nel corso del contratto dovessero entrare in vigore nuove disposizioni normative o comunque cogenti per ABC, inerenti alle prestazioni erogate tramite call center, il fornitore si impegna ad adeguarsi ai nuovi standard definiti nonché a rendere disponibili i dati necessari per il relativo monitoraggio.

I clienti che avranno necessità del servizio chiameranno un numero verde unico, attraverso il quale potranno mettersi in contatto con il sistema automatico di assistenza (IVR).

Il sistema provvederà, tramite messaggi iniziali di cortesia ed accoglienza, a guidare il cliente nella scelta dell'informazione ricercata, attraverso la proposizione di semplici menu, secondo lo schema ad albero contenuto nell'allegato "A".

ABC potrà richiedere variazioni del suddetto albero e il Fornitore dovrà effettuare le modifiche richieste in un tempo massimo di cinque giorni dando adeguata comunicazione ad ABC dell'avvenuta modifica.

Raggiunta l'informazione, il sistema provvederà all'eloquio del corrispondente messaggio preregistrato, concludendo la transazione con una frase di commiato e registrando in un apposito data base tutte le informazioni relative alla transazione espletata, utili successivamente alla produzione dei report statistici ed all'analisi dei servizi richiesti.


Le telefonate dei clienti che invece esprimono la volontà di parlare con un operatore per informazioni o richieste diverse da quanto proposto in automatico, verranno veicolate verso un sistema ACD che provvederà a smistarle verso il primo operatore disponibile e, secondo gli accordi, a registrare o meno la telefonata.

L'operatore, dopo aver risposto alla chiamata con una frase indicata da ABC, procederà attraverso l'ausilio del materiale predisposto come segue:

- Raccoglierà e classificherà il quesito posto, secondo una classificazione concordata con ABC;
- Risolverà in tempo reale quesiti e problematiche per le quali è autorizzato ed in possesso delle competenze, sulla base di una adeguata documentazione e formazione fornite da ABC;
- Inoltrerà i quesiti per i quali è richiesta una competenza diversa da quanto acquisito.

Il Call Center dovrà disporre di dispositivi hardware e software in grado di gestire le telefonate in attesa. Durante l'attesa sarà attivata una colonna sonora di intrattenimento con un eventuale messaggio predisposto da ABC. Gli stessi dispositivi di cui sopra dovranno essere in grado di effettuare un corretto monitoraggio allo scopo di registrare informazioni utili alla stesura di reports nei quali dovranno essere noti almeno i seguenti indicatori:

- numero di chiamate giornaliere ricevute alle quali si è dato risposta tramite operatore (totale e per tipologia richiesta);

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015		
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D		
			PAGINA 9 DI 11		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- numero di chiamate giornaliere ricevute dal sistema IVR senza l'intervento dell'operatore;
- numero di chiamate giornaliere trasferite automaticamente al Call Center Tecnico;
- tempo medio di attesa in coda per chiamate gestite e abbandonate;
- tasso di abbandono (numero di chiamate abbandonate rispetto al numero complessivo di chiamate entro ed oltre i 120 sec.);
- percentuale di chiamate che hanno atteso in coda più di 2 minuti;
- tempo medio di conversazione (da quando l'operatore risponde a quando riaggancia);
- rapporto tra chiamate gestite da operatore e richieste di parlare con operatore;
- tempo in cui almeno una linea telefonica è libera rispetto al tempo di apertura complessivo del servizio;
- dettaglio analitico delle chiamate giornaliere .

ABC potrà richiedere, senza alcuna variazione di costi né oneri, integrazioni e/o modifiche ai reports suddetti.

3.3 Controlli

Sarà cura del Fornitore inviare ad ABC – ad attivazione del contratto - un documento dal quale si evincano i controlli che il Fornitore intende attivare per garantire il rispetto di quanto previsto nelle Specifiche Tecniche, nonché – su richiesta di ABC, i report e le registrazioni di tali controlli, effettuati nel corso del contratto.

ABC si riserva il diritto di verificare il possesso dei requisiti di cui al punto 3.2.1.

ABC si riserva il diritto di commissionare un'attività di "mystery client" per valutare l'efficienza del servizio.

ABC si riserva il diritto di avviare un'attività di Customer Satisfaction sull'Utenza, relativa ai servizi erogati tramite call center.

3.4 Comunicazione con ABC

Il referente ABC per il servizio in oggetto è il Responsabile dell'Area Pianificazione della Direzione Clienti.

Il referente operativo è il Responsabile dell'Area Rapporti con la Clientela della Direzione Clienti.

Il fornitore dovrà comunicare per iscritto, prima dell'inizio delle attività, il nominativo del proprio referente contrattuale e del proprio referente operativo.

Ogni variazione dei suddetti nominativi, dovrà essere tempestivamente comunicata ad ABC.

4 DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

4.1 Documenti da consegnare in fase offerta

Certificazione ISO 9001:2008, di cui al paragrafo 3.1

4.2 Documenti da consegnare prima dell'inizio attività

- Comunicazione dei soggetti di cui al paragrafo 3.4 con recapiti telefono/fax/e-mail per comunicazioni inerenti alla gestione del contratto;

	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO DI CALL CENTER		STATO DOCUMENTO: 1 EMISSIONE DATA EMISSIONE: 10 GIUGNO 2015		
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D		
			PAGINA 10 DI 11		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- Elenco dei dipendenti con qualifiche di cui al paragrafo 3.1.2;
- Piano dei controlli, di cui al paragrafo 3.3.

4.3 Documenti da consegnare in corso d'opera

- accertamenti controlli effettuati di cui al punto 3.3;
- quanto previsto al punto 3.2;
- qualunque variazione dei documenti di cui ai paragrafi precedenti.

5 NON CONFORMITÀ

In caso di riscontro di una Non Conformità nell'esecuzione delle attività di cui alla presente specifica, ABC Napoli provvede ad aprire una non conformità. Il Fornitore dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC Napoli entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit. L'impresa si impegna, in tal caso, a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nei propri siti oggetto di verifica.

7 ALLEGATI

Allegato A: Schema IVR

ELABORAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

Allegato A:

