

1. PREMESSA E DEFINIZIONI

Il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto di Appalto di cui al Capitolato Generale Descrittivo e Prestazionale per il servizio di gestione delle attività di contact center di GORI S.P.A. Tutte le espressioni riportate nel seguito con la lettera iniziale maiuscola hanno, salva diversa esplicita definizione, il significato indicato all'art. II del Capitolato Generale.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DELLE ATTIVITÀ

Viene di seguito riportata la descrizione delle attività di Call Center (Inbound telefonico), a favore di GORI S.p.A. Tale elenco è da considerarsi indicativo ma non esaustivo, in quanto, su richiesta del Committente potranno essere apportate modifiche a servizio esistente e potranno essere aggiunti nuovi servizi. Per il servizio di Call Center è riportata, a titolo indicativo, la previsione dei volumi 2021 delle chiamate gestite per il Call Center. Per il servizio di Call Center sono inoltre riportati l'Orario di Presidio ed il Tempo Medio di Gestione (“TMG”) in secondi, comprensivo sia del tempo medio di conversazione che dei tempi medi di messa in attesa (“Hold”) e di post-lavorazione (“After Call Work”¹), stimato in base ai dati storici.

2.1 Call Center (Inbound & Outbound)

- **Numero Verde 800.900.161- 081.0206622** – servizi commerciali Servizio Idrico Integrato - dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30; sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00 – Stima volumi di chiamate gestite, anno 2021: VOLUMI 480.000 TMG stimato: 310 sec;
- **Altri Numeri Verdi e Geografici commerciali** che il COMMITTENTE potrà indicare successivamente;
- Gli orari sopra esposti possono essere variati dal Committente tramite comunicazione scritta all'Appaltatore da effettuarsi con un preavviso di almeno 15 giorni.

¹ Tempo necessario all'operatore per concludere le transazioni a sistema dopo aver chiuso la telefonata ed essere nuovamente disponibile a rispondere ad una nuova chiamata.

- Si precisa che le chiamate pervenute entro l’orario di apertura del servizio ed eventualmente collocate nella coda di attesa, saranno comunque acquisite e gestite dagli operatori, fino ad esaurimento della coda stessa.
- Si precisa inoltre che, per motivi legati ad eventi eccezionali e temporanei (eventuali richieste di prestazioni di tipo outbound ecc.), potrà essere possibile concordare tra le Parti un prolungamento dell’orario di presidio, a fronte del quale è possibile che siano rivisti i corrispettivi negli schemi di seguito indicati.

2.2 Il servizio di Call Center sarà remunerato sulla base degli schemi di seguito indicati:

- Numero Verde **800.900.161- 081.0206622** – Servizi Commerciali del Settore Idrico

Corrispettivi dei servizi - SCHEMA A)

In caso di malfunzionamento del sistema CRM, tale da non permettere all’operatore di tracciare il contatto in tempo reale, saranno remunerati i contatti secondo il parametro 1,35 €/ contatto gestito.

Corrispettivi dei servizi - SCHEMA B)

Per ogni contatto inbound dovrà essere creato un IR (Interaction Record) sul CRM di GORI S.p.A. e, ove previsto dalle procedure operative, una SR (Service Request). La tabella seguente riporta, per ciascuna IR, i valori dello Stato IR ammissibili per il riconoscimento della remunerazione e, per le tipologie di contatto in relazione alle quali è prevista la creazione di una SR associata alla IR, i valori dello Stato SR e dello Step di avanzamento del processo minimi, sempre per il riconoscimento della remunerazione.

Il committente si riserva la facoltà di aggiornare e/o integrare la presente tabella in funzione delle evoluzioni dei processi aziendali, del CRM di Acea, dell’introduzione di nuovo applicativo (es: inserimento nuovi processi, aggiornamento/modifica degli stati di CRM, ecc.) dandone pronta comunicazione all’Appaltatore.

ID	Tipologia contatto	Stato IR	Stato SR	Step
-----------	---------------------------	-----------------	-----------------	-------------

Allegato 1: "Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A."

I	Informazioni su fattura			
1.1	Analisi consumi	Concluso		
1.2	Doppio pagamento	Concluso		
1.3	Errata lettura	Concluso		
1.4	Incasso da sportello	Concluso		
1.5	Mancata rettifica	Concluso		
1.6	Mancata riattivazione post distacco morosità	Concluso		
1.7	Mancato recapito	Concluso		
1.8	Mancato rimborso	Concluso		
1.9	Mancato storno canoni	Concluso		
1.10	Rateizzazione	Concluso		
1.11	Sollecito ricevuto	Concluso		
1.12	Stato pagamenti	Concluso		
2	Informazioni su processi commerciali			
2.1	Apertura preventivo	Concluso		
2.2	Assistenza tecnica web	Concluso		
2.3	Chiarezza Processi	Concluso		
2.4	Mancato intervento tecnico	Concluso		
2.5	Modalità tempistiche e costi	Concluso		
2.6	Progetto sostituzione contatori	Concluso		
2.7	Stato della pratica	Concluso		
3	Informazioni su stato preventivi			
3.1	Chiarezza processi	Concluso		
3.2	In attesa di attivazione	Concluso		
3.3	Mancato intervento tecnico	Concluso		
3.4	Modalità, tempistiche e costi	Concluso		
3.5	Sollecito intervento	Concluso		
3.6	Stato della pratica	Concluso		
4	Comunicazioni da parte del cliente			
4.1	Fine Lavori	Concluso		

Allegato 1: "Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A."

4.2	Inizio Lavori	Concluso		
4.3	Realizzazione della nicchia	Concluso		
5	Gestione utenza			
5.1	Richiesta visura quote	In elaborazione	in attesa intervento	esecuzione ods
5.2	Sostituzione misuratore guasto	In elaborazione	in attesa intervento	esecuzione ods
5.3	Sostituzione misuratore ghiacciato	In elaborazione	in attesa intervento	esecuzione ods
6	Processi tecnici	Concluso		
6.1	Richiesta spostamento rete idrica	In elaborazione	in attesa intervento	esecuzione ods
7	Processo commerciale			
7.1	Cambio d'uso	In elaborazione	in lavorazione/attesa consuntivazione OdS	esecuzione ods
		In elaborazione	In lavorazione	In attesa rientro documentazione
		Concluso	chiuso	Integrazione ulteriori dati
		In elaborazione	necessaria operatività	necessaria operatività
7.2	Cessazione	In elaborazione	in lavorazione/attesa consuntivazione OdS	esecuzione ods
7.3	Fornitura provvisoria	In elaborazione	in lavorazione wfm	gestione preventivo
		In elaborazione	in lavorazione/attesa consuntivazione OdS	esecuzione ods
7.4	Nuova attivazione	In elaborazione	in lavorazione/attesa consuntivazione OdS	esecuzione ods

Allegato 1: “Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A.”.

		In elaborazione	in lavorazione wfm	comunicazione esito
7.5	Richiesta preventivo acquedotto	In elaborazione	in lavorazione wfm	gestione preventivo
7.6	Richiesta preventivo fognatura	In elaborazione	in lavorazione wfm	gestione preventivo
7.7	Scissione d'utenza	In elaborazione	necessaria operatività	necessaria operatività
7.8	Subentro	In elaborazione	in lavorazione wfm	comunicazione esito
7.9	Trasformazione	In elaborazione	in lavorazione wfm	esecuzione ods
7.10	Utenza non a ruolo	In elaborazione	in lavorazione	verifica necessità preventivo
7.11	Variazione anagrafica	Concluso	chiuso	
7.12	Variazione contrattuale	Concluso	chiuso	
7.13	Variazione d'impegno	In elaborazione	in lavorazione	In attesa rientro documentazione
		In elaborazione	necessaria operatività	necessaria operatività
		Concluso	chiuso	In attesa rientro documentazione
7.14	Voltura	In elaborazione	in lavorazione	In attesa rientro documentazione
		Concluso	chiuso	comunicazione esito
7.15	Voltura a titolo gratuito	In elaborazione	in lavorazione	In attesa rientro documentazione
		Concluso	chiuso	comunicazione esito
8	Richiesta post sales			
8.1	Bolletta web	Concluso	chiuso	certificazione indirizzo
8.2	Dimostrato pagamento/distacchi/online	Concluso	chiuso	
8.3	Domiciliazione bancaria/postale	Concluso	chiuso	

Allegato 1: “Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A.”.

8.4	Esenzione tariffa fogna e depurazione	Concluso	chiuso	
8.5	Inserimento lettura	Concluso	chiuso	
8.6	Richiesta rateizzazione	Concluso	chiuso	comunicazione esito
8.7	Rifatturazione	Concluso	chiuso	
8.8	Ristampa fattura+stampa bollettino	Concluso	chiuso	
9	Supporto web	Concluso	chiuso	

Tabella I: Tabella delle IR/SR ammissibili per il riconoscimento della remunerazione

La remunerazione dei servizi telefonici sarà effettuata considerando tutte le transazioni correttamente registrate su CRM dall'operatore durante la gestione di un contatto telefonico inbound, in particolare, si evidenzia che saranno escluse dalla remunerazione le interazioni tracciate su CRM prive del riferimento al Business Partner (Pratiche non Associate). Inoltre, in presenza di più registrazioni di natura informativa effettuate nella stessa data e riconducibili al medesimo Cliente e numero utenza, ai fini della remunerazione ne sarà considerata solo una.

In caso di mancato inserimento dell'IR da parte dell'operatore il committente non riconoscerà alcun corrispettivo all'appaltatore, salvo che si accerti che la mancata creazione sia dovuta al non funzionamento del sistema CRM, nel qual caso i servizi effettuati nell'arco temporale di malfunzionamento saranno remunerati applicando i corrispettivi di cui allo Schema A).

Pricing SCHEMA B)

La remunerazione delle IR/SR ammissibili di cui alla tabella precedente sarà effettuata considerando i tempi medi di gestione per tipologia di contatto riportati nella tabella seguente.

ID	Tipologia contatto	TMG (SEC)
I	Informazioni su fattura	
I.1	Analisi consumi	210
I.2	Doppio pagamento	210
I.3	Errata lettura	210
I.4	Incasso da sportello	210
I.5	Mancata rettifica	210
I.6	Mancata riattivazione post distacco morosità	210

Allegato 1: “Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A.”.

1.7	Mancato recapito	210
1.8	Mancato rimborso	210
1.9	Mancato storno canoni	210
1.10	Rateizzazione	210
1.11	Sollecito ricevuto	210
1.12	Stato pagamenti	210
2	Informazioni su processi commerciali	
2.1	Apertura preventivo	300
2.2	Assistenza tecnica web	300
2.3	Chiarezza Processi	300
2.4	Mancato intervento tecnico	300
2.5	Modalità tempistiche e costi	300
2.6	Progetto sostituzione contatori	300
2.7	Stato della pratica	300
3	Informazioni su stato preventivi	
3.1	Chiarezza processi	300
3.2	In attesa di attivazione	300
3.3	Mancato intervento tecnico	300
3.4	Modalità, tempistiche e costi	300
3.5	Sollecito intervento	300
3.6	Stato della pratica	300
4	Comunicazioni da parte del cliente	
4.1	Fine Lavori	300
4.2	Inizio Lavori	300
4.3	Realizzazione della nicchia	300
5	Gestione utenza	
5.1	Richiesta visura quote	180
5.2	Sostituzione misuratore guasto	210
5.3	Sostituzione misuratore ghiacciato	210
5.4	Verifica da cliente	210
6	Processi tecnici	
6.1	Richiesta spostamento rete idrica	210
7	Processo commerciale	
7.1	Cambio d'uso	1080
7.2	Cessazione	600
7.3	Forntitura provvisoria	180
7.4	Nuova attivazione	1200
7.5	Richiesta preventivo acquedotto	600
7.6	Richiesta preventivo fognatura	600
7.7	Scissione d'utenza	900
7.8	Subentro digitale	660
7.9	Trasformazione	1080
7.10	Utenza non a ruolo	210
7.11	Variazione anagrafica	210
7.12	Variazione contrattuale	210

Allegato 1: “Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A.”.

7.13	Variazione d'impegno	1080
7.14	Voltura digitale	600
7.15	Voltura a titolo gratuito	1200
8	Richiesta post sales	
8.1	Bolletta web	210
8.2	Dimostrato pagamento/distacchi/online	420
8.3	Domiciliazione bancaria/postale	270
8.4	Esenzione tariffa fogna e depurazione	210
8.5	Inserimento lettura	300
8.6	Richiesta rateizzazione	480
8.7	Rifatturazione	720
8.8	Ristampa fattura+stampa bollettino	240
9	Supporto web	210

Tabella 2: TMG riconosciuti per la remunerazione secondo lo schema B

Non saranno remunerati i contatti Inbound gestiti da operatori la cui matricola non sia correttamente associata alle rispettive Unità Organizzativa CRM che verranno assegnate a ciascun fornitore.

Il Committente si riserva la facoltà di modificare lo schema tariffario B) sopra riportato nel caso di eventuali ulteriori implementazioni sui sistemi informatici o di sopravvenute esigenze, modificando e/o introducendo nuove voci i cui prezzi saranno determinati applicando il prezzo al minuto offerto dall'Appaltatore per il TMG rilevato per i processi modificati o di nuova introduzione.

Il Committente si riserva inoltre la facoltà di definire campagne commerciali con premi per il raggiungimento di obiettivi in termini di volumi di attivazione di servizi (es. bolletta web, RID, iscrizione Area clienti sito web) con riferimento a periodi temporali determinati e limitati.

3. LIVELLI DI SERVIZIO (KPI)

Relativamente alle attività a favore dei Clienti di GORI S.p.A., oggetto del presente allegato tecnico, si riporta la descrizione dei KPI di riferimento, così come definiti all'art. 12.25 del Capitolato dei servizi, che costituiranno l'impianto di Service Level Agreement (SLA) del Contratto.

Il Service Level Agreement è articolato in KPI QUANTITATIVI.

Il valore massimo applicabile come premio/penale corrisponde, per ogni soglia del singolo Kpi, al 10% del corrispettivo maturato nel mese in cui il premio è erogato o la penale è comminata

3.1 Gruppo I KPI Quantitativi (art. 12.25 del Capitolato servizi):

GRUPPO I – KPI QUANTITATIVI		PESO
12.25	Livello di Servizio (LS)	50%

	Tempo Medio di Attesa (TMA)	50%
--	-----------------------------	-----

Con riferimento a quanto stabilito all’art. 12.25 del Capitolato servizi, si riportano di seguito i parametri e le tabelle per il calcolo dei premi e delle penali per gli indicatori quantitativi sopra elencati.

Livello di Servizio (LS) (Par. 12.25 del Capitolato servizi)

Per l’indicatore Livello di Servizio, il valore target è fissato pari al 90%, o altro valore migliorativo indicato dall’Appaltatore nella propria offerta.

Il valore di premi e penali destinato all’indicatore Livello di Servizio è calcolato in base allo scostamento tra il valore registrato a consuntivo ed il target. La tabella seguente riporta nella prima colonna gli scostamenti tra i valori di consuntivo ed il target e nella terza colonna le percentuali di premio riconosciute in caso di valori di consuntivo superiori al target e di penali applicate in caso di valori di consuntivo inferiori al target. La seconda colonna della tabella riporta, a titolo di esempio, la scala dei valori di consuntivo relativa ad un target fissato pari al 90%, che verrebbe utilizzata in assenza di offerte migliorative del target da parte dell’Appaltatore.

Delta vs. Target	Livello di Servizio	%
-10,00%	80,00%	-100,00%
-9,00%	81,00%	-83,00%
-8,00%	82,00%	-67,00%
-7,00%	83,00%	-53,00%
-6,00%	84,00%	-40,00%
-5,00%	85,00%	-27,00%
-4,00%	86,00%	-13,00%
-3,00%	87,00%	-10,00%
-2,00%	88,00%	-7,00%
-1,00%	89,00%	-3,00%
0,00%	90,00%	0,00%
1,00%	91,00%	10,00%
2,00%	92,00%	20,00%

3,00%	93,00%	30,00%
4,00%	94,00%	40,00%
5,00%	95,00%	50,00%
6,00%	96,00%	60,00%
7,00%	97,00%	70,00%
8,00%	98,00%	80,00%
9,00%	99,00%	90,00%
10,00%	100,00%	100,00%

Tabella 3. Premi e Penali — Livello di Servizio

Qualora l'appaltatore in fase di aggiudicazione della gara proponga un livello di servizio migliorativo rispetto al 90%, ai fini del calcolo dei premi e delle penali, si prenderà come riferimento il valore migliorativo di LS proposto dall'appaltatore.

Tempo Medio di Attesa (TMA) (Par. 12.25 del Capitolato dei servizi)

Per l'indicatore Tempo Medio di Attesa, il valore target è fissato pari a 200 secondi, o altro valore migliorativo indicato dall'Appaltatore nella propria offerta:

Tempo medio di attesa (sec)	%
125	100%
130	95%
135	90%
140	85%
145	80%
150	75%
155	70%
160	60%
165	50%
170	40%
175	30%

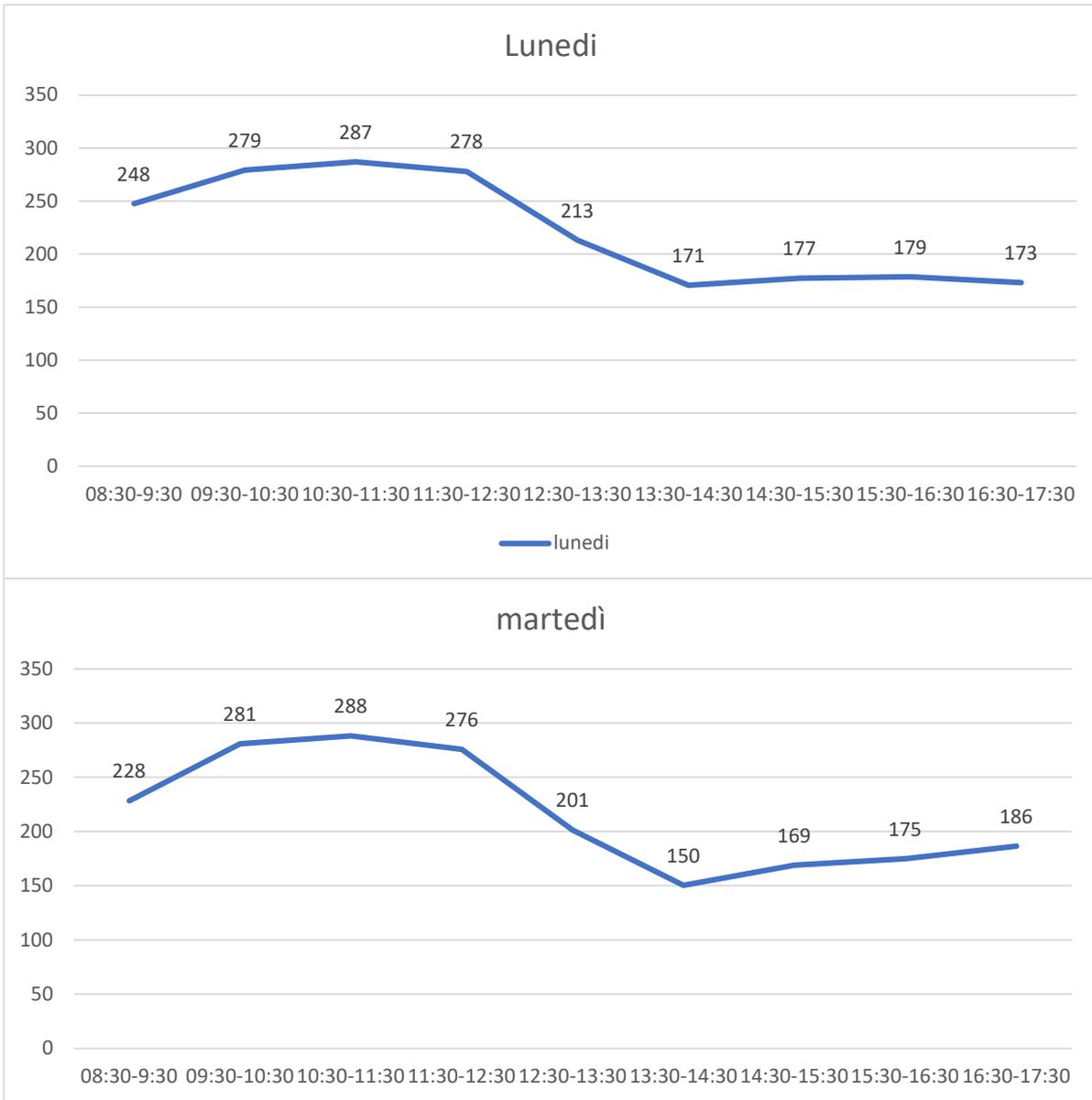
180	20%
185	10%
200	0%
195	-10%
200	-20%
205	-25%
210	-30%
215	-35%
220	-45%
225	-55%
230	-67%
235	-83%
240	-100%

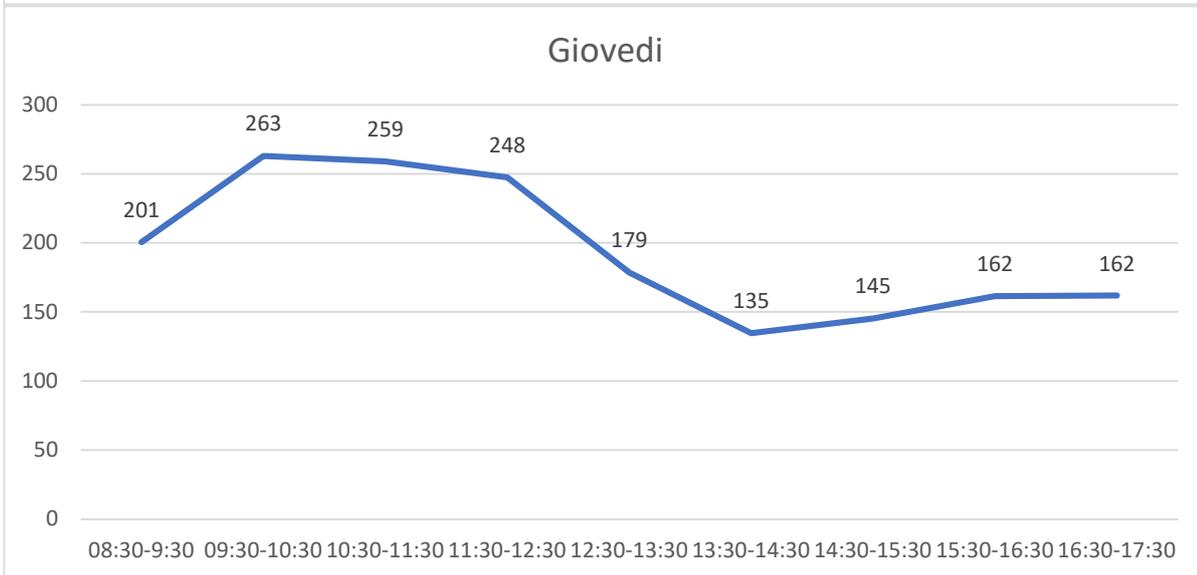
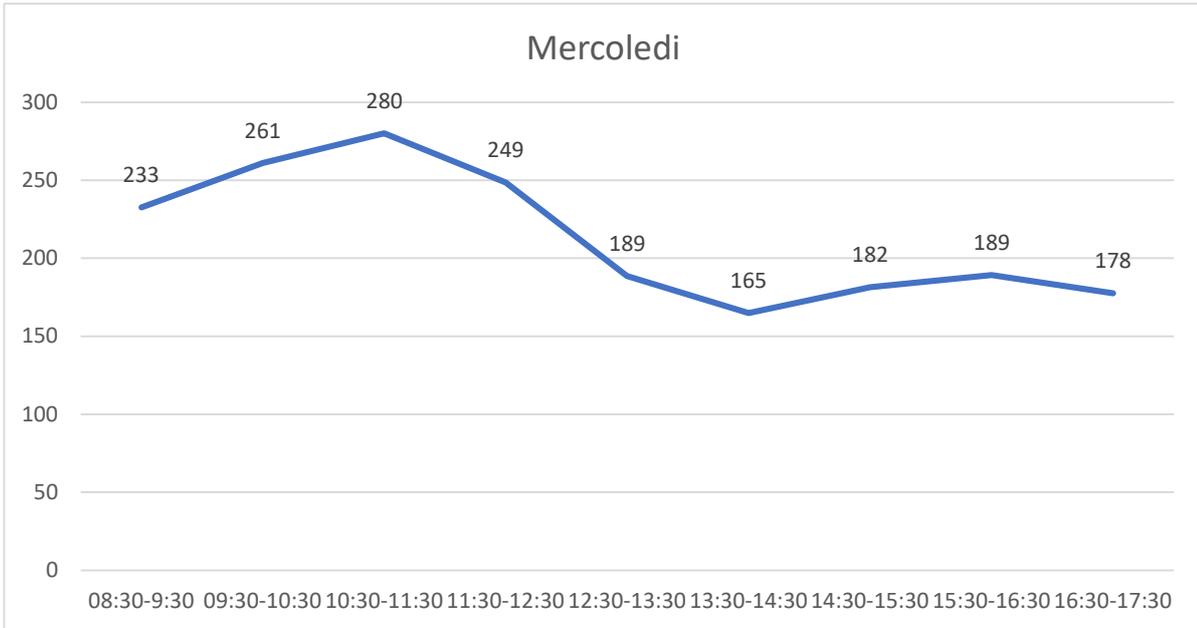
Tabella 4. Premi e Penali – Tempo Medio di Attesa

Qualora l'appaltatore in fase di aggiudicazione della gara proponga un tempo medio di attesa migliorativo rispetto ai 200 secondi, ai fini del calcolo dei premi e delle penali, si prenderà come riferimento il valore migliorativo di TMA proposto dall'appaltatore.

APPENDICE: CURVE DI CARICO SERVIZI CALL CENTER

- **Andamento orario Numero Verde**– servizi commerciali Servizio Idrico Integrato.





Allegato 1: "Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A."

