

Oggetto: Integrazione contratto Call Center.

<p>PROPOSER: SOCIAL MEDIA E CUSTOMER EXPERIENCE</p> 	<p>RAA n° 7 - DATA: 3 luglio 2023</p> <p>IL/I RESPONSABILE/I</p> 
<p>SERVIZIO LEGALE ED APPROVVIGIONAMENTI CB</p>	<p>Prot. (E) SAL n° 337 del 06/07/2023</p> <p>Prot. (U) SAL n°337 del 28/07/2023</p> <p>IL RESPONSABILE</p> 
<p>DIREZIONE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO</p>	<p>Prot. DF n° 596/U del 03/08/2023</p> <p>IL RESPONSABILE</p>  <p>F.to <i>D. Bizzarro</i></p>
<p>DIRETTORE GENERALE</p>	<p>PROVVEDIMENTO N° _____ DEL _____</p> <p>IL RESPONSABILE</p>
<p>PRESIDENTE</p>	<p>PROVVEDIMENTO N°11 DEL _03/08/2023_</p> <p>IL RESPONSABILE</p> 
<p>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</p>	<p>DELIBERA N° _____ DEL _____</p>
<p>ASSEMBLEA</p>	<p>SEDUTA DEL: _____</p>

Oggetto: Integrazione contratto Call Center.

Descrizione del fabbisogno:

La relazione con i nostri clienti avviene principalmente attraverso due canali:

- Compilando moduli web (o webform), attraverso i quali i passeggeri ci fanno segnalazioni, reclami e richieste di informazioni, etc. Il canale è gestito con operatori di customer service interni.
- Telefono, gestito dal call center esterno di Ouverture srl.

Entrambi i canali sono sotto la regia della piattaforma di customer relationship management Salesforce, in questo modo abbiamo una vista multicanale del cliente.

Storicamente il numero di segnalazioni sui due canali aumenta di circa il 300% dall'ultima settimana di agosto alla seconda settimana di ottobre, a causa dell'apertura delle scuole.

Lato call center riusciamo a gestire il picco con l'allocatione di ulteriori risorse del fornitore. Lato moduli web non riusciamo, in quanto la forza lavoro interna allocata è dimensionata sulla media mensile delle segnalazioni e sul nostro obiettivo di tempo medio di risposta.

Alla luce di questo scenario, sapendo anche che è intenzione di Cotral evitare la coda per le segnalazioni provenienti da moduli web (oltre che per obiettivi di qualità, per non rischiare di superare le tempistiche di risposta imposte da ART), si propone un'integrazione del contratto con Ouverture volta alla risposta di parte dei webform in arrivo.

L'offerta pervenuta da Ouverture individua come prezzo di risposta ad un singolo webform 1,25 € (ovvero il medesimo costo di gestione di una telefonata) ed un costo di setup una tantum di 1500,00 €. Tale offerta risulta vantaggiosa per Cotral in quanto il costo di gestione di un singolo webform con le abituali risorse interne è di 3,95€ (costo dato dal rapporto tra costo orario di un dipendente con qualifica assistente alla clientela ed il numero medio di webform gestiti nello stesso tempo),

La spesa per l'attività richiesta è di 15.000,00€ da imputare interamente sul conto 42072025 | Call Center.

Riferimenti fornitura:

Fornitore: Ouverture srl | Ordine 4300003851 | CIG 89249448C6

Oggetto: Integrazione contratto Call Center.

Requisiti di accesso alla procedura di gara SI NO

Se "SI", elencare i requisiti o rimandare al Capitolato Speciale Fare clic qui per immettere testo.

ALLEGATI:

Offerta Ouverture srl

R.U.P.: Alessandro Viggiani

D.E.C. / D.L. / Coordinatore della Sicurezza: Alessandro Viggiani

D.U.V.R.I. / Attestato di non interferenza SI NO

Acquisto destinato a rinnovo SI NO

Fabbisogno inserito nel piano biennale/triennale degli acquisti SI NO

Riferimento C.U.I.:

Motivazione mancato inserimento nel piano: Importo inferiore alla soglia di 40.000€

Convenzione CONSIP / Centrale Acquisti Regionale SI NO

Prodotto reperibile sul M.E.P.A. SI NO

IMPORTO DELLA SPESA € 15.000

Di cui € 15.000 per costi della manodopera (solo per lavori e servizi)

Spesa prevista a budget/Piano investimenti SI NO

NATURA DEL COSTO	OpEx <input checked="" type="checkbox"/> capEx <input type="checkbox"/>	Magazzino <input type="checkbox"/>
Comune Area Corporate (A)	<input checked="" type="checkbox"/>	Valore € <u>15.000</u>
Specifico BU Gomma (G)	<input type="checkbox"/>	Valore € _____
Specifico BU Ferro (F)	<input type="checkbox"/>	Valore € _____

EVENTUALE FINANZIAMENTO – FONTE: _____ % _____

Oggetto: Integrazione contratto Call Center.

IL GRUPPO MERCI E/O L'EVENTUALE FORNITORE PROPOSTO HANNO SUPERATO L'IMPORTO DI €40.000,00 NELL'ANNO SOLARE? SI NO

IN CASO AFFERMATIVO, ACQUISIZIONE RELAZIONE MOTIVATA DAL PROPOSER.

MODALITA' DI ACQUISTO:

Visto la necessità motivata dal proposer, al fine di garantire l'efficiente e tempestiva gestione delle segnalazioni dell'utenza, inviate a mezzo webform, anche nei periodi storicamente registrati con "maggiore incremento di richieste", inerenti il contratto PU22051007577, CIG. 89249448C6_ rep. ID2781_2022.

Visto che il RUP ha congruito l'importo del rimborso spese.

Al fine di soddisfare l'esigenza rappresentata dall'U.O. Social Media e Customer Experience, è possibile procedere all'integrazione del contratto, ai sensi dell'art 106 commi 2 lett. b) e comma 8 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i nella misura di € 15.000,00 ovvero entro i limiti del 10% del valore contrattuale.

Il servizio rientra nell'ambito dei servizi ordinari.

DISPOSITIVO

VISTA LA R.A.A. N. 7 del 03 luglio 2023 PRESENTATA DA U.O SMCX, IL PRESIDENTE DISPONE:

l'integrazione del contratto, ai sensi dell'art 106 commi 2 lett. b) e comma 8 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i nella misura di € 15.000,00, oltre IVA.

Oggetto: Integrazione contratto Call Center.

ACQUADRE

CENTRO DI COSTO (Codice-Descrizione)

A01200

CIBM

CONTO CONTABILE (Codice-Descrizione)

42072025

Call Center

PERIODO DI RIFERIMENTO ESERCIZIO 2023 IMPORTO TOTALE (o Stima)

€ 15.000,00

ESERCIZIO 2024 IMPORTO TOTALE (o Stima)

ESERCIZIO 2025 IMPORTO TOTALE (o Stima)

ESERCIZIO 2026 IMPORTO TOTALE (o Stima)

ESERCIZIO 2027 IMPORTO TOTALE (o Stima)



avventure
SERVICE

COMUNICAZIONE 4.0

la forma dell'informazione
nell'era della Multimedialità

INTEGRAZIONE WEBFORM

otral





**Presentazione progetto ed offerta economica
Integrazione contratto Contact Center**

Gestione Webform



**PROGETTO
OUVERTURE SERVICE SRL**



TECNOLOGIE PROPOSTE PER IL SERVIZIO DI Multimedia Center

Il progetto seguente propone una gestione condivisa del servizio (cosourcing) della gestione delle Web-Form, rispetto a specifiche tipologie che Cotral vorrà attestare sugli operatori di Ouverture Service. Resta fermo che gli operatori Ouverture potranno essere attivati nelle fasce orarie concordate con Cotral ma gestite in autonomia da Ouverture Service all'interno dell'orario di servizio.

INTERVENTI TECNICI E MANUTENZIONE

Ouverture Service adotterà tutte le misure necessarie a garantire la continuità del servizio. In particolare, le strutture interessate avranno a disposizione le istruzioni operative indicate in apposite procedure di gestione dei guasti e dei malfunzionamenti, diversificate a seconda del livello di gravità. Tali procedure contengono tutte le disposizioni necessarie per garantire sia le attività di prevenzione sia le attività di ripristino del malfunzionamento o del guasto, in termini di tempi di intervento e/o di ripristino.

Ouverture Service si impegna a garantire la continuità ed il ripristino dei servizi nel rispetto dei tempi stabiliti dalle procedure operative.

Il trasferimento dei cases sarà su piattaforma salesforce ed instradati all'origine.

Organizzazione dell'assistenza tecnica e indicazione delle procedure che si intendono adottare per garantire la continuità del servizio

L'assistenza tecnica sarà quella necessaria a garantire la continuità del servizio ed il mantenimento del collegamento dati con la sede Cotral.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio prevede la gestione sia del Centralino in essere (con numerazione urbana – se la tecnologia del sistema in lo consente) sia di un Numero Verde per gli utenti.

Livelli di servizio e varianti migliorative (gestione delle chiamate in contemporanea)

Esecuzione del servizio

Di seguito sono riportati gli SLA proposti per l'esecuzione del servizio, con riferimento alla fase di peak.

Livelli di Servizio (SLA) garantiti dal Call Center di Ouverture Service:

INDICATORE	LIVELLO DI SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none">Orario di gestione	<ul style="list-style-type: none">Dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 18:00
<ul style="list-style-type: none">Capacità di gestione standard	<ul style="list-style-type: none">Tra 200 e 300 cases giorno, espandibili fino ad un max di 500 cases/giorno
<ul style="list-style-type: none">Tempo medio di risposta	<ul style="list-style-type: none">3 minuti
<ul style="list-style-type: none">Evasione cases	<ul style="list-style-type: none">Entro le 24 ore successive il ricevimento. Per le mail scalate al II livello specialistico il parametro dipende dai tempi di risposta di quest'ultimo.
<ul style="list-style-type: none">Tipologia case	<ul style="list-style-type: none">Informativi, gestione reclami I livello
<ul style="list-style-type: none">Gestione case	<ul style="list-style-type: none">Un case si ritiene chiuso/gestito se l'operatore ha proceduto ad inviare risposta all'utente finale o se ha scalato il case al II livello specialistico (per quei casi in cui non è possibile inviare una risposta immediata)
<ul style="list-style-type: none">Numero operatori dedicati al servizio	<ul style="list-style-type: none">8 operatori scalabili

Reportistica

Si richiede la disponibilità di accesso ad un sistema di rilevazione statistica dal quale sia possibile desumere il numero di cases gestiti da singolo operatore; orario di lavoro degli operatori; tempi di evasione dei cases per operatori e TME (tempo medio di evasione) generale.

Inoltre si richiede, laddove possibile, di verificare quanti cases sono stati gestiti al I livello e quanti sono stati scalati al II, per valutare correttamente il numero di operazioni complessive.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

MULTIMEDIA CENTER

Il servizio verrà erogato tramite piattaforma salesfoce/gestione cases.

Si richiede un accesso alla piattaforma secondo le modalità da concordare (possibilità di utilizzare le medesime licenze attualmente in uso per la gestione telefonica).

COTRAL provvederà ad assegnare ai nostri operati alcune classi di cases che verranno presi in carico e gestiti secondo le modalità sopra riportate. Ogni case verrà processato all'interno delle 24 ore dalla ricezione.

Gli operatori saranno in grado di verificare i cases ancora da gestire, quelli inoltrati al II livello, ed eventualmente risposti per essere chiusi verso l'utenza, o se chiusi direttamente da COTRAL la possibilità di poterlo verificare.

OFFERTA ECONOMICA

L'offerta prevede l'utilizzo di operatori per la gestione dei WebFORM, in italiano ed inglese.

Impegno del personale per garantire gli SLA indicati ed i volumi stimati

Utilizzo di Operatori Ouverture

Operatori abilitati

8 operatori dedicati - dinamici su richiesta e volumi da gestire

Numero cases/giorno

tra 200 e 300, espandibili fino a 500

Costo singolo cases

€ 1,25+IVA a case gestito

(per case gestito si intende chiuso verso l'utenza o scalato al II livello specialistico).

Costo di start up

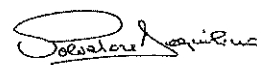
€ 1.500,00+IVA

Scarlino 27/06/2023

Progetto tecnico

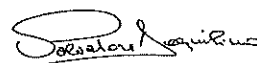
realizzato da:

Salvatore Acquilino



Responsabile progetto:

Salvatore Acquilino



Presidente

Cotral



PU22051007577 - COTRAL s.p.a.

Spett. Le
Ouverture Service srl
Via Enrico Fermi 3
58020 Scarlino (GR)

Posta Elettronica certificata:
ouverture@pec.it

In ottemperanza alla comunicazione di affidamento PU22030903718 in esito alla Procedura Aperta suddivisa mediante Richiesta di Offerta in Busta Chiusa Digitale, gestita interamente per via telematica, da aggiudicarsi mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli artt. 58, 60 e 95 comma 2 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in outsourcing del servizio di call center inbound dedicato ai clienti del Trasporto Pubblico extraurbano operato da Cotral. (Autorizzata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 30.09.2021). RUP: Paola Scipioni:

la Società Cotral S.p.A
con sede in Roma, via B. Alimena n. 105
di seguito per brevità denominata Società
affida alla
Ouverture Service srl
con sede in Via Enrico Fermi 3 58020 Scarlino (GR)
di seguito per brevità denominata Affidataria
il sotto specificato servizio:

Art. 1 – Oggetto

Forma oggetto del presente contratto il servizio di Outsourcing delle attività di call center inbound per l'assistenza ai clienti del Trasporto Pubblico extraurbano operato da Cotral come specificato nel Capitolato Speciale denominato "Affidamento in outsourcing del servizio di call center inbound dedicato ai clienti del Trasporto Pubblico extraurbano operato da Cotral - Edizione settembre 2021"

Art. 2 - Importo contrattuale

L'importo complessivo presunto del presente contratto è pari ad € 547.800,00 oltre Iva.
L'importo è determinato dalla moltiplicazione della media annuale delle telefonate ricevute nell'ultimo triennio, individuato in numero 220.000 telefonate annue, per il "costo a telefonata"

Cotral Spa
Sede legale:
Via Bernardino Allmena, 105
00173 Roma
T +39 06 72 05 1
F +39 06 72 05 23 22

P. Iva, Codice Fiscale,
Registro Imprese Roma: 06043731006
Capitale Sociale: : € 50.000.000,00 I.v.
REA Roma n. 0942379

Socio unico



offerto pari ad € 1,245, derivante dal ribasso del 17% applicato al costo a telefonata posto a base di gara (pari ad € 1,50).

I costi da interferenza sono pari a zero.

Art. 3 - Durata, dimensionamento e variazione del servizio

L'appalto avrà la durata di 2 anni a decorrere dal 01.04.2022, estendibile, a pari condizioni economiche e su richiesta della Committente per ulteriori complessivi due anni, frazionabili in relazione alle effettive necessità di Cotral.

L'incarico si intende a consumo e non sono previsti volumi garantiti di telefonate inbound.

Art. 4 - Disciplina del rapporto

Il rapporto contrattuale, per tutto ciò che non è espressamente regolato o derogato dalla presente lettera-contratto, è altresì disciplinato dalle norme di gara, dall'offerta tecnica ed economica dell'Appaltatore presentata in sede di gara e dal Capitolato Speciale denominato "Affidamento in outsourcing del servizio di call center inbound dedicato ai clienti del Trasporto Pubblico extraurbano operato da Cotral - Edizione settembre 2021", che costituiscono parte integrante del presente contratto anche se non sono ad esso materialmente allegati.

Art. 5 - Modalità di esecuzione e di consegna del servizio

Il servizio oggetto del presente contratto dovrà essere eseguita secondo le modalità e nel rispetto delle prescrizioni riportate negli artt.5,6,7,8,13,15,16,18 del Capitolato Speciale.

Nello specifico, il servizio verrà erogato dalla Ditta Aggiudicataria esclusivamente mediante la piattaforma Salesforce Service Cloud Voice, tramite un numero adeguato di licenze che Cotral fornirà a proprie spese. All'interno dell'ambiente Service Cloud Voice (ovvero mediante altri applicativi web), Cotral fornirà anche tutte le informazioni imprescindibili ad acquisire una knowledge base e le informazioni necessarie a fornire assistenza ai clienti (orari programmati, tariffe, stato delle corse real time, modifiche al servizio o alla viabilità, informazioni sulle transazioni finanziarie di titoli di viaggio, etc).

L'aggiudicatario individuerà un Responsabile del Call Center che sarà l'interfaccia unico con Cotral nella gestione della fornitura, svolgendo compiti di Project Manager e di Account Manager.

Il Responsabile Call Center e la figura di interfaccia designata da Cotral concorderanno le modalità operative di comunicazione, che certamente includeranno la necessità di un account Google Workplace e Slack.

Tutte le risorse impegnate sul progetto dovranno essere formate a spese dell'aggiudicatario sull'utilizzo del modulo Service Cloud Voice di Salesforce al momento della sottoscrizione del contratto

Cotral si impegna a fornire un'adeguata formazione documentata in merito alle personalizzazioni apportate sulla piattaforma CRM e sulla knowledge base del servizio di trasporto erogato.

Tutte le risorse dovranno essere allocate in Italia ed avere una conoscenza della lingua italiana di livello madrelingua.

Il servizio dovrà essere attivo dalle 7:00 alle 20:00 (senza interruzioni), dal lunedì al sabato, festività nazionali escluse.

Art. 6 - Attività di controllo

La Ditta Aggiudicataria si obbliga a consentire al Committente di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alla verifica sulla piena e corretta esecuzione del contratto nonché alla corrispondenza delle figure professionali effettivamente impiegate ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Art. 7 - Prescrizioni relative al personale dipendente dell'impresa

Nell'esecuzione dell'appalto la Ditta Aggiudicataria è tenuta ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale lavoro vigente per la categoria nel corso dell'appalto, sottoscritto dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative, nonché da quello integrativo territoriale vigente nel luogo in cui si svolgono i lavori, come pure ad adempiere a tutti gli obblighi di legge derivanti dalle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, tubercolosi, Infortunio, malattia, ecc.) provvedendo, a totale proprio carico, al pagamento dei relativi contributi nei confronti del personale. La Ditta Aggiudicataria è impegnata all'osservanza delle norme e prescrizioni contenute, oltre che nel contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria, anche nelle leggi e nei regolamenti sull'assunzione, tutela, protezione, sicurezza, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

Art. 8 - Oneri e obblighi a carico dell'Affidataria

È a carico della Ditta Aggiudicataria, e quindi è compreso e compensato dai prezzi contrattuali, qualsivoglia responsabilità e/o onere e/o obbligo e/o spesa e/o adempimento di qualunque genere e natura, nessuno escluso, anche se non previsto nel presente Capitolato ma che comunque la Ditta Aggiudicataria debba sostenere o abbia sostenuto per qualsivoglia motivo connesso o derivante, sia direttamente che indirettamente, dall'obbligo di esecuzione puntuale ed a perfetta regola d'arte, nell'assoluto rispetto della vigente normativa in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso della durata del contratto, nonché nel rispetto del presente Capitolato.

Art. 9 - Corrispettivo, contabilizzazione, anticipazioni, fatturazione e pagamenti

La fatturazione avverrà secondo quanto disciplinato dall'art 12 del Capitolato Speciale. Cotral verserà all'aggiudicatario un canone mensile forfettario calcolato sull'85% della media storica delle telefonate mensili ricevute (18.300), moltiplicata per l'importo dell'indicatore "costo per telefonata" (esempio di canone mensile: 15.555 x "costo telefonata" unitario offerto dall'aggiudicatario). Ogni sei mesi di erogazione del servizio, fino alla scadenza del contratto, l'aggiudicatario provvederà ad emettere una fattura di conguaglio sulla base delle effettive telefonate inbound gestite. Pertanto, il contratto prevedrà 14 fatture annuali.

Il corrispettivo del Contraente per l'esecuzione del contratto sarà pari all'offerta formulata ed approvata, I.V.A. ex art. 17 ter del DPR n. 633/1972 (cd split payment) esclusa. Il corrispettivo dovuto sarà versato al Contraente, previa verifica della corrispondenza della fornitura/servizio consegnata/erogato (cd Entrata Merce), a quanto richiesto, dietro presentazione di fattura posticipata in regime di "Split Payment") da inviare in formato elettronico ai sensi della L. n. 205/2017 e successivi Provvedimenti e Circolari applicative, univocamente attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) secondo le regole tecniche stabilite dai provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. Per consentire la ricezione delle fatture nel formato XML, i dati completi per la trasmissione delle fatture elettroniche intestate a Cotral sono i seguenti: Nazionalità: IT; Codice Fiscale e Partita IVA: 06043731006; Denominazione: Cotral SPA; Indirizzo: Via Bernardino Allmena, 105 - 00173 Roma (RM); Codice Destinatario SDI: 0G6TBBX. Le fatture dovranno contenere, oltre l'imponibile e le eventuali spese esenti, anche l'importo dell'IVA con la codifica prevista per le operazioni assoggettate a split payment (con IVA non incassata dal cedente ai sensi dell'art. 17-ter del DPR 633/1972). Ai sensi dell'art. 12 del D.L. 87/2018 convertito dalla L. 96/2018, la disciplina dello "split payment" non si applica alle prestazioni di servizi rese ai soggetti di cui ai c. 1, 1 bis e 1 quinquies, i cui compensi sono assoggettati a ritenute alla fonte a titolo di imposta sul reddito ovvero a ritenuta a titolo di acconto di cui all'art. 25 del DPR 600/1973. Il flusso potrà contenere degli allegati, in formato pdf anche compresso in formato ZIP (ad es: copia del DDT, dell'Ordine SAP, delle relazioni, dei consumi ecc.) utili per le fasi di accertamento e registrazione della transazione. Per i soggetti "esonerati" dall'obbligo di emettere la fattura in formato xml, la stessa, unitamente agli eventuali citati allegati, dovrà essere trasmessa, in formato pdf, all'indirizzo: pec.fatture@Cotral.legalmail.it. La fattura dovrà contenere il riferimento al contratto, il numero dell'Ordine di Acquisto (SAP) ricevuto, il codice CIG e, ove previsto, il riferimento al Documento di Trasporto. Le singole fatture, fiscalmente non scartate dallo Sdi (Sistema di Interscambio) e complete dei riferimenti indicati al comma che precede, saranno liquidate entro i termini di cui al D.lgs 231/2002 così come modificato dal D.lgs n. 192/2012 decorrenti dalla data del ricevimento della fattura ovvero dalla data di accertamento, da parte del responsabile dell'esecuzione, della rispondenza della prestazione effettuata alle prescrizioni previste nel presente Capitolato, o in quelli diversamente concordati tra le parti. Ai fini del pagamento, il Contraente allega al contratto sub ovvero trasmette prima della maturazione del corrispettivo, a Cotral, a firma del legale rappresentante, i dati inerenti: 1) gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale dedicato; 2) le generalità e codice fiscale della persona o delle persone delegate ad operare sul conto dedicato con l'impegno a comunicare ogni variazione. Cotral si riserva di richiedere la compilazione di un "Modulo Acquisizione Dati" al fine di censire il Contraente nei propri sistemi informativi contabili e di comunicare al Contraente anche un "codice fornitore univoco" generato dal sistema <> . Ai sensi dell'art. 48 bis del DPR n. 602/1973, del D.M. n. 40/2008 e della Circolare MEF-RGS n. 13/2018, prima dell'erogazione del corrispettivo, Cotral deve verificare se risulti un inadempimento nei confronti dell'erario a carico del beneficiario, tramite apposita richiesta all'Agenzia delle Entrate - Riscossione; laddove emerga una situazione di inadempimento, Cotral è tenuta a sospendere il pagamento nei confronti del Contraente e versare la somma all'Agenzia delle Entrate - Riscossione ed il Contraente a sospendere la decorrenza dei termini di

pagamento. Il pagamento del corrispettivo della prestazione richiede la trasmissione/acquisizione del D.U.R.C., con validità ai sensi di legge. Non è previsto adeguamento del corrispettivo. Il corrispettivo a corpo e a misura si intende immodificabile per tutta la validità del presente contratto.

La fatturazione dei compensi dovuti avverrà secondo le modalità indicate nel paragrafo "Fatturazione"; Il pagamento delle fatture, fiscalmente regolarizzate, sarà effettuato mediante una delle seguenti modalità: a mezzo accreditamento in conto corrente postale intestato all'Appaltatore, i cui estremi dovranno essere indicati in fattura, a mezzo accreditamento in conto corrente bancario intestato alla Ditta Aggiudicataria, i cui estremi dovranno essere indicati in fattura.

Le fatture saranno liquidate subordinatamente al benessere, da parte del Responsabile del Servizio del Committente, in ordine: a) alla esattezza degli importi delle fatture relative al periodo di riferimento, per quanto attinente alle prestazioni effettivamente rese; b) alla sussistenza di motivi per l'applicazione di penalità.

In presenza di una delle condizioni previste al precedente punto, gli importi relativi saranno detratti in ordine prioritario:

1) dalle altre fatture, relative al servizio ammesse al pagamento; 2) dalla cauzione, nel qual caso la medesima deve essere reintegrata fino alla concorrenza del 100% dell'importo prescritto. L'ammontare delle eventuali penali previste sarà detratto dagli importi delle fatture dopo che il Contraente, su richiesta documentata di Cotral, abbia formalmente accettato la detrazione emettendo apposita nota di credito, con le medesime modalità previste per l'emissione e l'invio delle fatture.

Ai sensi dell'art. 30 comma 5-bis del D.lgs n.50/2016 e s.m.i. del DPR n.207/210, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%. Le ritenute saranno svincolate in liquidazione finale, previo rilascio del Certificato di Collaudo o di Verifica di Conformità, previo rilascio Documento Unico di Regolarità Contributiva.

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di otto punti percentuali, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs 9 ottobre 2002, n.231. Il pagamento degli interessi di mora sarà versato al Contraente, previa acquisizione di idoneo documento contabile, ovvero della fattura elettronica con le modalità precedentemente indicate, unitamente al prospetto/tabulato di calcolo, nonché previa verifica e controllo della corrispondenza con le scritture contabili. Relativamente alle spese di cui all'art.6 del D.lgs 231/2002 il Contraente, qualora le richieda, dovrà emettere e trasmettere idoneo documento contabile, ovvero la fattura elettronica con le modalità precedentemente indicate, unitamente alla distinta ed alla copia dettagliata delle stesse.

Art. 10 – Interessi di mora

Ai sensi dell'art. 5 comma 1 del D.Lgs 231/2002 così come modificato dal D.lgs n.192/2012, in caso di ritardato pagamento verranno applicati interessi moratori nella misura del tasso legale di mora vigente al momento della maturazione degli interessi medesimi.

Art. 11 - Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa

L’Affidataria 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 alla commessa.

Al fine di poter assolvere agli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari è stato attribuito il **CIG.89249448C6**. Qualora l’Affidataria non adempia agli obblighi previsti dall’art. 3 della legge 136/2010, il presente contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Art. 12 - Monitoraggio, performance e penalità

Il monitoraggio delle performance del servizio avverrà esclusivamente mediante una dashboard condivisa sulla piattaforma Salesforce, ovvero mediante report da questa generati. La dashboard includerà KPI contrattuali (di cui alla tabella al paragrafo “criteri di aggiudicazione”) e ogni altro indicatore che le parti riterranno utile monitorare per il controllo e miglioramento continuo del processo.

Le penali inizieranno ad essere applicate dal quarto mese di esercizio e riguardano i seguenti parametri del paragrafo “Criteri di Aggiudicazione”:

- Requisito 3 del paragrafo “Criterio di Aggiudicazione”, Call Abandonment Rate: verrà applicata una penale pari all’1% del canone mensile per ogni 1% di tasso di abbandono delle chiamate superiore al valore offerto in sede di offerta.
- Requisito 9 del paragrafo “Criterio di Aggiudicazione”, Soddisfazione dei Clienti: verrà applicata una penale pari al 2% del canone mensile per ogni 0,1% di soddisfazione media dei clienti.

Art. 13 - Risoluzione

Ferma restando l’applicazione delle penalità e il risarcimento del danno, Cotral si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei modi e nei casi indicati all’art 19 del Capitolato, in particolare:

- verificarsi di 2 inesatti adempimenti contrattuali, che causino danno patrimoniale, sanzioni a carico del Committente, ritardi nel rispetto delle scadenze di legge e normativa complementare;
- qualora siano accertati inadempimenti contrattuali che determinino l’applicazione di penalità per un importo pari al 10 % dell’importo complessivo del contratto;
- decorsi 15 giorni naturali e consecutivi di interruzione di continuità delle erogazioni/prestazioni;
- reiterati ritardi nella consegna;
- danni rilevanti ai veicoli della flotta conseguenti all’impiego del gasolio di fornitura;
- la mancata effettuazione del campionamento per tre volte
- riscontro di quantità dichiarate difformi da quelle effettivamente scaricate;
- cessione totale o parziale del contratto;
- mancato reintegro della cauzione definitiva;
- azione giudiziaria nei confronti del Committente per causa dell’Aggiudicataria, tale da determinare azioni risarcitorie o sanzioni a carico di Cotral;

- avvio di procedure concorsuali;
- frode, colpa grave e negligenza;
- mancato rispetto delle norme sulla privacy;
- Inosservanza delle norme sul divieto di subaffidamento;
- violazione e dei divieti in materia di gestione del personale e di sicurezza.

La risoluzione comporta l'incameramento della cauzione, fatto salvo il diritto per la Società di agire per il risarcimento del danno extracontrattuale.

Art. 14 – Recesso

Cotral si riserva la facoltà di recedere dal contratto nei seguenti casi:

- a) per giusta causa;
- b) per motivi di pubblico interesse;
- c) in caso di revoca delle autorizzazioni amministrative necessarie per l'espletamento del servizio di TPL;
- d) per ritardata comunicazione da parte dell'Affidataria della cessione dell'azienda, del ramo di attività o del mutamento della specie giuridica;
- e) in caso di fallimento dell'Affidataria;
- f) in caso di fallimento dell'impresa mandataria del raggruppamento o in caso di interdizione o inabilitazione del titolare, se trattasi di impresa individuale, qualora l'Amministrazione non intenda avvalersi della facoltà di proseguire il contratto con altra impresa del gruppo o altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata mandataria nei modi prescritti;
- g) in caso di concordato preventivo, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;
- h) in caso di morte dell'imprenditore, ove la considerazione della sua persona appaia motivo di determinante garanzia;
- i) in caso di morte di qualcuno dei soci e Cotral non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;
- l) in caso di morte di qualcuno dei soci accomandatari e Cotral non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;
- m) in caso di morte del titolare dell'impresa mandataria di raggruppamento, ove costituita in impresa individuale, qualora Cotral non intenda avvalersi della facoltà di proseguire il contratto con altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza della causa predetta, che sia designata mandataria nei modi prescritti
- n) in caso di tre fogli di gradimento nell'anno solare o di due fogli di gradimento consecutivi che riportino un giudizio "insoddisfacente" o "molto insoddisfacente"
- o) mancato rispetto del termine di 20 giorni per la presa in carico del servizio dopo la formalizzazione dell'appalto.

Il recesso avrà effetto dal giorno in cui la volontà di recedere sarà ricevuta dall'Appaltatore.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Affidataria dovrà cessare tutte le prestazioni assicurando, tuttavia, che tale cessazione non comporti danno alcuno al Committente.

In caso di recesso da parte di Cotral, l'Affidataria ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché erogati correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ.

Art. 15 - Sospensioni per causa di forza maggiore

Potranno essere riconosciute sospensioni della fornitura solo per le seguenti cause di forza maggiore:

- calamità naturali;
- scioperi documentati dal personale dell'affidataria.

Il ricorrere durante l'esecuzione dei lavori di circostanze di forza maggiore deve essere denunciato tempestivamente dall'Affidataria.

Eventuali controversie o rivendicazioni nei confronti del Committente non potranno costituire giustificato motivo per la sospensione o ritardi nella esecuzione degli interventi.

Art. 16 Subappalto

Il subappalto non è consentito.

Art. 17- Cessione dell'appalto

E' vietata la cessione, anche parziale, del contratto da parte del fornitore.

Le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi al fornitore non hanno singolarmente effetto nei confronti della COTRAL fino a che il "cessionario", o il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione e scissione, non abbia proceduto nei confronti della stessa alle comunicazioni e consegna di documentazione secondo quanto previsto nel D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Nei sessanta giorni successivi la COTRAL potrà opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, nei casi previsti dal D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. In mancanza di opposizione si produrranno tutti gli effetti attribuiti dalla legge alle operazioni sopra indicate.

In ogni caso restano ferme le ulteriori previsioni normative in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale.

Fermo quanto previsto dal D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. o da altre disposizioni di legge, qualora nei confronti del Contraente sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'emanazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 3 L. 1423/1956 ed agli artt. 2 e ss. L. 575/1965 ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi del committente, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati ai lavori ovvero per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro, nonché in caso di intervenuta revoca dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci (risultante dal casellario informatico) la COTRAL avrà facoltà di risolvere il contratto.

Art. 18- Cessione dei crediti

La cessione dei crediti per i corrispettivi delle prestazioni comprese nel contratto oggetto del presente Capitolato è consentita nei casi, entro i limiti e con le modalità stabilite nell'art. 106 comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016 e, in particolare, con riserva di rifiuto da parte del Committente, manifestato, ai sensi del medesimo comma.

COTRAL per accettare un atto/comunicazione di cessione di crediti (L. 21 febbraio 1991, n. 52 e s.m.l.) necessita che in esso risulti espresso il consenso della "parte cedente" affinché il "debitore ceduto" possa procedere a suo carico ad assolvere alle finalità di cui all'art. 48 bis del DPR n. 602/1973, Decreto Ministeriale n. 40 del 18/01/2008, circolare della Ragioneria Generale dello Stato n. 29 del 8/10/2009, circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 29 del 08/10/2009, art. 2 c. 17 della Legge 15 luglio 2009 n. 94 e Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 13 del 21/03/2018.

Oltre che le predette informazioni ed i riferimenti ai titoli di credito oggetto di cessione, i crediti non devono essere stati oggetto di precedenti atti di cessione di crediti (anche di massa); l'atto deve contenere i riferimenti agli Ordini di Acquisto (SAP) ed - ai sensi del c. 7 dell'art. 3 della L. 136/2010, ove applicabile - il CIG e/o il CUP - relativi alla fornitura/servizio nonché le coordinate bancarie del "cessionario".

In ogni caso la COTRAL potrà opporre al "cessionario" tutte le eccezioni opponibili al "cedente" in base al contratto da cui derivano i crediti ceduti.

Art. 19 - Cauzione definitiva

Le parti si danno reciprocamente atto che l'Affidataria ha costituito una cauzione a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali pari a:

- Euro 93.126,00 (euronovantatremilacentoveventisei), pari al 17% dell'importo contrattuale, giusta fideiussione o deposito bancario allegata al presente contratto ovvero, in alternativa in quanto impresa certificata, ai sensi dell'art. 93 comma 7 del D.lgs. 50/2016 di
- Euro 46.563,00 (euroquarantaseimilacinquecentosessantatre), pari al 8,5% dell'importo contrattuale, giusta fideiussione o deposito bancario allegata al presente contratto.

La cauzione resterà vincolata in favore della Società fino al completo adempimento delle obbligazioni contrattuali e sarà svincolata nei termini di legge, risolta ogni eventuale controversia, al termine della esecuzione del contratto.

Tale garanzia prevede la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta della Società.

La firma del soggetto che rilascia la cauzione dovrà essere autenticata da un Notaio o da altro idoneo Pubblico Ufficiale che attesti l'identità personale del firmatario.

Art. 20 - Requisiti di ordine generale e morale

L'affidataria si obbliga espressamente a comunicare tempestivamente alla Committente eventuali fatti sopravvenuti che possano incidere negativamente sul possesso dei requisiti di ordine generale e morale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 autocertificati dalla stessa in sede di gara ed accertati da Cotral

Art. 21- Riservatezza

L'Affidataria ha l'obbligo di mantenere e di far mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Detto obbligo sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle prestazioni contrattualmente stabilite.

L'affidataria è, inoltre, responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, fornitori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, Cotral ha la facoltà di risolvere di diritto il contratto stipulato, fermo restando il risarcimento, da parte dell'Affidataria, di tutti i danni derivanti.

La violazione dei disposti del presente articolo, da parte sia dell'Affidataria che del proprio personale, costituirà uno dei motivi di giusta causa di risoluzione del contratto.

Art. 22- Brevetti industriali e diritti d'autore

L'Affidataria si assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

Qualora venga promossa nei confronti di Cotral azione giudiziaria da parte di terzi, l'Affidataria manterrà e terrà indenne Cotral assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziarie e legali a carico di Cotral, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata.

Art. 23 - Gestione interna del contratto

Cotral Spa indica quale struttura responsabile per la gestione del presente contratto il servizio UO Customer Care e Presidio Immagine Impianti e Mezzi tel 0672052345) RUP. Scipioni Paola.

Art. 24 - Codici fiscali e partite IVA

Cotral S.p.A. dichiara che il proprio numero di codice fiscale e partita IVA è 06043731006. L'Affidataria dichiara che il proprio numero di codice fiscale e di partita IVA è 01065700534.

Art. 25 - Coordinate bancarie

I pagamenti devono essere effettuati all'Affidataria presso la Banca BCC CASTAGNETO CARDUCCI Filiale/Agenzia: FOLLONICA Indirizzo: PIAZZA VITTORIO VENETO 23/24 Località: FOLLONICA C.A.P.: 58022 Codice IBAN: IT94Y0846172240000010276475 A.B.I. 08461 CAB: 72240 Codice SWIFT: BCCDIT3C.



L'Affidataria si impegna a comunicare tempestivamente alla Società le eventuali variazioni che dovessero intervenire nelle coordinate bancarie e dichiara fin d'ora, in difetto di formale notificazione, di esonerare la Società da ogni responsabilità per i pagamenti effettuati.

Art. 26 - Domicilio del contraente

A tutti gli effetti del presente contratto l'Affidataria elegge domicilio legale presso Via Enrico Fermi 3 58020, SCARLINO (GR).

Art. 27 - Trattamento dei dati personali

Ai sensi D.Lgs n. 196 del 30/06/2003, si informa che i dati forniti dall'Affidataria sono dalla Cotral Spa trattati per le finalità connesse alla gestione del contratto. L'Affidataria ha la facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del Decreto stesso e dagli artt. 11 e 12 del Regolamento Ue 679/2016, salvo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di obbligo di conservazione della documentazione commerciale. Il titolare del trattamento dei dati in questione è la Cotral Spa in persona del legale rappresentante. Per la ditta Affidataria il titolare del trattamento dei dati della Cotral Spa verrà individuato con successivo atto di nomina da espletarsi entro 30 (trenta) giorni solari dalla sottoscrizione del presente atto, ove necessario.

Art. 28 - Dichiarazione ai sensi del D.lgs n. 231/01

L'affidataria dichiara di conoscere le disposizioni di cui al D.lgs 231/01 nonché il Codice Etico di Cotral ed il PTPCT ex lege 190/2012, pubblicati sul sito internet www.cotralspa.it, e si impegna a tenere, nello svolgimento delle attività innanzi specificate, condotte conformi alle previsioni delle suddette norme e documenti, astenendosi dalla commissione di condotte illecite nonché a rendersi disponibile a collaborare, qualora necessario, con l'Organismo di Vigilanza e con il RPCT. L'inosservanza da parte dell'affidataria e di chiunque presti attività lavorativa per detta parte, di una qualsiasi delle previsioni delle predette norme e documenti comporterà un inadempimento grave degli obblighi di cui al presente contratto e potrà legittimare Cotral a risolvere lo stesso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., fermo restando il risarcimento dei danni eventualmente causati a Cotral.

Art. 29 - Patto d'integrità

La violazione di uno degli impegni anticorruzione assunti con l'accettazione del Patto di Integrità, all'atto di presentazione dell'offerta, dichiarata all'esito del relativo procedimento di verifica in contraddittorio, determinerà la risoluzione di diritto del presente contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile.

Art. 30 Revisione dei prezzi

In riferimento alla revisione dei prezzi, si applica quanto previsto dal dlgs 50/2016 e dal codice civile.







Art. 31 - Foro competente

Per qualsiasi controversia in ordine alla interpretazione ed esecuzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Art. 32 Norme di rinvio

Per tutto quanto non espressamente regolato dal presente contratto si applicano le norme di cui agli artt. 1655 del Codice Civile.

Ouverture Service srl
Legale Rappresentante


Il Presidente 
Amalia Colacci 


Condizioni generali di contratto

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del C.C., si approvano tutte le clausole del presente atto ed in modo specifico quelle di cui agli articoli 3,4,5,6,8,9,12,13,14,29 e 30.

Ouverture Service srl
Legale Rappresentante

SAL/04.05.2022

cb/ef/AB



Modello C
(Modello di Offerta Economica)

OGGETTO: Procedura Aperta, mediante Richiesta di Offerta in Busta Chiusa Digitale, gestita interamente per via telematica, da aggiudicarsi mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli artt. 58, 60 e 95 comma 2 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in outsourcing del servizio di call center inbound dedicato ai clienti del Trasporto Pubblico extraurbano operato da Cotral.

Bando di gara n. 14/2021

IMPRESA SINGOLA/CONSORZIO di cui all' art. 45 comma 1 lettere b) e c) del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.:

Il sottoscritto ENRICO NORCINI
nato a BIBBIENA (AR) il 10/07/1954
in qualità di Legale Rappresentante dell'Impresa/Consorzio OUVERTURE SERVICE SRL
con sede in VIA ENRICO FERMI 3, 58020 SCARLINO (GR)

DICHIARA
che la medesima
SI OBBLIGA

ad eseguire l'appalto in oggetto secondo quanto prescritto dalla documentazione tecnica alle seguenti condizioni:

Sconto percentuale offerto (%), applicato per l'indicatore "costo per telefonata" la cui base di gara è pari ad € 1,50 (indicare al massimo una cifra decimale) *(in cifre)*:

17,0%

Sconto percentuale offerto (%), applicato per l'indicatore "costo per telefonata" la cui base di gara è pari ad € 1,50 (indicare al massimo una cifra decimale) *(in lettere)*:

DICIASSETTE VIRGOLA ZERO PER CENTO

Si indicano, ai sensi dell'art. 95 comma 10 de D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimenti delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro gravanti sul concorrente per l'espletamento delle attività oggetto di affidamento (si specifica che detti costi devono essere già inclusi nell'importo dell'offerta economica sopra indicato e devono essere specificamente indicati nella apposita sezione sotto riportata. Si precisa altresì che i suddetti costi sono diversi e distinti dagli oneri della sicurezza per interferenze, già quantificati dalla Stazione Appaltante in € 0,00):

Costi della manodopera € 412.500,00

Costi della sicurezza da rischio specifico € 1.500,00

Modello C
(Modello di Offerta Economica)

N.B.1: il periodo di validità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara, non potrà essere inferiore a 180 giorni dalla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

N.B.2: In caso di mancata corrispondenza tra gli importi espressi in cifre e quelli espressi in lettere, prevarranno quelli espressi in lettere.

N.B.3: l'offerta economica presentata si intende omnicomprensiva e compensativa di tutte le attività che verranno poste in essere per l'espletamento dell'appalto secondo quanto prescritto dalla documentazione di gara.

ATI/CONSORZI di cui all'art. 48 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. COSTITUITI:

L'Impresa/Società.....In qualità di Mandataria/Capogruppo della costituita Associazione Temporanea d'Imprese/Consorzio in forza del mandato collettivo speciale con rappresentanza, irrevocabile, allegato alla documentazione che correda la presente offerta,

ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo DPR 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate,

DICHIARA
che la medesima
SI OBBLIGA

ad eseguire l'appalto in oggetto secondo quanto prescritto dalla documentazione tecnica alle seguenti condizioni:

Sconto percentuale offerto (%), applicato per l'indicatore "costo per telefonata" la cui base di gara è pari ad € 1,50 (indicare al massimo una cifra decimale) (in cifre):

.....

Sconto percentuale offerto (%), applicato per l'indicatore "costo per telefonata" la cui base di gara è pari ad € 1,50 (indicare al massimo una cifra decimale) (in lettere):

.....

Si indicano, ai sensi dell'art. 95 comma 10 de D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro gravanti sul concorrente per l'espletamento delle attività oggetto di affidamento (si specifica che detti costi devono essere già inclusi nell'importo dell'offerta economica sopra indicato e devono essere specificamente indicati nella apposita sezione sotto riportata. Si precisa altresì che i suddetti costi sono diversi e distinti dagli oneri della sicurezza per interferenze, già quantificati dalla Stazione Appaltante in € 0,00):

Costi della manodopera

Costi della sicurezza da rischio specifico.....

**Modello C
(Modello di Offerta Economica)**

N.B.1: Il periodo di validità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara, non potrà essere inferiore a 180 giorni dalla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

N.B.2: In caso di mancata corrispondenza tra gli importi espressi in cifre e quelli espressi in lettere, prevarranno quelli espressi in lettere.

N.B.3: l'offerta economica presentata si intende omnicomprensiva e compensativa di tutte le attività che verranno poste in essere per l'espletamento dell'appalto secondo quanto prescritto dalla documentazione di gara.

Ai sensi dell'art. 48 comma 4 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si riportano di seguito le parti del servizio/fornitura che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati:

-Impresa
-parte servizio/fornitura
.....
-Impresa
-parte servizio/fornitura
.....

ATI /CONSORZI di cui all'art. 48 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. COSTITUENDI:

Le sotto riportate imprese:

..... con sede (Mandataria/Capogruppo)
..... con sede
..... con sede

impegnate a costituirsi in ATI/Consorzio, in caso di aggiudicazione, mediante conferimento di mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria o capogruppo, la quale stipulerà il contratto in nome proprio e delle mandanti, così come dichiarato nella documentazione che correde la presente offerta,

ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, consapevoli delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo DPR 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate,

**DICHIARANO CONGIUNTAMENTE
che le medesime
SI OBBLIGANO**

ad eseguire l'appalto in oggetto secondo quanto prescritto dalla documentazione tecnica alle seguenti condizioni:

Sconto percentuale offerto (%), applicato per l'indicatore "costo per telefonata" la cui base di gara è pari ad € 1,50 (indicare al massimo una cifra decimale) (in cifre):

.....

Sconto percentuale offerto (%), applicato per l'indicatore "costo per telefonata" la cui base di gara è pari ad € 1,50 (indicare al massimo una cifra decimale) (in lettere):

Modello C
(Modello di Offerta Economica)

.....

Si indicano, ai sensi dell'art. 95 comma 10 de D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimenti delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro gravanti sul concorrente per l'espletamento delle attività oggetto di affidamento (si specifica che detti costi devono essere già inclusi nell'importo dell'offerta economica sopra indicato e devono essere specificamente indicati nella apposita sezione sotto riportata. Si precisa altresì che i suddetti costi sono diversi e distinti dagli oneri della sicurezza per interferenze, già quantificati dalla Stazione Appaltante in € 0,00):

Costi della manodopera

Costi della sicurezza da rischio specifico.....

N.B.1: il periodo di validità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara, non potrà essere inferiore a 180 giorni dalla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

N.B.2: In caso di mancata corrispondenza tra gli importi espressi in cifre e quelli espressi in lettere, prevarranno quelli espressi in lettere.

N.B.3: l'offerta economica presentata si intende omnicomprensiva e compensativa di tutte le attività che verranno poste in essere per l'espletamento dell'appalto secondo quanto prescritto dalla documentazione di gara.

Ai sensi dell'art. 48 comma 4 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si riportano di seguito le parti del servizio/fornitura che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati:

-Impresa servizio/fornitura
-parte
.....
-Impresa servizio/fornitura
-parte
.....

Si precisa che il presente Modello, debitamente compilato dovrà essere firmato digitalmente:
nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante/procuratore speciale;
nel caso di Consorzi di cui all'art. 45 comma 1 lettere b) e c) D.lgs. n. 50/2016: dal legale rappresentante/procuratore speciale del Consorzio;
nel caso di A.T.I. da costituire o Consorzio ex art. 48 D.lgs. n. 50/2016 da costituire: dal legale rappresentante/procuratore speciale di ciascuna impresa costituente il raggruppamento/consorzio nel suo complesso;
nel caso di A.T.I. costituita o Consorzio ex art. 48 D.lgs. n. 50/2016 costituito: dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa designata come mandataria o Capogruppo.
Al fine di agevolare i lavori della Commissione esaminatrice ed evitare eventuali errori di trascrizione, si invita a rendere le dichiarazioni utilizzando materialmente il presente modello o una sua fotocopia.

Segreteria

Da: Viggiani, Alessandro
Inviato: lunedì 10 luglio 2023 11:18
A: Briganti, Cristina
Cc: Segreteria; Segreteria SA
Oggetto: Re: Fwd: RAA n. 7 SM&CX | Integrazione Contratto Call Center

Ciao Cristina, come richiesto, il costo totale di 15K è così determinato:
In base ai dati storici, sappiamo che il residuo di webform che con risorse Cotral non riusciamo a gestire è di circa 10500.

Il budget di 15K nasce quindi da una stima dei casi da far gestire al fornitore moltiplicato per il costo unitario di gestione di un webform offerto ($1,25€ \times 10500 \text{webform} + 1500€ \text{startup} = 14625€$).

Fammi sapere se ti serve altro.

Alessandro Viggiani

Head of Social Media & Customer Experience | Cotral
392 6880442

Il 6 lug 2023, 06:18 +0200, Viggiani, Alessandro <alessandro.viggiani@cotralspa.it>, ha scritto:

Ciao, vi inoltro una nuova RAA.
Grazie, buon lavoro.

Alessandro Viggiani

Head of Social Media & Customer Experience | Cotral
392 688 0442

Da: Marocco, Giorgia <giorgia.marocco@cotralspa.it>
Inviato: mercoledì, luglio 5, 2023 3:32 PM
A: Viggiani, Alessandro <alessandro.viggiani@cotralspa.it>
Oggetto: I: RAA n. 7 SM&CX | Integrazione Contratto Call Center

Giorgia Marocco

Staff Presidente | Cotral

+39 06 72057001

Da: Viggiani, Alessandro
Inviato: lunedì 3 luglio 2023 12:07
A: Marocco, Giorgia <giorgia.marocco@cotralspa.it>
Oggetto: RAA n. 7 SM&CX | Integrazione Contratto Call Center

Ciao

Alessandro Viggiani

Head of Social Media & Customer Experience | Cotral

392 6880442