



Procedura negoziata per Servizio di Contact Center esternalizzato per Clienti Privati e Federazioni per l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (IMSS) del CONI con sede a Roma

CIG 73203629D1

R.A. 094/17/PN

Capitolato Tecnico e speciale d'appalto

Sommario

1. PREMESSE.....	3
1.1. <i>Definizioni</i>	3
2. OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	4
3. RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	5
4. CORRISPETTIVO	5
5. DURATA DEI SERVIZI.....	6
6. LUOGO DI ESECUZIONE	6
7. RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E GRUPPO DI LAVORO	6
7.1. <i>Continuità del servizio</i>	7
8. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
9. CLAUSOLA SOCIALE	8
10. LIVELLI DI SERVIZIO	9
11. PENALI	10
12. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	12

1. PREMESSE

Coni Servizi SpA intende selezionare un operatore economico cui conferire i servizi di assistenza Contact Center esternalizzato clienti privati e Federazioni per, e a beneficio del, l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport "con sede in Largo P. Gabrielli 1, 00137 Roma", servizio meglio descritto in dettaglio nei paragrafi seguenti.

L'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport è la struttura sanitaria e scientifica di Coni Servizi che ha il compito istituzionale di tutelare lo stato di salute degli atleti di élite e di fornire alle Federazioni Sportive Nazionali le conoscenze scientifiche per il miglioramento delle prestazioni sportive, in vista di impegni olimpici e di alto livello, e di promuovere cultura sportiva volta al benessere dell'individuo, attraverso ricerche nel campo dell'esercizio fisico e dello sport, in collaborazione con Enti di ricerca nazionali e internazionali. L'Istituto mette a disposizione le sue competenze ed offre servizi e prestazioni medico-sanitarie presso la propria sede alle Federazioni e a clienti privati. Questi ultimi sono il bacino di utenza a cui è rivolto il servizio di Contact Center.

1.1. Definizioni

Codice: Codice dei contratti pubblici, D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (successive modifiche e/o integrazioni);

Beneficiario del Servizio o Cliente: IMSS - Istituto di Medicina e Scienza dello Sport di Roma e suoi clienti/utenti finali (d'ora in poi anche solo "IMSS");

Committente: Coni Servizi S.p.A. (d'ora in poi anche solo "Coni Servizi"), società di servizi interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze che opera per il perseguimento dei fini istituzionali dell'Ente Pubblico CONI;

Fornitore: operatore economico aggiudicatario della fornitura di servizi oggetto della procedura;

Direttore dell'esecuzione del contratto: referente Coni Servizi per la fase esecutiva e di verifica del Servizio oggetto del presente Capitolato;

Responsabile per l'Esecuzione: incaricato/a del Fornitore responsabile nei confronti di Coni Servizi per il Servizio oggetto di questo capitolato;

Sistema: complesso di strumenti informatici hardware + software e necessaria infrastruttura (telefonica, video, audio, web-based, dispositivi, ecc.) per la corretta erogazione a regola d'arte del Servizio complessivo; per quanto non espressamente indicato, **il Sistema è di proprietà di, e fornito da, Coni Servizi;**

Servizio di Contact Center inbound: attività di risposta a, e gestione di, richieste in arrivo al Contact Center;

Servizio di Contact Center outbound: attivazione e gestione di attività di Contact Center in uscita (verso utenti del Beneficiario del Servizio o Cliente);

Modalità **multi-canale:** erogazione servizi mediante vari canali ovvero varie tipologie di ricezione delle richieste e/o di invio di informazioni; ad esempio, ma non limitatamente a, telefono, chat web-based, SMS;

Orari di picco: quelli di maggiore affluenza di richieste di contatti in arrivo da parte degli utenti/clienti. Per la procedura in oggetto gli orari di picco sono riferibili essenzialmente al servizio inbound. Si potranno verificare circostanze con picchi di lavoro anche per servizi outbound, resta inteso che questi ultimi vengano gestiti preferibilmente in orari diversi da quelli di picco del servizio inbound.

Call back: chiamata o gestione offline via altri canali (email, sms ecc.) fornita dagli addetti Contact Center in risposta a precedente richiesta o accesso cliente;

Post-processing time: il tempo necessario per completare un'attività al di fuori della chiamata sia inbound che outbound. Ad esempio per inserire dati nel Sistema, completare una prenotazione, modificare dati in anagrafica, aprire /modificare / chiudere un Ticket;

Ticket: Insieme di informazioni di riepilogo su richiesta utente non chiusa alla prima chiamata / al primo accesso. Fa parte della documentazione che il Fornitore deve inviare periodicamente a Coni Servizi nonché della reportistica;

Trouble ticket: Insieme di informazioni di riepilogo su problematica relativa a richiesta, accesso o altra necessità degli utenti/clienti, con dettaglio dei tempi di apertura e successiva chiusura della stessa problematica.

2. OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Fermo restando che non è possibile preventivare in sede di progettazione né una lista esaustiva, né un computo esatto delle prestazioni da svolgere, l'appalto ha ad oggetto le seguenti attività:

1) Attività Inbound

Servizio di prenotazioni delle prestazioni medico-sanitarie dei pazienti privati dell'IMSS negli orari 08:30-18.30 non stop dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività nazionale e di chiusura ufficiale dell'IMSS.

Per ogni chiamata inbound si prevede un messaggio di cortesia durante l'attesa che indicherà i tempi previsti di attesa, e che la chiamata sarà registrata e i dati verranno trattati ai sensi del vigente codice della Privacy.

A titolo di elencazione esemplificativa e non esaustiva il servizio comprende:

Identificazione:

- attività di identificazione dell'utente, se esistente in anagrafe di riferimento dell'IMSS, e in attività di acquisizione dati di nuovi clienti/utenti; per ogni utente, include l'acquisizione e inserimento di numero di telefono cellulare, e telefono fisso e indirizzo email individuale ove esistenti;
- attività di eventuale modifica/correzione e aggiornamento ove necessario di dati già inseriti nel sistema;
- attività di rilevazione eventuale appartenenza a Fondi, convenzione, casse, assicurazioni, aziende convenzionate con l'IMSS;

Ricerca e selezione delle prestazioni da prenotare:

- ricerca e selezione delle prestazioni richieste sul nomenclatore dell'IMSS;
- ricerca delle disponibilità della struttura (reparti, medici) in grado di erogare le prestazioni richieste;
- espletamento di eventuali procedure / priorità relative a soggetti appartenenti a enti convenzionati con l'IMSS;
- conferma della prenotazione;

Verifica, disdette e spostamenti:

- acquisizione e gestione delle disdette;
- gestione delle richieste di spostamento degli appuntamenti;

- gestione di eventuali variazioni nelle prestazioni richieste.

Smistamento e trasferimento chiamate non di diretta pertinenza.

2) Attività outbound

Attività di call-back sugli appuntamenti da fissare a seguito di registrazione messaggio degli utenti su segreteria telefonica e/o su appuntamenti già fissati, ovvero:

- o In tutti i casi in cui non sia possibile completare le attività suddette in fase inbound e invece gli operatori debbano richiamare i clienti in un secondo momento; l'attività include il preventivo ascolto di messaggi registrati su segreteria telefonica.
- o servizio di sms programmati e inviati in automatico per ricordare agli utenti i loro prossimi appuntamenti (entro 3 gg lavorativi precedenti l'appuntamento). Il sistema di proprietà dell'IMSS prevede questa opzione, gli addetti di Contact Center inseriranno in anagrafica i dati completi dell'utente e un numero di telefono cellulare.

3) Assistenza traffico telefonico inbound e outbound relativo a Federazioni CONI, in arrivo sullo stesso numero telefonico e da gestire attraverso tutti i canali previsti per i clienti privati dei servizi sanitari. Questo servizio sarà erogato con le stesse modalità previste ai precedenti punti 1) e 2).

Il complesso degli strumenti informatici hardware + software e necessaria infrastruttura (telefonica, video, audio, web-based, dispositivi, ecc.) per la corretta erogazione a regola d'arte del Servizio complessivo, sarà fornito da Coni Servizi che sosterrà direttamente il costo.

Saranno esclusivamente a carico del Fornitore le seguenti attività di gestione e relativi costi:

- personale impiegato nell'espletamento del servizio;
- costi generali relativi all'utilizzo dell'infrastruttura fisica dove verranno svolte le attività contrattuali. Tale infrastruttura dovrà comprendere tutte le dotazioni necessarie a garantire continuità operativa, senza interruzioni, del Servizio oggetto di questo Capitolato;
- gestione delle tecnologie e impianti messi a disposizione da Coni Servizi ; monitoraggio e gestione delle attività connesse a queste tecnologie e impianti, necessarie all'espletamento del servizio come, ma non limitatamente a, code di attesa telefoniche; messaggi in segreteria telefonica per call-back, accesso ai dati, inserimento / aggiornamento dati anagrafici, ecc.

3. RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Coni Servizi, ai sensi dell'art. 31, comma 10, del Codice, ha facoltà di individuare distinti Responsabili per la fase di affidamento e di esecuzione.

Il Responsabile del procedimento per la fase dell'affidamento è il Dott. Gennaro Ranieri nella sua qualità di Responsabile della Direzione Acquisti.

Il Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione nonché Direttore dell'esecuzione del contratto (d'ora in poi anche solo "Direttore dell'esecuzione del contratto") è il Dott. Fabio Barchiesi nella sua qualità di Responsabile della Direzione "Organizzazione e Servizi Istituto Medicina e Scienza dello Sport".

4. CORRISPETTIVO

L'importo posto a base di gara per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto è pari ad € **204.000,00 (duecentoquattromila/00)** al netto dell'IVA, ottenuto moltiplicando il canone mensile €

8.500,00 (ottomilacinquecento/00) oltre IVA per la durata contrattuale (24 mesi, come descritto al paragrafo 5).

Gli oneri della sicurezza sono pari a € 0,00.

L'importo sopra indicato deve intendersi comprensivo di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento delle condizioni contrattuali, secondo quanto specificato nella documentazione di gara.

Nel corso dell'esecuzione del contratto Coni Servizi si riserva la facoltà di chiedere, e l'operatore economico ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi, condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del Codice.

La rendicontazione dell'attività svolta avverrà su base mensile.

5. DURATA DEI SERVIZI

L'appalto avrà durata pari a **24 (ventiquattro) mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

Considerata la particolare natura dei servizi oggetto dell'appalto e l'esigenza di verifica della rispondenza ai requisiti richiesti, i servizi in affidamento saranno sottoposti ad un periodo di prova e valutazione da parte di Coni Servizi della durata di 2 (due) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

Durante tale periodo di prova Coni Servizi, ove riscontri a suo insindacabile giudizio la non rispondenza ai suddetti requisiti del servizio offerto, avrà facoltà di risolvere il contratto senza che l'operatore economico possa vantare per tale motivo alcun diritto o ragione, fermo restando il pagamento delle prestazioni fino a quel momento effettuate.

6. LUOGO DI ESECUZIONE

L'operatore economico svolgerà le attività esclusivamente presso la propria sede.

7. RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E GRUPPO DI LAVORO

Il Fornitore dovrà indicare in sede di offerta tecnica il nominativo del "Responsabile per l'Esecuzione del contratto" che assumerà il ruolo di responsabile del contratto del Fornitore nei confronti di Coni Servizi e monitorerà tutte le attività previste dal presente Capitolato. Assicurerà il raggiungimento degli obiettivi di progetto tramite l'utilizzo del team di risorse messe a disposizione e rappresenterà il referente del Direttore dell'esecuzione del contratto di Coni Servizi.

Il Responsabile per l'Esecuzione del contratto dovrà possedere i seguenti requisiti: incaricato con anzianità lavorativa di almeno 10 anni, da computarsi successivamente alla data del conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 7 di anzianità nell'organico della Società che presenta offerta e di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi, che evidenzino anche esperienza consolidata nella direzione di progetti simili a quanto richiesto nel presente capitolato.

Le attività contrattuali dovranno essere svolte da un Gruppo di lavoro dedicato, composto dalle seguenti figure minime:

- **1 Team Leader:**

Sotto la supervisione del Responsabile per l'Esecuzione e a questa figura rendendone conto continuamente e esaustivamente, si occuperà delle attività di supervisione, valutazione rendimento e monitoraggio operativo degli addetti del Contact Center assicurando il

coordinamento, l'efficienza e la tempestività di tutte le attività richieste per la fase di esecuzione del contratto.

- **4 Addetti Contact Center** su turni a ottimale copertura degli orari di servizio.

Sarà possibile indicare un team di lavoro numericamente più ampio, fermo restando i requisiti minimi sopra indicati. Tutte le risorse dovranno comunque fare parte dell'organico della Società che presenta offerta ed essere basate su territorio nazionale.

Le risorse componenti il Gruppo di lavoro devono essere legate al Fornitore da vincolo di lavoro dipendente.

La struttura dedicata all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato, così come esplicitamente indicata in sede di offerta tecnica, costituirà obbligo contrattuale vincolante per il Fornitore.

Eventuali avvicendamenti riguardanti il Responsabile per l'Esecuzione e il Team Leader dovranno essere concordati ed esplicitamente autorizzati da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

La sostituzione dovrà avvenire con una risorsa analoga per livello, profilo ed esperienze.

In caso di mancata autorizzazione, il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà rifiutare i servizi e ciò si configurerà quale motivo di grave inadempimento contrattuale quindi, ferma restando l'applicazione delle penali stabilite, Coni Servizi si riserva la possibilità di risolvere di diritto del Contratto con conseguente escussione della garanzia definitiva, nonché di avviare ogni altra iniziativa legale tendente a conseguire il ristoro dei maggiori danni subiti.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto si riserva l'insindacabile facoltà di esprimere il mancato gradimento delle risorse componenti il gruppo di lavoro e potrà richiedere la sostituzione di una o più risorse nei casi di prolungati e non motivati periodi di assenza, non raggiungimento dei requisiti minimi di conoscenza/competenza richiesti, basso livello di produttività, mancato rispetto delle norme etico professionali o disciplinari, nonché altre legittime motivazioni che possano implicare un non gradimento della risorsa.

Il Fornitore è tenuto alla sostituzione delle risorse non gradite entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla richiesta.

In caso di inadempienza il Fornitore sarà assoggettato alle penali di cui al successivo paragrafo 11.

Nel caso di sostituzione delle risorse, il Fornitore dovrà prevedere, a sue spese, all'affiancamento tra la risorsa uscente e quella entrante per un periodo necessario a garantire il trasferimento completo delle competenze acquisite.

7.1. Continuità del servizio

Il Fornitore dovrà garantire, a sue spese ed ove previsto, la presenza costante del Gruppo preposto alle attività, organizzando opportunamente i periodi di ferie dei singoli componenti e provvedendo alle opportune sostituzioni temporanee con risorse analoghe per livello, profilo, esperienze.

8. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Non è possibile determinare in anticipo con assoluta certezza i quantitativi effettivi di sopra stimati e in sede di offerta tecnica verranno valutati i quantitativi progettuali offerti dai soggetti proponenti, come disciplinati dalla Lettera di Invito a cui si rimanda per i dettagli.

A titolo solo statistico e per contribuire alla stima dell'entità dell'impegno previsto, il volume delle attività in essere, soggetto a modifica in corso d'opera, è riportato di seguito:

- 130 chiamate medie giornaliere in entrata (inbound); tempo medio 3 minuti; *post-processing time* stimato 5 minuti;
- 60 chiamate medie giornaliere in uscita (outbound); tempo medio 1.5 minuti; *post processing time* stimato 3 minuti;
- Picchi giornalieri previsti nelle suddette attività: 9.30-12.30 e 14-17 lunedì-venerdì.

Si precisa che le quantità sopra riportate sono puramente indicative e non vincolanti e che nell'ambito dello svolgimento delle attività e nel limite del corrispettivo, si potranno verificare variazioni del mix di servizi richiesti. In tal caso il Fornitore e Coni Servizi provvederanno a concordare, secondo le esigenze espresse dalla stessa Coni Servizi, il mix delle specifiche attività e/o tipologie dei servizi da erogare.

La distribuzione dell'impegno potrebbe non essere lineare nell'ambito della durata contrattuale, pertanto potranno essere previsti periodi a intensità lavorativa variabile in cui il Fornitore dovrà assicurare il pieno supporto a IMSS.

Per la corretta e completa esecuzione del servizio a regola d'arte, sono richiesti a carico del Fornitore:

- a) Addetti di madre lingua Italiana formati e competenti per svolgere pienamente ed esaurientemente il servizio oggetto dell'incarico;
- b) Risorse minime: Il Fornitore deve garantire la presenza di un minimo di due addetti più team leader durante ogni turno di lavoro;
- c) Formazione del proprio personale incaricato:
 - Mappatura delle procedure dell'IMSS;
 - Redazione del manuale delle procedure IMSS per la corretta esecuzione del servizio e per l'uso completo e corretto degli applicativi richiesti per l'espletamento di tutte le attività;
 - Formazione di tutti gli addetti coinvolti nell'espletamento dei servizi IMSS (Team Leader e tutti gli addetti);
- d) Approntamento delle idonee e necessarie postazioni di lavoro professionali, in particolare:
 - Collaudo e messa in esercizio delle strumentazioni e impianti di propria diretta responsabilità e, in collaborazione con Coni Servizi, degli applicativi forniti dalla Committente;
 - Configurazione delle reportistiche a propria cura, da inviare periodicamente al Cliente (ad esempio Ticket e Trouble Ticket). Invio delle stesse a Coni Servizi entro 10 giorni solari dalla disponibilità dei dati su propri sistemi.

Il Fornitore deve garantire l'accesso di personale Coni Servizi alla sua sede operativa dedicata per Contact Center a IMSS in ogni momento e anche senza preavviso negli orari indicati per l'erogazione del Servizio, per monitoraggio e controlli del Sistema e degli impianti di sua proprietà e per opportune verifiche di conformità rispetto alle specifiche di servizio e prestazionali e ai livelli di servizio descritti al successivo paragrafo 10.

E' previsto un periodo di formazione iniziale a cura di Coni Servizi per il personale del Fornitore addetto al servizio dedicato per IMSS.

9. CLAUSOLA SOCIALE

Nel rispetto di quanto previsto dagli Accordi Nazionali di Categoria e dagli accordi comunitari, in caso di cambio di gestione, il Fornitore subentrante si impegna ad assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante.

A tal fine, forma parte integrante del presente contratto il programma di inserimento così come approvato da Coni Servizi.

10. LIVELLI DI SERVIZIO

Si fa presente che l'IMSS adotta un proprio sistema e relative procedure di rilevazione, analisi e controllo della Qualità e della soddisfazione del Cliente, che include compilazione di questionari a cura della clientela e controlli casuali/a campione con chiamate e accessi a canali di comunicazione di pertinenza del Contact Center (telefono, email, sms) effettuati, senza preavviso e senza identificazione ("mystery call"), da parte di personale Coni Servizi.

Per riferimento, gli standard generali di qualità di servizio per il settore dei Contact Center sono i seguenti:

Indicatore	Standard di Qualità
Tempo medio di attesa (TMA) inbound	TMA ≤ 240 secondi – standard risposta entro 30 sec.
Tasso di abbandono chiamate (inbound)	Tasso abbandono ≤ 3%, tempo medio abbandono a 48 sec.
Risoluzione prestazioni con esito positivo inbound (FCR)	Esito positivo ≥ 60%
Risoluzione prestazioni con esito positivo outbound (FCR)	Esito positivo ≥ 60%

- 1) Per la procedura in oggetto, si richiedono i seguenti livelli di servizio:

First call resolution (FCR) o esito positivo e risoluzione alla prima chiamata per servizio **inbound** nei giorni e orari già indicati di espletamento delle attività:

Canale accesso inbound	Standard di Qualità	Livello di Priorità
Telefono	≤ 120 secondi	Priorità 1
Email, SMS	≤ 2 gg lavorativi	Priorità 2

- 2) **First call resolution (FCR)** o esito positivo e risoluzione alla prima chiamata per servizio **outbound**, nei giorni e orari già indicati di espletamento delle attività:

Canale outbound	Standard di Qualità	Livello di Priorità
-----------------	---------------------	---------------------

Telefono (call-back su registrazioni messaggi, prime chiamate di comunicazioni a utenti)	≤ 2 gg lavorativi	Priorità 1
Email e SMS	≤ 3 gg lavorativi	Priorità 2

Se non è possibile risolvere positivamente alla prima chiamata, gli addetti devono motivare la necessità di ulteriore chiamata. Adeguata giustificazione scritta (Ticket) sarà parte della documentazione e reportistica che dovrà essere inviata a Coni Servizi su base mensile.

- 3) **Tasso di abbandono delle chiamate in arrivo medio mensile ≤5 (cinque)%**, come desumibile da reportistica generata dal Sistema.

Tale livello di servizio può essere supportato dall'utilizzo di segreteria telefonica con messaggio registrato che richieda dettagli utente da richiamare durante picchi con tempi di attesa ≥ 1 (un) minuto.

- 4) **Tempi di ripristino del servizio Inbound** (numero di ore dall'inizio del disservizio), declinati in base alla gravità dell'evento e relativo impatto negativo sugli utenti.

Si precisa che **il disservizio soggetto a verifica dei livelli di qualità e rendimento è quello imputabile a infrastruttura del Fornitore e/o al proprio Personale durante gli orari stabiliti per l'erogazione del servizio** come indicato al paragrafo 2 punto 1).

Legenda:

- Se il servizio è completamente mancante, livello di gravità **1 = elevato**
- Se il servizio è parzialmente erogato (dal 30% al 60%), livello di gravità **2 = medio**
- Se il servizio è intermittente (erogato dal 61% all'80%), livello di gravità **3 = moderato**

Telefono	Tempi di ripristino	Livello di gravità
Totale disservizio	≤ 4 ore lavorative	1
Parziale disservizio	≤ 8 ore lavorative	2
Servizio intermittente	≤ 16 ore lavorative	3

Email/SMS	Tempi di ripristino	Livello di gravità
Totale disservizio	≤ 8 ore lavorative	1
Parziale disservizio	≤ 12 ore lavorative	2
Servizio intermittente	≤ 16 ore lavorative	3

11. PENALI

Coni Servizi ha la facoltà di applicare in caso di violazione degli obblighi contrattuali le seguenti penali:

- Mancata attivazione del servizio: in caso di mancata attivazione del servizio rispetto alle condizioni e livelli di servizio previsti ai precedenti paragrafi 8 e 10 il Fornitore incorrerà in una penale giornaliera (giorno lavorativo) pari allo 0,5% del corrispettivo previsto per la procedura di gara;
- Penale per ritardo nel completamento della singola attività: per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al tempo previsto nei paragrafi 8 e 10 il Fornitore incorrerà in una penale pari allo 0,5% del corrispettivo mensile previsto per la procedura di gara;
- Penale dello 0,5% del corrispettivo mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della reportistica generata dal Fornitore come richiesta e parte integrante del Servizio;
- In caso di assenze durante il periodo di prova di risorse chiave (Team Leader e Responsabile per l'Esecuzione) non disponibili per Coni Servizi: per ogni giorno lavorativo di assenza, non concordato con il Direttore dell'Esecuzione del contratto, durante il periodo di prova (previsto al precedente paragrafo 5) il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 100,00;
- Mancata sostituzione di una risorsa non gradita: per ogni giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione di una risorsa non gradita rispetto al tempo previsto nel paragrafo 7 il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 150,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- Penale per avvicendamento del personale senza preventiva autorizzazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto: il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 1.000,00;
- Penale una tantum dell'1% del compenso mensile in caso di turnover (avvicendamento personale complessivo) superiore al 30% per singolo mese 'n', desumibile dalla reportistica; per successivi mesi di superamento dei limiti di turnover, penale una tantum del 2% su due mesi consecutivi. Tre mesi anche non consecutivi di superamento del turnover potranno comportare la risoluzione del contratto.

Penali specifiche relative ai livelli di servizio:

- Per ogni ora di **mancata – totale, parziale, intermittente – risposta al telefono** da parte del call Center per motivi legati all'infrastruttura del Fornitore (ad esempio inagibilità dei locali e/o relativo al Personale del Fornitore) **in base al livello di gravità**, verrà applicata una penale variabile dallo 0,5% al 2% del compenso mensile contrattuale;
- Per ritardi successivi di blocchi di 4 ore nel ripristino del servizio inbound **di priorità 1** rispetto a livelli di servizio declinati e per gli stessi motivi in carico al Fornitore, verrà applicata una penale dell'1% del compenso mensile; la penale potrà essere maggiorata per gli ulteriori blocchi di 4 ore di eventuali successivi ritardi;
- Per ogni giornata lavorativa di ritardo nel ripristino del servizio di **priorità 2 inbound e livello 1 outbound** rispetto ai livelli di servizio declinati verrà applicata una penale dello 0.5% del compenso mensile;
- Per numero di **chiamate perse/abbandonate** superiori al 5% su un singolo mese desumibili da statistiche del Sistema per motivi in capo al Fornitore verrà applicata una penale dell'1% del corrispettivo mensile, con maggiorazioni per il secondo e terzo mese successivo anche non consecutivo.

Per ogni altra inadempienza riconducibile a singole prestazioni non effettuate, effettuate in ritardo, e/o non conformi a quanto stabilito nel presente Capitolato e negli altri documenti di gara, Coni

Servizi applicherà una penale il cui importo singolo potrà variare da € 200,00 (duecento/00) fino a 2.000,00 (duemila/00) secondo la gravità, discrezionalmente valutata.

12. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Tutti i servizi a carattere continuativo saranno remunerati tramite corrispettivo mensile.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Fornitore si impegna improntare il trattamento dei dati personali ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 e più in generale di tutta la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il Fornitore si obbliga altresì ad uniformarsi alle ulteriori disposizioni in materia di protezione dei dati personali impartite da Coni Servizi SpA in qualità di Titolare del trattamento.

Il Fornitore in caso di aggiudicazione e per tutta la durata del contratto stesso si obbliga ad accettare la nomina a Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi dell'art. 29 del D.lgs 196/03 e, per l'effetto, dovrà:

- avere cura che i trattamenti siano svolti nel pieno rispetto delle disposizioni di legge, della normativa vigente per la protezione dei dati personali ivi inclusi anche i provvedimenti, i comunicati ufficiali, le autorizzazioni generali e le pronunce emesse dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
- eseguire unicamente i trattamenti funzionali, pertinenti e necessari alla corretta esecuzione delle obbligazioni contrattualmente assunte;
- osservare e garantire il divieto di diffusione dei dati personali;
- garantire la riservatezza delle informazioni di cui venga in possesso o, comunque, conoscenza durante lo svolgimento del contratto e non farne oggetto in alcun modo ed in qualsiasi forma di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto;
- garantire la corretta applicazione delle misure minime di sicurezza previste dal Disciplinare Tecnico - allegato B) al D.lgs 196/03, di quelle di cui al provvedimento del Garante in materia di videosorveglianza emesso in data 8.4.10 nonché di qualsiasi altra misura tecnica e di sicurezza che debba essere applicata in forza di legge, provvedimento dell'Autorità o in attuazione di regolamento europeo nelle more dell'esecuzione del presente contratto;
- identificare per l'esecuzione delle obbligazioni contrattualmente assunte gli "incaricati del trattamento" fornendo loro idonee istruzioni per il trattamento dei dati e vigilandone l'operato;
- nominare, in conformità a quanto disposto nel provvedimento reso dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in data 27.11.08, gli amministratori di sistema ed inviare a Coni Servizi SpA l'elenco dei tecnici a ciò incaricati con la specifica delle unità di elaborazione assegnate ed il *curriculum vitae* attestante l'esperienza, la capacità e l'affidabilità del soggetto designato in materia di trattamento dati personali e sicurezza;
- consentire a Coni Servizi eventuali verifiche periodiche per accertare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e il puntuale rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle eventuali, ulteriori, istruzioni impartite;
- verificare che, in adempimento dell'art. 11, comma 1, D.lgs 196/03 i dati personali trattati per conto di Coni Servizi siano conservati per un periodo non superiore a quello necessario per adempiere le obbligazioni di cui al presente capitolato;

- informare tempestivamente e, comunque non oltre le 24 ore successive al ricevimento, Coni Servizi di qualsiasi richiesta di reclami e di eventuali istanze del Garante per la protezione dei dati personali;
- informare tempestivamente Coni Servizi di qualsiasi richiesta di esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.lgs 196/03 e s.m.i. e fornire la massima assistenza per soddisfare tale richiesta.

Per quanto non espressamente indicato in questo documento, si rimanda allo Schema di Contratto e alla Lettera di Invito e relativi allegati, che sono parte integrante della documentazione di questa procedura.

[FINE DOCUMENTO]