



Spett.le  
**MEDIACOM S.R.L.**  
 Via Calamandrei, 5  
 80143 NAPOLI (NA)

Rif. Interni:

- RdA n. 935 del 13.06.2023 autorizzata il 22.06.2023
- RdA n. 966 del 30.06.2023 autorizzata il 04.07.2023
- Nomina Responsabile esterno del Trattamento Dati ai fini Privacy

Rif. Esterno: Vs. Offerta n. CP/C/O/U/00063/2023 del 08.06.2023 e Vs. offerta modificativa/integrativa n. SF/S/O/U/00128/2023

Divisione/Settore: DIVISIONE SVILUPPO, PIANIFICAZIONE E REGOLAZIONE -> Settore Pianificazione, Sviluppo e Attività Comuni  
 Direttore dell'Esecuzione (DEC): ing. Antonio Picardi (e-mail: antonio.picardi@grupposistemisalerno.it)

**CIG (da riportare nella fattura di pagamento unitamente al nr. e alla data dell'Oda): ZF63BAEDDE**  
**RUP: dr.ssa Angela Maria Gennatiempo**

**ORDINE N. 255 del 28/06/2023**

**TIPO PROCEDURA: TELEMATICA**  
**SETTORE SPECIALE**

**Procedura di affidamento:**

Procedura semplificata-affidamento diretto (Art. 36, comma 2 lettera a del D.Lgs. 50/2016, come derogato dall'art. 1, comma 2, lett. a della legge n. 120/2020 di conversione del d.l. n. 76/2020 "Decreto Semplificazioni") e modificato dalla Legge n. 108/2021- Preventivo richiesto ed accettato dal Referente dell'ordine (v. motivazioni in RdA autorizzata).

**Oggetto: Servizio Call Center Ibrido di Pronto Intervento - TEST di 6 mesi nelle more dell'espletamento di nuova procedura di Gara.**

Con la presente passiamo formale ordine di acquisto per il seguente servizio:

| <b>Articolo</b><br><b>Descrizione</b>   | <b>UM</b><br><b>Qtà</b> | <b>Prezzo</b><br><b>Prezzo netto</b> | <b>Sconto</b><br><b>Totale</b> |
|---|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| CALL CENTER   | NR                      | 2.000,00000                          |                                |
| CALL CENTER - <b>CONFIGURAZIONE E SET UP SERVIZIO</b>   | 1                       | 2.000,00000                          | 2.000,00                       |
| <b>Note - Configurazione e Set Up del Servizio:</b><br>Costi una tantum per la configurazione, implementazione e messa in esercizio degli applicativi gestionali e dei sistemi telefonici.                                      |                         |                                      |                                |
| CALL CENTER   | NR                      | 900,00000                            |                                |
| CALL CENTER - <b>AFFIANCAMENTO ON THE JOB</b>   | 1                       | 900,00000                            | 900,00                         |
| <b>Note -Affiancamento:</b><br>Costo una tantum - Affiancamento presso la sede aziendale per la prima settimana di avvio del servizio dal 03.07.2023 al 07.07.2023 (4h/giorno)  |                         |                                      |                                |
| CALL CENTER   | NR                      | 900,00000                            |                                |
| CALL CENTER - <b>FORMAZIONE IN PRESENZA</b>   | 1                       | 900,00000                            | 900,00                         |
| <b>Note - Formazione:</b><br>Costo una tantum per la formazione del personale della Stazione Appaltante per una settimana dal 26/06.2023 al 30.06.2023 ( 4h/giorno) in presenza presso sede Sistemi Salerno Servi Idrici S.p.A. |                         |                                      |                                |

**Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. a Socio unico**  
**Gruppo Sistemi Salerno**  
**(già Salerno Sistemi S.p.A. a Socio unico)**

Sede Legale: Viale A. De Luca, 8 – 84131 Salerno  
 Tel. 089.7726111  
 Fax 089.7726877  
[Info.si@grupposistemisalerno.it](mailto:Info.si@grupposistemisalerno.it)  
<https://servizidrici.grupposistemisalerno.it>  
<https://cucgrupposistemisalerno.trasparenza.gov.it> –pec: [cucgrupposistemisalernopec.it](mailto:cucgrupposistemisalernopec.it)

direzione e coordinamento  
 art. 2497 c.c.: Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A. (già  
 Salerno Energia Holding S.p.A.)  
 P. IVA 03453020657 – REA 53541  
 Capitale Sociale € 2.500.000,00 i.v.



|  |     |             |          |
|--|-----|-------------|----------|
| CALL CENTER  | NR  | 1.400,00000 |          |
| CALL CENTER – <b>CANONE MENSILE PRESIDIO EXTRA-LAVORATIVO</b>  | 6   | 1.400,00000 | 8.400,00 |
| <b>Note - Canone Mensile Presidio Serale/Notturmo:</b>   |     |             |          |
| Costo del presidio operativo in orario extra lavorativo:   |     |             |          |
| • dal lunedì al giovedì, dalle ore 16:00 alle ore 8:30 del giorno successivo   |     |             |          |
| • il venerdì dalle ore 13:30 alle 24:00  |     |             |          |
| • il sabato, la domenica e nei giorni festivi in modalità H24  |     |             |          |
| Il canone include la ricezione delle prime 400 chiamate mese.  |     |             |          |
| CALL CENTER  | NR  | 700,00000   |          |
| CALL CENTER – <b>CANONE MENSILE PRESIDIO OVERFLOW</b>  | 6   | 700,00000   | 4.200,00 |
| <b>Note - Canone Mensile Presidio Overflow:</b>  |     |             |          |
| Costo del presidio operativo in orario lavorativo per chiamate ricevute in modalità overflow, ovvero per le chiamate in eccesso che la Stazione Appaltante non riesce a gestire da sola. |     |             |          |
| Il canone include la ricezione delle prime 160 chiamate mese.  |     |             |          |
| CALL CENTER  | NR  | 120,00000   |          |
| CALL CENTER – <b>CANONE MENSILE UTILIZZO PIATTAFORMA CRM</b>   | 6   | 120,00000   | 720,00   |
| <b>Note - Canone Mensile Utilizzo Piattaforma CRM:</b>   |     |             |          |
| Costo Utilizzo piattaforma CRM per n.ro 3 utenti.  |     |             |          |
| CALL CENTER  | NR  | 300,00000   |          |
| CALL CENTER – <b>CANONE MENSILE PIATTAFORMA CTI</b>  | 6   | 300,00000   | 1.800,00 |
| <b>Note - Canone Mensile Utilizzo Piattaforma CTI:</b>   |     |             |          |
| Costo utilizzo piattaforma CTI per n.ro 3 utenti.  |     |             |          |
| CALL CENTER  | NR  | 3,60000     |          |
| CALL CENTER – <b>COSTO CHIAMATE EXTRA SOGLIA PRESIDIO EXTRA LAVORATIVO</b>   | 120 | 3,60000     | 432,00   |
| <b>Note - Costo Chiamate extra soglia – Presidio Serale/Notturmo:</b>  |     |             |          |
| Costo unitario per contatto ricevuto, oltre la soglia di 400 chiamate mese, in orario extra lavorativo, <u>plafond di 120 chiamate extra soglia per tutto il periodo dei 6 mesi.</u>     |     |             |          |
| CALL CENTER  | NR  | 4,00000     |          |
| CALL CENTER - <b>COSTO CHIAMATE EXTRA SOGLIA PRESIDIO OVERFLOW</b>   | 120 | 4,00000     | 480,00   |
| <b>Note - Costo Chiamate - Presidio Overflow:</b>  |     |             |          |
| Costo unitario per contatto ricevuto, oltre la soglia di 160 chiamate mese, nelle seguenti fasce lavorative:   |     |             |          |
| • dal lunedì al giovedì, dalle ore 08:30 alle ore 16:00  |     |             |          |
| • il venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:30  |     |             |          |
| <u>Plafond di 120 chiamate extra soglia per tutto il periodo dei 6 mesi.</u>   |     |             |          |

**Art. 1 – Oggetto dell'Appalto**

I servizi di Call Center consisteranno in un presidio telefonico finalizzato a gestire i contatti telefonici come da prospetto che segue:

**Modalità Serale/Notturmo**

- dal lunedì al giovedì, dalle ore 16:00 alle ore 8:30 del giorno successivo
- il venerdì dalle ore 13:30 alle 24:00
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi in modalità H24

**Modalità Overflow Diurno**

- dal lunedì al giovedì, dalle ore 08:30 alle ore 16:00

**Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. a Socio unico**

**Gruppo Sistemi Salerno**

**(già Salerno Sistemi S.p.A. a Socio unico)**

Sede Legale: Viale A. De Luca, 8 – 84131 Salerno

Tel. 089.7726111

Fax 089.7726877

[Info.si@grupposistemisalerno.it](mailto:Info.si@grupposistemisalerno.it)

<https://serviziidrici.grupposistemisalerno.it>

<https://cucgrupposistemisalerno.trasparenza.gov.it> –pec: [cucgrupposistemisalemopec.it](mailto:cucgrupposistemisalemopec.it)

direzione e coordinamento

art. 2497 c.c.: Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A. (già

Salerno Energia Holding S.p.A.)

P. IVA 03453020657 – REA 53541

Capitale Sociale € 2.500.000,00 i.v.

- il venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30

Tali servizi saranno organizzati e gestiti in base alle disposizioni di cui alla delibera ARERA 655/2015/R/idr e ss.mm.ii. sulla Regolazione della Qualità per il Servizio Idrico Integrato (RQSII) e s.m.i.,

#### **Art. 2 – Importo dell'Appalto**

L'importo totale dell'appalto è pari ad € 19.832,00 oltre IVA come per legge che rappresenta l'importo massimo pagabile non superabile per l'intera durata contrattuale.

#### **Art. 3 – Durata dell'Appalto**

L'Appalto avrà la durata di mesi 6 con inizio a far data dal 01.07.2023 e fino al 31.12.2023.  
Non è ammesso il rinnovo tacito alla scadenza.

#### **Art. 4 – Pagamenti**

I costi una tantum relativi alla Configurazione e Set Up del Servizio, alla Formazione ed all' Affiancamento saranno erogati in un'unica soluzione al termine delle relative attività.

I costi relativi ai seguenti: Canone Mensile Presidio Serale/Notturmo, Canone Mensile Presidio Overflow, Canone Mensile Utilizzo Piattaforma CRM, Canone Mensile Utilizzo Piattaforma CTI saranno erogati a mezzo di canoni mensili posticipati.

I costi relativi alle Chiamate extra soglia – Presidio Serale/Notturmo ed alle Chiamate - Presidio Overflow sono da considerarsi come costi opzionali e saranno erogati nel limite massimo stimato di € 72,00 al mese (max. n. 20 chiamate/mese) per le Chiamate extra soglia – Presidio Serale/Notturmo e nel limite massimo stimato di € 80,00 al mese (max. n. 20 chiamate/mese) per le Chiamate - Presidio Overflow.

Tutti i costi di cui sopra saranno liquidati previa emissione del Verbale di regolare esecuzione del DEC e del relativo Certificato di liquidazione del RUP.

Il pagamento delle spettanze liquidate sarà corrisposto all'Appaltatore, dopo l'emissione di fattura riepilogativa mensile, previa attestazione della regolarità assicurativa e contributiva secondo le prescrizioni normative vigenti.

La fattura relativa alle spettanze liquidate dovrà essere completa del CIG identificativo dell'Appalto (CIG ZF63BAEDDE).

Il pagamento del corrispettivo sarà eseguito entro 60 (sessanta) giorni d.r.f. a mezzo bonifico bancario.

Il pagamento della fattura è soggetto alla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari, split payment e fatturazione elettronica:

#### **TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

Il pagamento delle fatture avverrà secondo quanto prescritto dal D. Lgs. n. 192/2012 ed ai sensi di quanto fissato dall'art. 3 della L. n. 136/2010 e ss.mm.ii. (normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari), per la quale la Ditta Esecutrice:

- ha comunicato il conto corrente dedicato, che sarà indicato in fattura su cui richiedere i pagamenti, e le generalità ed il codice fiscale delle persone legittimate ad operare su di esso che sono di seguito indicati:

- a) Conto Corrente Bancario:  
UniCredit Banca – Filiale di Napoli, via Verdi 18/D IBAN IT 94 Y 02008 03443 000103235295
- b) Il soggetto delegato ad operare sul conto corrente dedicato è il sig. Russo Giancarlo - codice fiscale RSSGCR51A06D612Q

#### **SPLIT PAYMENT**

Le fatture emesse dalla Ditta Esecutrice dovranno necessariamente essere conformi alle normative in materia di split payment.

#### **FATTURAZIONE ELETTRONICA**

Le fatture elettroniche emesse dal Fornitore nell'ambito del presente contratto dovranno essere emesse, secondo le indicazioni dell'Agenzia delle Entrate, nel formato XML e trasmesse esclusivamente al seguente indirizzo PEC:

fatturaelettronica.serviziidrici@pec.grupposistemisalerno.it

Pertanto, le fatture predisposte e/o inviate con modalità diverse da quelle su indicate saranno considerate non emesse. Inoltre, si chiede di trasmettere, unitamente al file in formato XML, anche la copia di cortesia del documento in formato PDF.

#### **Art. 5 – Referenti delle Parti**

La Committente ha designato quale Referente Contrattuale il dr. ing. Antonio Picardi (e-mail: antonio.picardi@grupposistemisalerno.it, - tel.: 089.7726649).

A sua volta la Ditta Esecutrice ha designato quali propri Referenti il sig. Pierpaolo Sanzotta (e-mail: pierpaolo.sanzotta@soluzionimediacom.com, tel. 3336249997) ed il sig. Fabio Cozzuto (e-mail: fabio.cozzuto@soluzionimediacom.com, tel. 3396891235).

Tutte le comunicazioni avvenute tra i suddetti soggetti si intenderanno regolarmente effettuate tra le Parti contraenti.

**Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. a Socio unico**  
**Gruppo Sistemi Salerno**  
**(già Salerno Sistemi S.p.A. a Socio unico)**

Sede Legale: Viale A. De Luca, 8 – 84131 Salerno

Tel. 089.7726111

Fax 089.7726877

[info.si@grupposistemisalerno.it](mailto:info.si@grupposistemisalerno.it)

<https://serviziidrici.grupposistemisalerno.it>

<https://cucgrupposistemisalerno.trasparenza.gov.it> –pec: [cucgrupposistemisalernopec.it](mailto:cucgrupposistemisalernopec.it)

direzione e coordinamento

art. 2497 c.c.: Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A. (già

Salerno Energia Holding S.p.A.)

P. IVA 03453020657 – REA 53541

Capitale Sociale € 2.500.000,00 i.v.

**Art. 6- Clausola risolutiva espressa**

Il presente Contratto dovrà ritenersi automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., nel caso in cui l'Appaltatore nell'ambito del rapporto contrattuale di riferimento, risulti inadempiente anche soltanto a una delle obbligazioni riportate nel presente Contratto d'Appalto. La Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. si riserva il diritto di fare richiesta dell'ulteriore risarcimento dei danni eventualmente subiti dalla Committente per motivi legati all'Esecuzione del Contratto.

Il presente Contratto, inoltre, è da intendersi sottoposto a condizione risolutiva, nel caso di acquisizione di eventuali e sopravvenuti provvedimenti interdittivi, a carico della Mediacom S.r.l. emessi ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 159/2011 e ss.mm.ii.

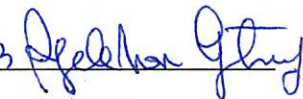
**Art. 7 – RUP**

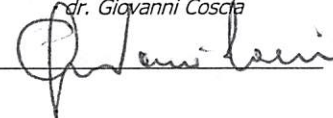
La Committente Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. ha conferito il ruolo di Responsabile Unico del Procedimento alla dr.ssa Angela Maria Gennatiempo.

**TOTALE SERVIZIO I.V.A. ESCLUSA Euro 19.832,00**

*RUP*  
Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A.  
dr.ssa Angela Maria Gennatiempo

*Il Procuratore Speciale*  
dr. Giovanni Coscia

11.07.2023 



Firma Fornitore \_\_\_\_\_

**Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. a Socio unico**  
**Gruppo Sistemi Salerno**  
**(già Salerno Sistemi S.p.A. a Socio unico)**

Sede Legale: Viale A. De Luca, 8 – 84131 Salerno

Tel. 089.7726111

Fax 089.7726877

[Info.si@grupposistemisalerno.it](mailto:Info.si@grupposistemisalerno.it)

<https://serviziidrici.grupposistemisalerno.it>

<https://cucgrupposistemisalerno.trasparenza.gov.it> –pec: [cucgrupposistemisalernopec.it](mailto:cucgrupposistemisalernopec.it)

direzione e coordinamento

art. 2497 c.c.: Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A. (già Salerno Energia Holding S.p.A.)

P. IVA 03453020657 – REA 53541

Capitale Sociale € 2.500.000,00 i.v.