



**PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
NUMERO LINEA TELEFONICA CON ADDEBITO AL CHIAMATO -c.d. NUMERO
VERDE PER IL CONTACT CENTER DI SORIS S.p.A. CIG 962641729D**

GARA n. 5/2023

ex artt. 54, 60 e 95 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

CAPITOLATO TECNICO

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto, indetto da Società Riscossioni S.p.A – siglabile Soris S.p.a. (nel seguito denominata anche “Stazione Appaltante” o “Soris”), Via Vigone 80– cap. 10139 - Torino, ha per oggetto l'affidamento del servizio di numero linea telefonica con addebito al chiamato (c.d. n° verde), secondo le modalità e nei termini riportati nel presente capitolato.

Soris S.p.A. mette a disposizione dei contribuenti, su numerazione a tariffazione con addebito al chiamato (numero verde) l'800.904.500 un servizio di Contact Center a supporto delle proprie attività; tale servizio è esternalizzato ad un operatore economico del settore individuato mediante procedura di gara ad evidenza pubblica.

Le telefonate dovranno essere instradate su un numero di rete pubblica fornito dal gestore del Contact Center, secondo le indicazioni fornite da Soris S.p.a. in fase di configurazione del servizio.

Il costo del traffico sviluppato dal servizio Numero Verde 800 deve essere a totale carico del Chiamato. Si indicano di seguito le caratteristiche tecniche del servizio richiesto.

2. SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

2.1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il servizio Numero Verde 800 è regolamentato dal vigente Piano di Numerazione Nazionale che ne definisce struttura e categoria di appartenenza.

Il servizio Numero Verde 800 può essere utilizzato in osservanza alla delibera 55/14/CIR relativa alla Tariffa Base.

In particolare, All'art. 64 rubricato “*Comunicazione telefonica*”, tale delibera stabilisce che: “*Qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate.*”

2.2. DIRETTRICI DI TRAFFICO

Le telefonate possono generarsi solo in ambito nazionale e provenire sia da apparati di rete fissa che da apparati di rete mobile nazionali-

Nello specifico, le direttrici di traffico coperte dal servizio Numero Verde 800 sono le seguenti:

Traffico da rete fissa nazionale

Per traffico nazionale si intende il traffico proveniente dai prefissi nazionali.

É richiesta la gestione di tutti gli operatori di rete fissa nazionali;

Traffico da Rete mobile nazionale

Per traffico cellulare si intende il traffico proveniente da terminali mobili di tutti gli operatori di telefonia mobile presenti sul mercato.

Soris si riserva la facoltà di richiedere l'eventuale inibizione di alcune direttrici.

Le direttrici di traffico non coperte dal servizio Numero Verde 800: traffico proveniente da paesi esteri.

2.3. SERVIZI DI RETE INTELLIGENTE

L'aggiudicatario deve offrire il Numero Verde 800 attraverso la propria Rete Intelligente.

Con il termine "Rete Intelligente" si intende un insieme di apparati di telecomunicazione centralizzati che permettono di offrire dei servizi avanzati di fonia, ampliando le prestazioni e le potenzialità della rete telefonica.

Il Fornitore aggiudicatario è tenuto ad assegnare a Soris il codice di numerazione di rete intelligente inclusivo delle seguenti prestazioni principali:

- **Instradamento in base all'ora del giorno:**

In base all'ora del giorno la chiamata dovrà essere instradata verso la destinazione telefonica indicata da Soris S.p.A.

- **Instradamento in base al giorno della settimana e dell'anno**

La rete intelligente dovrà essere in grado di gestire i giorni festivi della settimana e dell'anno e di conseguenza instradare la linea telefonica in base alle indicazioni fornite da Soris S.p.A.

- **Annunci automatici e personalizzati stabiliti dal cliente:**

La rete intelligente dovrà poter gestire una serie di messaggi predefiniti da Soris S.p.A. che dovranno essere gestiti in base all'ora, giorno in cui la chiamata viene ricevuta.

- **Chiamate internazionali**

La rete intelligente dovrà prevedere la possibilità di inibire le chiamate provenienti dall'estero.

- **Altri servizi**

- Gestione delle chiamate fuori orario
- Instradamento verso un numero primario e in caso di mancata risposta verso un numero secondario.

L'erogazione dei servizi richiesti dovrà essere garantita 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà impegnarsi a fornire la prestazione di Number Portability sull'attuale numerazione 800.904.500.

3. DURATA

La durata del contratto è pari a 24 mesi decorrenti dalla data di avvio di attivazione del servizio.

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni o rinegoziando, in senso migliorativo, i patti e le condizioni, anche economiche. per la stazione appaltante, per una durata pari a 12 mesi.

La durata del contratto in corso di esecuzione può essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

4. TEMPI DI ATTIVAZIONE

L'attivazione del servizio numero verde è prevista su numerazione di rete pubblica fornita da Soris S.p.A in una fase temporale tra i 20 e 30 giorni naturali e consecutivi.

5. RENDICONTAZIONE TRAFFICO

Dovrà essere messo a disposizione della stazione appaltante un portale per l'estrazione della documentazione del traffico telefonico, dettagliato per direttrice di traffico e, con riferimento alla direttrice di Traffico da Rete mobile nazionale, con l'ulteriore dettaglio dell'operatore di telefonia mobile.