

ethos improve, together.	<i>Tipo Documento:</i> Documento di Offerta	<i>Codicedocumento</i> NA	<i>Versione</i> 01
<i>Servizio:</i> Gestione del call center per i rifiuti urbani		<i>Cliente:</i> Val CavallinaServizi	

VAL CAVALLINA SERVIZI

Gestione del call center 2024 per i rifiuti urbani

Documento di Offerta

ethos improve, together.	<i>Tipo Documento: Documento di Offerta</i>	<i>Codicedocumento NA</i>	<i>Versione 01</i>
<i>Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani</i>		<i>Cliente: Val CavallinaServizi</i>	

Indice del Documento

- 1 Introduzione
 - 1.1 L'Azienda
 - 1.2 I Nostri Servizi
 - 1.3 I Mercati di Riferimento
 - 1.4 Le Nostre Sedi
- 2 Oggetto della Fornitura e Corrispettivo
 - 2.1 La fornitura - Gestione del call center per i rifiuti urbani
 - 2.2 Quotazione
- 3 Condizioni Generali
 - 3.1 Validità dell'offerta
 - 3.2 Durata del contratto
 - 3.3 Tempi di consegna
 - 3.4 Modalità di fatturazione
 - 3.5 Trattamento dati sensibili

ethos improve, together.	Tipo Documento: Documento di Offerta	Codicedocumento NA	Versione 01
Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani		Cliente: Val Cavallina Servizi	

1 Introduzione

1.1 L'Azienda

Ethos nasce nel 2006 dall'esperienza di professionisti nel campo dell'organizzazione dei processi produttivi e di supporto. Progettiamo e realizziamo attività in *outsourcing* a partire dalle esigenze reali e specifiche dei nostri partner.

Crediamo che la sinergia e la condivisione degli obiettivi sia la migliore strategia per il raggiungimento della piena efficienza nei processi produttivi.

Da sempre orientata alla valorizzazione del proprio capitale umano, Ethos è oggi un *team* affiatato di 200 professionisti che alimentano, con il proprio lavoro quotidiano, uno straordinario patrimonio di competenze ed esperienza.

1.2 I Nostri Servizi

- Analisi e Governo dei Processi Produttivi
- Gestione dei processi di *front-office* (*customer service, sale, pre-sale, post-sale*)
- Gestione dei processi di *back-office* (*data entry, data quality, gestione documentale*)
- Consulenza managerial e *Project Management*
- Consulenza ICT e Business Intelligence
- *Helpdesk e Trouble Ticketing*
- *Telemarketing e Ricerche di Mercato*



Azienda con sistema di Gestione Qualità certificato ISO 9001
(certificato nr.50 100 10237)

ethos improve, together.	Tipo Documento: Documento di Offerta	Codicedocumento NA	Versione 01
Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani		Cliente: Val CavallinaServizi	

1.3 I Mercati di Riferimento

Ethos opera in ogni settore produttivo. Nel corso degli anni abbiamo sviluppato specifiche competenze in particolari mercati tra cui *mobility*, *multi-utility* e tributi, *real estate*, editoria e *finance&banking* attraverso delle *partnership* con alcuni dei principali *player* a livello europeo.

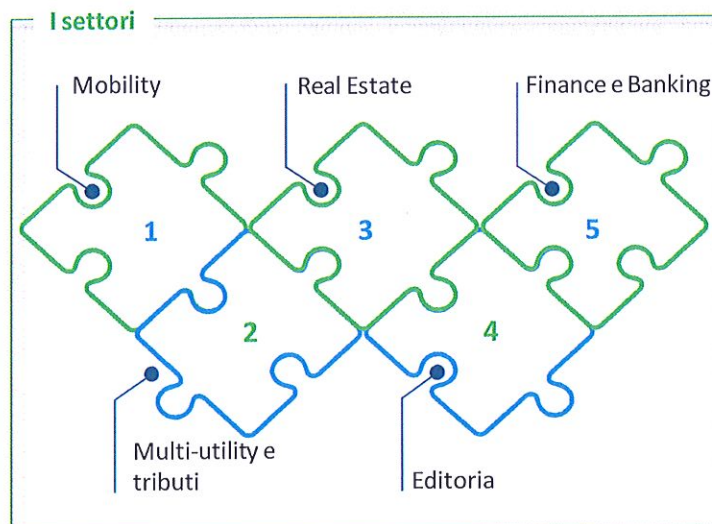


Immagine 1: I settori di specializzazione per Ethos

Per il settore *Mobility* realizziamo soluzioni operative a supporto dei principali processi legati al noleggio di veicoli a medio e lungo termine, tra cui:

- Gestione del *front-office* per il servizio clienti (chiamate informative, assistenza pneumatici, gestione tagliandi)
- Gestione delle pratiche di attivazione del traino/depannage e presa di consegna
- Gestione delle pratiche di inizializzazione e prenotazione del veicolo sostitutivo
- Gestione delle chiamate *outbound* per promozione e informazione
- *Back-office* documentale (fatture, documenti contabili, ecc..)
- Gestione dell'*Authority* su interventi di manutenzione
- Qualifica e conversione dei *lead* (*Acquisition*)
- Gestione del servizio di fermo tecnico e di *End of Contract*

ethos improve, together.	Tipo Documento: Documento di Offerta	Codicedocumento NA	Versione 01
Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani		Cliente: Val CavallinaServizi	

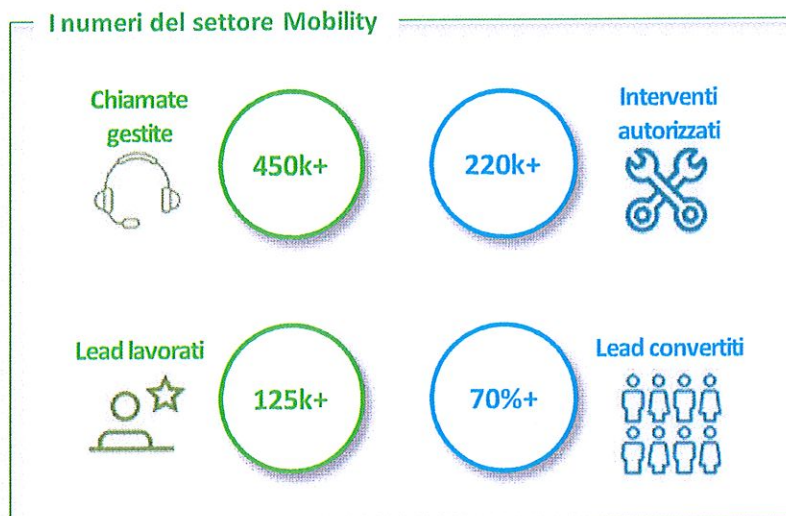


Immagine 2: I numeri del settore mobility

Per le aziende del settore **Multi-utility** e per quelle del settore **Tributi** gestiamo:

- Ciclo di vita dei contratti di fornitura
- Assistenza agli utenti di primo livello
- Assistenza avanzata
- Agenda degli appuntamenti sia per la sostituzione dei contatori del gas sia per gli sportelli che si occupano della riscossione dei tributi degli Enti locali
- Indagini di *audit* e *customer satisfaction* a partire dalla definizione del campione fino alla somministrazione dei quesiti
- Comunicazioni commerciali massive e/o personalizzate
- *Back-office* documentale e *data entry*
- Attività di sollecito crediti
- Iniziative di *telemarketing* e *teleselling*

Inoltre, Affianchiamo le aziende che operano nel settore dell'**Editoria** con una serie di attività di *Customer Service* mirate a valorizzare il rapporto degli editori con i propri abbonati e la rete dei distributori. I nostri servizi includono:

- Gestione del *customer service* e del centralino
- Assistenza, *helpdesk* e *trouble ticketing* multicanale mediante piattaforma proprietaria
- Attività di qualifica database dei clienti
- Attività di prenotazione di servizi e presa appuntamenti
- *Back-office* documentale e *data entry*
- Postalizzazione
- Indagini di *audit* e *customer satisfaction* a partire dalla definizione del campione fino alla somministrazione dei quesiti

ethos improve, together.	Tipo Documento: Documento di Offerta	Codicedocumento NA	Versione 01
Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani		Cliente: Val CavallinaServizi	

Siamo infine attivi e in grado di supportare i clienti dei settori *Finance&Banking*, erogando servizi di contatto B2C e *back-office*, e *Real Estate*, fornendo supporto di primo e secondo livello nei sottoprocessi legati al *Property* e al *Facility Management*.

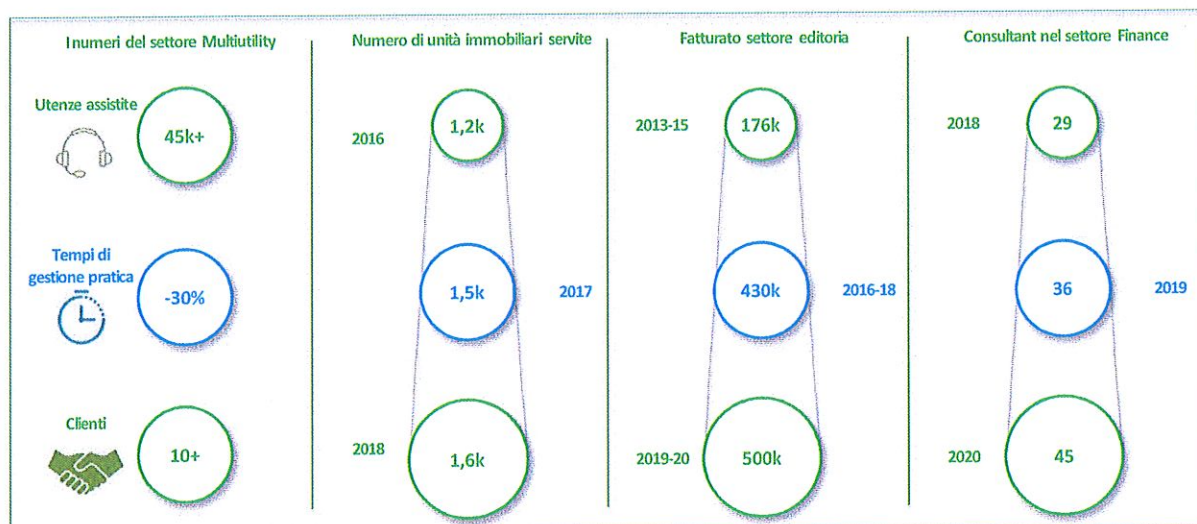


Immagine 3: I numeri dei settori Multiutility, Real Estate, Editoria e Finance&Banking

1.4 Le Nostre Sedi



Sede Legale e Operativa Firenze

Via Pisana 314/B
Scandicci

Sede Operativa Brescia

Via Cefalonia, 55

Sede Operativa Milano

Via Larga, 15

ethos improve, together.	Tipo Documento: Documento di Offerta	Codicedocumento NA	Versione 01
Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani		Cliente: Val CavallinaServizi	

2 Oggetto della fornitura e corrispettivo

Con il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) illustra i propri orientamenti finaliper la regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Tali orientamenti sono stati sviluppati tenendo conto delle specificità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con l'esperienza di regolazione della qualità maturata negli altri settori regolati, al fine di garantireagli utenti livelli di tutela omogenei in presenza di prestazioni analoghe.

La disciplina contenuta del Testo Unico entrerà in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2023, per una durata del primo periodo regolatorio pari a tre anni (fino al 31 dicembre 2025). Ethos si propone come partner di fiducia in relazione alle seguenti disposizioni:

- Obbligo per tutti i gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e i gestori della raccolta e trasporto, di disporre di un almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza (cfr. Titolo IV, art. 20 – TQRIF)
- Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verdegratuito dedicato raggiungibile h24 (sia da rete fissa, sia da rete mobile), con passaggio diretto, anchemediante trasferimento della chiamata per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo (cfr. Titolo X, art. 48 – TQRIF)

Premesso quanto appena esposto, **Ethos Spa** (in seguito denominata Ethos) è lieta di proporre a **Val Cavallina Servizi** (in seguito denominata Committente) la presente offerta di fornitura di servizi.

Di seguito viene illustrata la nostra proposta e i corrispettivi corrispondenti.

2.1 La fornitura - Gestione del call center per i rifiuti urbani

Per la gestione del numero verde previsto dal TQRIF, sia per il servizio di contatto con l'utente che per quello h24 per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo, Ethos metterà a disposizione una piattaforma di operatori professionali specializzati nelle attività di contatto telefonico e *back-office* con rilevante esperienza maturata nel contatto e nella relazione con la clientela.

In particolare, come comunicato dalla committente, le attività in capo a Ethos saranno le seguenti:

ethos improve, together.	<i>Tipo Documento: Documento di Offerta</i>	<i>Codicedocumento NA</i>	<i>Versione 01</i>
<i>Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani</i>		<i>Cliente: Val CavallinaServizi</i>	

- Iniziale attività di start-up, da svolgere prima dell'effettivo inizio del servizio telefonico, durante la quale verranno delineate e messe a terra tutte le necessità del progetto
- Gestione del numero verde dedicato al contatto e servizio degli utenti (con orario lun-ven dalle 8:00 alle 18:00)
- Gestione del numero verde h24 dedicato alle segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo (con orario 18:00-08:00)

2.1.1 Quotazione

Descrizione Servizio	Offerta
Gestione del numero verde dedicato al contatto e servizio degli utenti(Fatturazione PEF 2024) 08.00-18.00 fino a 10.000 chiamate anno. Gestione del numero verde h24 7/7 dedicato alle segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo(Fatturazione PEF 2024)	34.000 € ANNUI suddivisi per 12 mesi
Gestione del numero verde dedicato al contatto e servizio degli utenti, chiamate aggiuntive oltre il plafond di 10.000	2,50 € a chiamata

Tutti i valori indicati nella presente offerta sono da intendersi IVA esclusa.

3 Condizioni Generali

3.1 Validità dell'offerta

La presente offerta è valida per 30 giorni dalla data di emissione, e solo per la trattativa per la quale è stata richiesta; allo scadere di detto termine senza che vi sia stata risposta o comunque adesione, la stessa si intenderà automaticamente decaduta.

L'accettazione della presente offerta renderà la stessa effettiva regolamentazione dei rapporti giuridici tra le parti.

3.2 Durata del contratto

Il presente contratto si intende efficace per 12 mesi dal momento della sua sottoscrizione da entrambe le parti. Al termine dei 12 mesi si intende tacitamente rinnovato salvo disdetta da inviarsi mezzo raccomandata da una delle parti all'altra con 60 giorni di preavviso.

ethos improve, together.	Tipo Documento: Documento di Offerta	Codicedocumento NA	Versione 01
Servizio: Gestione del call center per i rifiuti urbani		Cliente: Val Cavallina Servizi	

3.3 Tempi di consegna

L'attivazione effettiva del servizio è subordinata al completamento dell'attività di start-up, a completamento della quale, è garantita l'attivazione entro **10 giorni lavorativi**.

3.4 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento

Fatturazione mensile con pagamento tramite BB ~~30~~ gg fm

60 GG FY

COME DA PRECEDENTI:

ACCORDI

3.5 Trattamento dati sensibili

Le parti sono autorizzate a mantenere e trattare i dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679, garantendo le forme di sicurezza e riservatezza previste dalla vigente normativa.

CIG Z663DFCD3F

ACCETTAZIONE OFFERTA

Data e luogo accettazione:

11/01/24 TRESORE BAREANO

Ethos SPA

Ethos S.P.A.
Via Pisana, 314/B
50018 SCANDICCI (FI)
Tel. 055/3980096 PEC: ethosgroup@pec.it
Partita IVA 05553880484

Timbro e Firma del Cliente

L'amministratore unico
Paolo Moretti