



Avcp

Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici
di Lavori, Servizi e Forniture

**CAPITOLATO AMMINISTRATIVO PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI SOLUZIONI E
SERVIZI DI CENTRALINO E CONTACT CENTER.**

CIG 05075034B8

SOMMARIO

<u>1-PREMESSE</u>	<u>3</u>
<u>2-OGGETTO DELL'APPALTO</u>	<u>3</u>
<u>3- CONDIZIONI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO</u>	<u>3</u>
<u>4-DURATA DEL CONTRATTO</u>	<u>3</u>
<u>5-IMPORTO STIMATO A BASE D'ASTA</u>	<u>3</u>
<u>6-PAGAMENTI</u>	<u>4</u>
<u>7-RAPPORTI CONTRATTUALI</u>	<u>4</u>
<u>8-SOSPENSIONE DEI SERVIZI</u>	<u>5</u>
<u>9-OBBLIGHI DI RISERVATEZZA</u>	<u>5</u>
<u>10-EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO</u>	<u>6</u>
<u>11-DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO</u>	<u>6</u>
<u>12- RESPONSABILITÀ PER INFORTUNI E DANNI</u>	<u>8</u>
<u>13- OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO</u>	<u>9</u>
<u>14-PENALI</u>	<u>9</u>
<u>15-RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO E RECESSO</u>	<u>14</u>
<u>16 – SUBAPPALTO</u>	<u>15</u>
<u>17 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO; CESSIONE DEL CREDITO</u>	<u>16</u>
<u>18 – FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE</u>	<u>16</u>
<u>19- QUINTO D'OBBLIGO</u>	<u>17</u>
<u>20 – DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E CERTIFICAZIONE DI REGOLARE ESECUZIONE</u>	<u>17</u>
<u>21- DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE ART.26 DEL D.LGS. 81/2008</u>	<u>17</u>
<u>22 - SPESE CONTRATTUALI</u>	<u>17</u>

1-Premesse

Il presente Capitolato disciplina il contratto tra l’Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (nel seguito, per brevità, “Autorità”) e l’impresa, ovvero il diverso soggetto di cui all’art. 34, comma 1, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., risultato aggiudicatario della procedura di gara (nel seguito, per brevità, “Appaltatore”), avente ad oggetto la fornitura del servizio di Contact Center e Centralino per l’Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture

2-Oggetto dell’appalto

L’oggetto dell’appalto è indicato ai punti 3 e 4 del Capitolato Tecnico.

3– Condizioni e modalità di esecuzione del servizio

Le condizioni e le modalità di esecuzione del servizio sono quelle indicate nel Capitolato tecnico, nel presente capitolato e nell’offerta presentata in sede di gara.

4-Durata del Contratto

La durata delle attività relative all’appalto è di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dall’esito positivo del collaudo di cui al paragrafo 8.2.2 del Capitolato Tecnico e del conseguente verbale di inizio attività.

La durata potrà essere prorogata, agli stessi patti, prezzi e condizioni, dall’Amministrazione, a suo insindacabile giudizio per garantire la continuità del servizio stesso, fino ad un massimo di sei mesi mediante comunicazione scritta all’Appaltatore entro la scadenza del termine, nelle more dell’espletamento di una nuova gara di appalto.

5-Importo stimato a base d’asta

L’importo stimato per l’appalto in oggetto è pari a € 8.015.512,00, (ottomilioniquindicimilacinquencentododici/00), oltre I.V.A., di cui € 8.014.612,00 (ottomilioniquattordicimilaseicentododici/00), oltre I.V.A., per lo svolgimento delle prestazioni del servizio, a cui vanno aggiunti € 900,00 (novecento/00), oltre I.V.A., per il costo della sicurezza derivante dai rischi di natura interferenziale non soggetti a ribasso.

6-Pagamenti

Il pagamento dei servizi avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture che verranno emesse con cadenza trimestrale, con mandato di pagamento a favore dell'Appaltatore, una volta rilasciata la dichiarazione di conformità delle prestazioni eseguite.

Alla fatturazione dovrà essere allegata la reportistica di cui al punto 8.4 del Capitolato Tecnico per le prestazioni effettuate nel periodo di riferimento.

Le fatture, redatte secondo le norme fiscali in vigore saranno intestate all'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture – (C.F. 9716320584) – via di Ripetta n. 246 – 00186 Roma e riporteranno le modalità di pagamento, comprensive del codice IBAN.

In caso di Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, le fatture dovranno essere emesse dalla società mandataria.

L'Appaltatore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all'Autorità le variazioni delle modalità di pagamento precedentemente indicate. In difetto di tale notificazione, anche se le variazioni verranno pubblicate nei modi di legge, l'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per il pagamento ordinato.

L'Appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

7-Rapporti contrattuali

1. Salvo diverse disposizioni, l'Autorità, di norma, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti le attività tecniche del contratto attraverso il Direttore dell'esecuzione del contratto.
2. Le indicazioni tecniche per l'espletamento delle attività saranno impartite dal Direttore dell'esecuzione del contratto, che sarà designato con la stipula del relativo contratto di appalto. Detto soggetto avrà il compito di predisporre, in accordo con l'Appaltatore, il verbale di inizio delle attività, controllare che l'appalto sia eseguito tecnicamente secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel Contratto e nei documenti di riferimento, controllare, in accordo con i competenti uffici dell'Autorità, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e comunque conformi a nome e consuetudini dell'Autorità.
3. L'Appaltatore dovrà fare in modo che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico centro di riferimento al quale l'Autorità possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le

segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.

4. In tal senso, l'Appaltatore si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, una persona responsabile della esecuzione del contratto (Responsabile del servizio per conto dell'Appaltatore), costantemente reperibile, il cui nominativo sarà indicato all'Autorità per iscritto all'atto della firma del contratto. Il responsabile del servizio provvederà, per conto dell'Appaltatore, a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Responsabile del servizio per conto dell'Autorità.

8-Sospensione dei Servizi

1. L'Appaltatore non può sospendere i servizi forniti in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Autorità.
2. L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa.
3. In tal caso l'Autorità procederà all'incameramento della cauzione definitiva, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'Appaltatore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dall'Autorità e conseguenti a quelli derivanti dal nuovo rapporto contrattuale.

9-Obblighi di riservatezza

L'Appaltatore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Appaltatore sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.

L'Appaltatore si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni, e conoscenze dell'Autorità di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.

Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dall'Appaltatore se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'appalto.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

La società contraente sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Autorità avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Appaltatore appaltatrice sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Autorità.

Le parti si impegnano altresì a trattare eventuali dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e sue successive modificazioni e integrazioni.

10-Emissione di ordine in pendenza di stipulazione del contratto

L'Amministrazione si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui al successivo articolo.

11-Deposito cauzionale definitivo

L'Appaltatore sarà tenuto a prestare un deposito cauzionale definitivo in misura pari al dieci per cento dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento. Il deposito in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

L'importo della garanzia è ridotto del 50% per gli operatori economici in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme Europee.

Per fruire di tale beneficio l'operatore economico affidatario dovrà allegare al deposito definitivo la relativa certificazione di qualità. Si precisa che in caso di RTI la riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutte le imprese siano certificate o in possesso della dichiarazione.

L'importo del deposito cauzionale sarà precisato nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione.

La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.

Le fidejussioni/polizze dovranno essere intestate all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

Le fidejussioni e le polizze relative al deposito cauzionale definitivo dovranno essere presentate corredate **di autentica amministrativa o notarile della firma, dell'identità, dei poteri e della qualifica del/i soggetto/i firmatario/i il titolo di garanzia ovvero, in alternativa, di dichiarazione rilasciata dal soggetto firmatario (con allegata copia fotostatica di un documento di identità del dichiarante in corso di validità) ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2006, contenente i predetti elementi (identità, poteri e qualifica).**

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Autorità qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Autorità ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del settantacinque percento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidette, è automatico senza necessità del benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

L'ammontare residuo pari al venticinque percento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

12- Responsabilità per infortuni e danni

E' obbligo del prestatore di servizi stipulare le seguenti polizze:

- 1) R.C.T. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali** verso terzi e/o cose di terzi in conseguenza di eventi accidentali causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere nello svolgimento delle attività tutte previste dall'appalto.

Condizioni particolari:

- Estensione della qualifica di terzi ai dipendenti dell'Autorità, ai subappaltatori e ai loro dipendenti
- Massimale unico minimo Euro 5.000.000 per evento
- Danni consequenziali e da interruzione di esercizio con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale
- Danni a terzi da incendio di cose di proprietà dell'assicurato con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale
- Danni a cose di terzi che si trovano nell'ambito dei lavori.

- 2) R.C.O. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso i prestatori d'opera**

Condizioni particolari

- Massimale minimo per evento di Euro 3.000.000/Euro 1.500.000 persona
- Definizione di prestatore di lavoro a norma di legge in vigore al momento del sinistro

- 3) RC Prof. | Responsabilità civile professionale** dell'aggiudicatario per tutte le attività previste dall'appalto causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere.

Condizioni particolari

- Massimale unico minimo 5.000.000 per evento
- Danni consequenziali e da interruzione di esercizio
- Retroattività dalla data di inizio del servizio, postuma 2 anni dopo la data in cui termina il servizio.

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

13- Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

L'Appaltatore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questa non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

L'Appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'Amministrazione, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti. Ai fini di cui sopra questa Amministrazione acquisirà, ex art. 16bis della L. 2/2009, il DURC attestante la posizione contributiva e previdenziale dell'Appaltatore nei confronti dei propri dipendenti.

Nell'ipotesi di inadempimento documentato anche ad uno solo degli obblighi di cui ai commi precedenti l'Amministrazione, si riserva di effettuare, sulle somme da versare all'Appaltatore (corrispettivo) o da restituire (cauzione) una ritenuta forfetaria di importo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale complessivo, iva esclusa. Tale ritenuta verrà restituita, senza alcun onere aggiuntivo, quando l'autorità competente avrà dichiarato che l'Appaltatore si sia posto in regola.

Fermo restando quanto sopra, in caso di gravi, ovvero, ripetute violazioni dei suddetti obblighi, l'Autorità ha facoltà, altresì, di dichiarare risolto di diritto il contratto.

14-Penali

1. In caso di ritardo nell'inizio delle attività oggetto del presente appalto, non dipendente da causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto dell'Autorità, rispetto ai 60 giorni

solari decorrenti dalla data di stipula del contratto, (punto 8.2.1 del Capitolato Tecnico), sarà applicata una penale pari ad € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

2. Nel caso di esito negativo del collaudo, non dipendente da causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto dell’Autorità, la correzione dell’anomalia dovrà avvenire entro un termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di completamento del test, risultante da apposito verbale. In caso di mancato rispetto del predetto termine, l’Autorità applicherà una penale di € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
3. Nel caso di mancata sostituzione delle risorse ritenute non adeguate, non dipendente da causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto dell’Autorità, qualunque sia il ruolo ed il servizio di impiego, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta formale di sostituzione da parte dell’Autorità, sarà applicata una penale di € 300,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
4. Nel caso di mancata sostituzione del personale, non dipendente da causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto dell’Autorità, durante eventuali assenze non pianificate e comunque con altro personale di pari figura professionale entro 2 (due) giorni lavorativi dal verificarsi dell’assenza, sarà applicata una penale di € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Le Penali relative ai Livelli di Servizio prestazionali sotto indicati – per inadempimenti conseguenti a circostanze non dipendenti da causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto dell’Autorità - vengono calcolate sulla base di un tempo di osservazione, ossia i valori di soglia sono da intendersi calcolati su tale periodo di riferimento.

a) 7.1 SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo	Penali
ACD	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{Tempo totale di erogazione del servizio}}$	≥ 99% <i>service time</i> offerto ≥ 90% nelle restanti fasce orarie	Mensile	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l’importo della penale da applicare è di € 100,00

IVR	Percentuale di funzionamento della componente IVR	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{Tempo totale di erogazione del servizio}}$	≥ 98% H 24 7x7	Mensile	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00
CTI	Percentuale di funzionamento della componente CTI	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{Tempo totale di erogazione del servizio}}$	≥ 99% service time offerto ≥ 90% nelle restanti fasce orarie	Mensile	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00

Livelli di servizio relativi al corretto funzionamento dell'infrastruttura tecnologica

b) 7.2 SLA SERVIZIO di CENTRALINO

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo	Penali
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	(Tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso) / (Minuti totali di servizio previsti)	≥ 97%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00
Chiamate risposte	Percentuale di chiamate risposte dall'Operatore rispetto a quelle entrate in ACD	(Numero di chiamate risposte) / (Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD)	≥ 95%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00

Chiamate risposte entro 20 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta dell'Operatore è inferiore a 20 sec	(Numero di chiamate risposte in 20 sec) / (Numero di chiamate risposte)	≥ 95%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00
---------------------------------------	---	---	-------	-------------	---

Livelli di servizio del Centralino

c) 7.3 SLA CONTACT CENTER

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo	Penali
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	(Tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso) / (Minuti totali di servizio previsti)	≥ 97%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00
Chiamate risposte	Percentuale di chiamate risposte	(Numero di chiamate risposte) / (Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD)	≥ 90%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00
Chiamate risposte entro 20 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 sec	(Numero di chiamate risposte in 20 sec) / (Numero di chiamate risposte)	≥ 90%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00
Chiamate risolte al primo contatto	Percentuale di chiamate risolte al primo contatto	(Numero di chiamate risolte al primo contatto) / (Numero di chiamate totali risposte)	≥ 80%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00

Tempo medio di risoluzione al primo contatto	Percentuale di chiamate risolte al primo contatto entro 5 minuti	(Numero di chiamate risolte entro 5 minuti al primo contatto) / (Numero di chiamate totali risolte al primo contatto)	≥ 90%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 50,00
---	--	---	-------	-------------	---

Livelli di servizio del Contact Center – Canale telefonico

SLA	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo	Penali
Tempo di presa in carico delle richieste off-line	Percentuale di richieste off-line prese in carico entro 4 ore dalla ricezione	(Numero di richieste off-line prese in carico entro 4 ore dalla ricezione) / (Numero di richieste off-line totali pervenute nel periodo di riferimento)	≥ 80%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 10,00
Tempo medio di soluzione	Percentuale di richieste off-line risolte entro 30 minuti	(Numero di richieste off-line risolte entro 30 minuti) / (Numero di richieste off-line totali risolte)	≥ 90%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 10,00
Tempo massimo di gestione delle richieste	Percentuale di richieste gestite entro 1 giorno	(Numero di richieste gestite entro 1 giorno) / (Numero di richieste off-line totali risolte)	100%	Settimanale	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 10,00

Livelli di servizio del Contact Center – Contatti ricevuti in modalità off-line

In caso di ulteriori inadempienze e di difformità delle prestazioni rispetto agli indicatori di qualità indicati nell'allegato B al Capitolato Tecnico - ovvero indicati, ove migliorativi, nell'offerta del fornitore - verrà applicata una penale variabile tra lo 0,1% (zerovirgolaunopercento) e il 5% (cinquepercento) del valore del corrispondente servizio nel periodo di osservazione come sopra specificato, IVA esclusa, a seconda della gravità dell'inadempimento riscontrato.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi verranno contestati all'appaltatore per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del

contratto. L'appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Autorità ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Nel caso di applicazione delle penali, l'Autorità provvederà a recuperare l'importo sulla fattura del mese in cui si è verificato il disservizio ovvero, in alternativa, ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

15-Risoluzione per inadempimento e recesso

L'Autorità si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore complessivo dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore. In tal caso l'Autorità avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In ogni caso si conviene che l'Autorità, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con raccomandata a.r., nei seguenti casi:

- a. qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti morali richiesti dall'art. 38 del D.Lgs.163/06;
- b. mancata reintegrazione delle cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Autorità;
- c. nei casi di cui agli articoli concernenti la seguente intestazione: obblighi derivanti dal rapporto di lavoro, responsabilità per infortuni e danni, obblighi di riservatezza, divieto di cessione del contratto; cessione del credito; sospensione dei servizi.

In caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore si impegnerà a fornire all'Autorità tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso. Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006, l'Autorità si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore

offerta fino al quinto migliore offerente, escluso l'originario aggiudicatario. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

L'Autorità si riserva altresì la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con lettera raccomandata a.r.. In tal caso l'Autorità sarà tenuta al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Autorità;
- delle spese sostenute dall'Appaltatore;
- di un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Dalla data di comunicazione del recesso, l'aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno all'Autorità.

16 – Subappalto

Il servizio può essere subappaltato entro il limite del 30% (trenta per cento) dell'importo complessivo contrattuale.

Il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte della prestazione dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta, indicando la percentuale della prestazione che intende subappaltare (vds. disciplinare di gara), ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs 163/06.

In caso di subappalto il prestatore di servizi resta responsabile, nei confronti dell'Autorità, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel contratto.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Autorità con specifico provvedimento previo:

- a) deposito della copia autentica del contratto di subappalto con allegata la dichiarazione ex art. 118, comma 8, del D.Lgs. 163/2006 circa la sussistenza o meno di eventuali forme di collegamento o controllo tra l'affidatario e il subappaltatore;
- b) verifica del possesso in capo alla/e subappaltatrice/i dei medesimi requisiti di carattere morale indicati nel bando di gara (cause ostative di cui all'art. 38 del D.Lgs 163/06 e di cui all'art. 10 della Legge n. 575/65), nonché dei medesimi requisiti di carattere tecnico ed economico indicati nel bando di gara da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che intende/ono eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

L'importo della prestazione inerente il subappalto sarà corrisposto dall'Amministrazione all'appaltatore, al quale è fatto obbligo di trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun

pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate

17 – Divieto di cessione del contratto; cessione del credito

E' vietata, da parte dell'appaltatore, la cessione anche parziale del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art. 51 del D.Lgs 163/06. La cessione del credito potrà essere eseguita in conformità di quanto stabilito dall'art.117 del D.Lgs 163/06. In caso di inosservanza da parte dell'appaltatore degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'Autorità al risarcimento del danno, il contratto si intende risolto di diritto.

18 – Fallimento dell'appaltatore o morte del titolare

Il fallimento del prestatore di servizio comporta lo scioglimento *ope legis* del contratto di appalto o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione.

Qualora il prestatore di servizio sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Amministrazione proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

Qualora il prestatore di servizio sia un Raggruppamento di Imprese, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'Autorità ha la 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 ovvero di recedere dal contratto. In caso di fallimento di un'impresa mandante o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'impresa mandataria, qualora non indichi altra impresa subentrante in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuta all'esecuzione del servizio direttamente o a mezzo delle altre imprese mandanti.

Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 in caso di fallimento dell'appaltatore, l'Autorità si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta fino al quinto migliore offerente, escluso l'originario aggiudicatario. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

19- Quinto d'obbligo

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto occorresse un aumento od una diminuzione dell'entità del servizio richiesto, l'impresa fornitrice sarà obbligata ad eseguire il servizio alle condizioni previste nel contratto, fino a variazioni che rientrino entro il 20% dell'importo dell'appalto ai sensi dell'art.11 del R.D. 18/11/1923, n.2440. Oltre questo limite l'impresa avrà diritto, se lo richiede, alla risoluzione del contratto senza titolo a risarcimento danni.

20 – Direzione dell'esecuzione del contratto e certificazione di regolare esecuzione

L'Autorità nominerà il soggetto preposto alla vigilanza sull'esecuzione del servizio oggetto del contratto ed alla verifica del rispetto delle norme che regolano la materia, nonché il soggetto preposto alla verifica di conformità delle prestazioni eseguite.

21- Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze art.26 del D.Lgs. 81/2008

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze contenente l'individuazione dei rischi specifici del luogo di lavoro e delle misure adottate per eliminare le interferenze ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, è riportato tra i documenti di gara consultabili sul sito internet dell'Autorità.

22 - Spese contrattuali

L'impresa aggiudicataria è tenuta al versamento delle spese per la scritturazione del contratto, per la copia o fotocopia degli atti richiesti, nonché per quelle di bollo e di registrazione del contratto, dovute secondo le leggi in vigore.

Il versamento deve essere effettuato entro cinque giorni dalla data di ricevimento della comunicazione dell'Amministrazione dell'avvenuta aggiudicazione, o della stipula del contratto.

Ove il versamento avvenga con ritardo, l'importo viene aumentato degli interessi legali per la durata del ritardo.

In caso di mancato versamento, l'Amministrazione ha facoltà di trattenere la somma dovuta, aumentata degli interessi legali, dal deposito provvisorio ovvero in sede di pagamento dei canoni contrattuali e ne versa l'ammontare al competente capitolo di entrata.