



## **Capitolato Speciale d'Oneri per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise**

Ente Appaltante: **Regione Molise- Servizio Affari Generali della Presidenza - via Mazzini, 126,  
Campobasso**

RUP: Dr.ssa Sabine Cancelliere 0874 429890 fax 0874 429881 email: [sabine.cancelliere@regione.molise.it](mailto:sabine.cancelliere@regione.molise.it)

Sito internet: <http://www.regione.molise.it>

Posta certificata: [affarigeneralipresidenza@cert.regione.molise.it](mailto:affarigeneralipresidenza@cert.regione.molise.it)

## **PREMESSA**

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise si configura come il centro di snodo della comunicazione ed interazione fra l'apparato amministrativo regionale verso gli utenti esterni quali operatori economici, professionisti, cittadini e verso il personale dipendente dell'Amministrazione stessa, mediante l'erogazione di servizi di supporto ed assistenza tecnico applicativa attraverso una pluralità di canali (ad es. telefono, Internet browser, email, fax, etc).

L'iniziativa rappresenta pertanto un'avanzata tecnologia per i processi di e-government, recependo le indicazioni provenienti sia dal Governo che dall'Unione Europea auspicano una razionalizzazione delle infrastrutture, evidenziando l'esigenza di garantire che i servizi pubblici siano accessibili tramite una pluralità di canali innovativi e da terminali di diverso tipo, al fine di assicurarne l'utilizzo da parte di tutti i cittadini.

Le necessità sopra esposte assumo maggior rilievo per la Regione Molise per il contesto geomorfologico in cui si inserisce il territorio regionale caratterizzato dalla dispersione della popolazione su di esso, dalla bassa densità demografica e dalla presenza di nuclei abitativi di dimensioni ridotte.

Al fine di porre rimedio a tale situazione già in anni precedenti, con finanziamenti comunitari (POR 2000 – 2006 Mis 6.3) e nazionali (Accordo di Programma Quadro per l'e-government e la Società dell'Informazione), si sono posti in essere interventi finalizzati alla riduzione del digital divide confluiti nell'attivazione, nel 2003, di un servizio di Web Call Center che rappresenta la piattaforma multicanale (voce, posta elettronica, sportelli territoriali) attraverso cui il cittadino può acquisire notizie e servizi relativi all'Ente Regione.

Il documento si compone di:

- un'esposizione del contesto tecnico – funzionale in cui il servizio si colloca;
- una parte iniziale di tipo introduttivo per la descrizione del servizio richiesto;
- un'informativa sulle modalità di fornitura del servizio;
- della descrizione delle caratteristiche di massima delle risorse professionali che devono essere impegnate ai fini dell'erogazione del servizio;
- della descrizione degli indicatori che vengono presi in considerazione al fine di monitorare la qualità del servizio reso;
- della descrizione delle modalità di avvio operativo del servizio.

I punti sopra elencati possono essere di seguito schematizzati:

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

La prestazione dei servizi oggetto del presente Capitolato dovrà essere eseguita dall'affidatario nel rispetto delle seguenti normative:

- d.lgs.163/06 e successive modificazioni ed integrazioni (Codice degli Appalti);
- d.p.r. 207/10 e successive modificazioni ed integrazioni (Regolamento di attuazione del Codice degli Appalti);
- Codice Civile.

La prestazione dovrà altresì ottemperare alla normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'affidatario dovrà agire nel rispetto:

- della normativa in **materia di lavoro** di cui alla L.14 febbraio 2003, n.30 (c.d.Legge Biagi), anche alla luce di quanto stabilito dall'art.1, commi da 1202 a 1010 della Legge 27 dicembre 2006, n.296 in tema di precarizzazione, dalla Circolare del Ministero del lavoro n.17 del 14 giugno 2006 (c.d.Circolare Damiano) dettante direttive nel settore di riferimento limitando l'utilizzazione delle collaborazioni a progetto alle prestazioni "outbound", tipicamente rappresentate dagli operatori dedicati a campagne promozionali limitate nel tempo, a condizione che gli stessi abbiano un'ampia possibilità di predeterminare il contenuto, l'intensità e le modalità della loro prestazione lavorativa, mentre le prestazioni "inbound" sono tipicamente inquadrabili nel lavoro subordinato, confermata dalla Circolare del Ministero del lavoro n.8 del 31 marzo 2008 in cui è stato ulteriormente specificato che l'attività "outbound" può essere inquadrata come rapporto di collaborazione solo nel caso in cui sussiste un'autentica autonomia prestazionale da parte dell'operatore telefonico nonché dalla Circolare INPS n.111 del 17 dicembre 2008;
- della normativa in **materia di sicurezza sui luoghi di lavoro** di cui al d.lgs 81/08 come modificato ed integrato dal d.lgs.3 agosto 2009, n.106 e successive modificazioni ed integrazioni;
- della **normativa in materia di protezione dei dati personali** di cui al d.lgs.30 giugno 2003, n.196 e successive modificazioni ed integrazioni.

### 1. Scopo del documento

Scopo del documento è quello di :

- Descrivere lo stato dell'arte relativamente al servizio attualmente erogato ai cittadini da parte del Web Call Center della Regione Molise;
- Definire le linee operative e i requisiti funzionali relativamente al servizio di Web Call Center per il periodo 01/01/2010–31/12/2012;
- Individuare le esigenze organizzative ed operative della Regione Molise in modo tale che le soluzioni proposte dai concorrenti tengano in considerazione i requisiti indicati;
- Definire il quadro di riferimento (aspettative, obiettivi, vincoli) a cui i partecipanti alla gara dovranno attenersi per la redazione della proposta tecnica

### 2. Call Center

Le funzioni attualmente svolte dal Web Call Center della Regione Molise, con sede operativa in Molise, comprendono:

- ricezione e smistamento chiamate telefoniche entranti dirette a destinatari già individuati;
- ricezione di richieste di informazioni generiche e individuazione del corretto instradamento delle richieste;
- ricezione di richieste di informazioni su numeri telefonici su richiesta dei dipendenti regionali.

Il Web **Call Center** è attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00 e sabato dalle 8.00 alle 14.00.

### 3. Dati dei contatti telefonici del Web Call Center

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 del Web Call Center ha evidenziato i seguenti dati:

	Call Center	Chiamate telefoniche	Totale
Volumi contatti telefonici anno 2012	<b>111.676</b>	<b>31.258</b>	<b>142.934</b>
Volumi contatti telefonici anno 2011	<b>117.514</b>	<b>32.052</b>	<b>149.566</b>
Volumi contatti telefonici anno 2010	<b>129.461</b>	<b>40.281</b>	<b>169.742</b>

#### 4. Contatti attraverso sito web

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 degli accessi all'attuale portale [www.quiregionemolise.it](http://www.quiregionemolise.it) ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi contatti anno 2012	<b>106.698</b>
Volumi contatti anno 2011	<b>71.774</b>
Volumi contatti anno 2010	<b>42.820</b>

#### 5. Dati sul traffico e-mail

I messaggi inviati dagli utenti attraverso il Portale vengono girati agli operatori del Call Center, che rispondono direttamente al cittadino.

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi email anno 2012	<b>10.700</b>
Volumi email anno 2011	<b>7.382</b>
Volumi email anno 2010	<b>10.009</b>

#### 6. Oggetto della fornitura richiesta

Oggetto del presente Capitolato Speciale d'Oneri è l'affidamento di un servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con sede operativa in Molise, inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione e informatiche e dei processi, che consentono di gestire un elevato volume di contatti tra la Regione Molise ed i cittadini/utenti, attraverso un approccio multicanale (telefonico, e-mail, fax, ecc.) che consenta un accesso diversificato a tutte le categorie e le condizioni di utenza (utenti digitali, non digitali, svantaggiati).

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con sede operativa in Molise, dovrà garantire:

- il servizio di informazione su tutte le attività della Regione Molise;
- il servizio di centralino, il servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata verso i numeri interni fissi e mobili della Regione Molise;

La Regione Molise partendo dall'attuale servizio, intende ammodernare il servizio e organizzare il traffico telefonico attraverso:

- L'utilizzo di un unico numero telefonico **(0874.4291)**, di un numero fax ed un indirizzo email istituzionale.
- La possibilità per l'utente di ricevere informazioni negli orari di ufficio con operatore fisico e mediante IVR automatico negli orari di chiusura, richiamando gli utenti da cui sono pervenute le chiamate negli orari di chiusura.

Il servizio deve garantire il primo contatto con l'utente con continuità, rapidità, efficienza ed omogeneità nel trattamento delle esigenze pervenute attraverso tutti i canali di comunicazione previsti, scelti dall'utente in base alla propria familiarità con il mezzo.

La tipologia di servizi offerti si sintetizza in:

#### Servizi inbound :

- servizi informativi;
- accettazione reclami e segnalazione di disservizi;
- assistenza agli utenti nella navigazione sul Portale web della Regione Molise;
- servizio di centralino (contatto telefonico vocale con inoltro contestuale verso il servizio richiesto).
- Servizi di back office:
  - o trattamento e-mail e fax

## Servizi outbound:

dovuti alla necessità di richiamare in un momento successivo un cittadino al quale non è stato possibile fornire la risposta in occasione della telefonata precedente (call back) o nel caso in cui venga lasciato un messaggio in segreteria in quanto la chiamata avviene in un momento non coperto da operatore fisico

### 7. Modalità di attuazione del servizio

La sede operativa del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, dove sarà posto in opera il servizio, dovrà essere in Molise.

L'Aggiudicatario dovrà fornire **l'infrastruttura ed il personale** necessari ad effettuare i servizi oggetto del presente Capitolato, per un periodo complessivo di **trentasei (36) mesi** decorrenti dalla data di stipulazione del contratto.

L'oggetto della fornitura richiesta è costituito da:

**Servizio di risposta remota al centralino**, descritto in dettaglio nella Relazione Tecnica con le seguenti caratteristiche minime:

**Gestione interazione voce:** il servizio deve essere svolto da operatori professionali formati per la gestione delle interazioni con gli utenti e le procedure prestabilite.

**Infrastruttura tecnica**, integrata con la piattaforma della Regione Molise con le seguenti caratteristiche:

- **Gestione canale voce:** L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione le infrastrutture tecniche per la realizzazione degli opportuni collegamenti ai sistemi e con i fornitori terzi indicati dal Committente.
- **Funzioni di gestione delle chiamate:** l'infrastruttura tecnica dell'aggiudicatario dovrà provvedere alla gestione delle chiamate e alle funzioni IVR.
- **Integrazione con la piattaforma software** della Regione Molise: l'infrastruttura tecnica dell'aggiudicatario dovrà essere integrata con i sistemi della piattaforma software di Regione Molise.
  - L'aggiudicatario inoltre, dovrà:
    - assicurare il rispetto di livelli di servizio prestabiliti (di seguito SLA);
    - garantire la continuità del servizio, secondo modalità definite, a fronte del verificarsi di anomalie di funzionamento;
    - rendere disponibili all'amministrazione i dati e le informazioni relative al servizio sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione della reportistica;
    - essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001.
- **Sistema per la gestione dei canali voce:** in particolare, dovranno essere predisposte le seguenti componenti, da descrivere dettagliatamente nell'offerta in termini di fornitura e di soluzioni adottate, le cui funzionalità minimerichieste sono:
  - **ACD** (*automatic call distribution*) la chiamata dovrà essere smistata in modo automatico agli operatori secondo strategie adeguate (per competenza, per maggior tempo di inattività, ecc.)
  - **IVR** (*Interactive Voice Distribution*) funzione di memorizzazione di messaggi lasciati dall'utente e dei suoi riferimenti con possibilità di tracciare i percorsi delle telefonate entranti e del numero di utenti. Il sistema di cortesia deve prevedere:
    - durante il periodo di copertura del servizio tramite operatore:
      - Annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili
    - in caso di operatori non disponibili:
      - Annuncio di messa in coda
      - Musica di cortesia nei periodi di attesa
    - al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite operatore:
      - annuncio di indisponibilità del servizio a gestire la chiamata ed indicazione degli orari di apertura.
    - le comunicazioni dell'IVR al Cliente dovranno essere:
      - Chiare e ben comprensibili alla maggior parte degli utenti;
      - Strutturate in modo semplice;

- Prive di frasi o parole appartenenti al gergo amministrativo;
- Contenute in un tempo ragionevole;
- **Servizio fax:** disponibilità da parte del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise di inviare o di ricevere fax, risponde all'esigenza di offrire al cittadino una molteplicità di canali di contatto.

### **8. Integrazione delle infrastrutture tecniche**

L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'integrazione dei propri sistemi con la rete fonia/dati in uso nella Regione Molise ed adeguarsi ai livelli di sicurezza in uso presso la Regione Molise.

Devono perciò essere previsti:

- Connessione tra il sistema fonia/dati della Regione Molise e il sistema fornito dall'Aggiudicatario, anche tramite le forniture dell'HW e SW necessari da installare su apparati della Regione Molise a cura del Committente;
- Conduzione operativa di tutti i sistemi e gestione in esercizio dell'intera infrastruttura oggetto dell'appalto;
- Presidio e assistenza sistemistica di tutte le componenti, hardware, software (escluso quello gestito dall'Amministrazione) dell'intera architettura e ripristino delle situazioni di malfunzionamento e sostituzione dei componenti difettosi;
- Realizzazione del sistema di amministrazione, gestione e monitoraggio continuo delle componenti tecnologiche e dei livelli di servizio, al fine di garantire la piena funzionalità e la manutenzione dell'intera architettura;
- Sistema UPS con caratteristiche omogenee al sistema già in funzione per la centrale telefonica della Regione Molise.

### **9. Modello organizzativo - ruoli e responsabilità**

All'aggiudicatario è richiesta una struttura organizzativa adeguata, con sede operativa in Molise.

In particolare dovrà disporre di:

- Operatori di I Livello
- Operatori di II Livello
- Supervisore

Nel dettaglio:

**Operatori di I° Livello:** preposti alla gestione dell'accoglienza e delle richieste degli Utenti che contattano il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise attraverso il canale voce.

L'Operatore provvede alla raccolta accurata delle informazioni da fornire e supporta l'aggiornamento delle basi dati degli Utenti; si occupa della gestione e della relativa presa in carico entro le prime 4 (ore) del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del service time con Operatore, mentre ai fini della gestione delle chiamate che richiedono competenze specifiche o interventi specialistici, trasferisce la pratica relativa secondo le procedure stabilite.

**Operatori di II° livello:** preposti alla gestione dei contatti trasferiti dal I° Livello e delle richieste degli utenti pervenute attraverso i canali off line.

**Supervisore:** responsabile della corretta erogazione del Servizio da parte del gruppo di Operatori che gli vengono assegnati, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati più in dettaglio nella Relazione Tecnica.

Il supervisore è altresì responsabile della gestione operativa del gruppo e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di informazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative.

Nel caso di problemi tecnici è suo compito attivare con tempestività la figura appositamente individuata dall'Aggiudicatario.

La gestione del contratto avente ad oggetto le attività di cui al presente Capitolato verrà assicurata dal Direttore dell'Esecuzione e suoi coadiutori, di interfaccia verso il Fornitore.

Da un punto di vista organizzativo e amministrativo, la Regione Molise individua quale struttura competente sul controllo di gestione del servizio oggetto del presente Capitolato il Servizio affidente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto

#### **10. Servizio operatori**

Sulla base dei volumi di traffico stimati negli anni precedenti l'Aggiudicatario dovrà fornire il numero minimo di operatori richiesti per coprire gli standard di servizio definiti successivamente e meglio specificati nella Relazione Tecnica.

L'Aggiudicatario dovrà programmare un piano di organizzazione delle risorse umane, idoneo a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione, al fine di assicurare il contatto con l'utente con rapidità, efficacia ed efficienza, secondo i livelli di servizio indicati successivamente.

L'aggiudicatario formerà un *team* di persone istruite e formate in maniera specifica sull'erogazione del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

Gli operatori dovranno corrispondere alle caratteristiche seguenti: Perfetta conoscenza della lingua italiana; Istruzione, formazione specifica al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise;

- Esperienze di Call Contact Center inbound;
- Conoscenze di utente PC, Sistemi e servizi tecnologici, infrastruttura logistica;
- Telefonia (ICM, ACD, IVR);
- Predisposizione ai rapporti interpersonali;
- Proprietà di linguaggio specifico al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

Tutto il personale del servizio operatori dovrà essere impiegato nell'espletamento del servizio oggetto del presente Capitolato in modalità esclusiva.

Qualora l'Amministrazione Contraente valuti, con documentata motivazione, non adeguato il profilo professionale o il comportamento delle risorse impiegate, potrà - tramite invio di raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata alla Società Aggiudicataria - chiederne l'adeguamento. Entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione l'Aggiudicatario è tenuto a corrispondere alla richiesta. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui al successivo punto 26.

#### **11. Sostituzione operatori**

L'aggiudicatario è tenuto a mantenere il turn-over degli addetti al front-end verso gli utenti/cittadini (operatori e supervisor) al di sotto del 30% annuo. Nel caso in cui l'Aggiudicatario sostituisca, nel corso dell'appalto, unità di personale, dovrà assicurare personale di pari livello di capacità, esperienze e conoscenze, dandone preventiva comunicazione all'Amministrazione Contraente.

Sarà comunque compito dell'Aggiudicatario curare la formazione dei nuovi addetti ed assicurarne l'inserimento previo adeguato periodo di affiancamento.

#### **12. Formazione operatori**

La formazione del personale addetto al servizio è di esclusiva competenza e responsabilità dell'Aggiudicatario che dovrà garantire, prima dell'avvio del servizio, un adeguato *Piano di formazione*. Al termine delle attività di formazione, la Regione Molise si riserva la facoltà di verificare il livello di formazione raggiunto.

Il Committente metterà a disposizione personale del Sistema Molise per la formazione specifica degli operatori del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise agli applicativi della Regione Molise e alla conoscenza della cultura e dei valori dell'Ente in modo da raggiungere in tempo breve, gli obiettivi qualitativi e quantitativi previsti. Tempi e modalità andranno concordati tra le Parti.

#### **13. Disponibilità e orario del servizio**

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere attivo 365 giorni l'anno 24 ore su 24 e dovrà rispondere attraverso operatore da lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00. Al di fuori di tale orario il servizio dovrà comunque essere assicurato tramite un

risponditore automatico con messaggio pre-registrato collegato all'IVR e con la possibilità per l'utente di lasciare un messaggio che sarà processato dall'operatore alla ripresa del servizio.

#### **14. Sede operativa del servizio**

La sede operativa del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, dove sarà posto in opera il servizio, dovrà essere nel territorio della Regione Molise. Per la gestione di tale sede nessun onere è a carico dell'Amministrazione Regionale.

#### **15. Fonti informative**

Gli operatori del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise per svolgere il servizio dovranno avvalersi del patrimonio informativo fornito dalla Regione Molise per permettere di rispondere a quesiti relativi a:

- L'organizzazione dell'Ente
- L'attività amministrativa
- L'attività normativa
- I principali interventi e le più recenti iniziative di Regione Molise sul territorio
- Elenco numeri interni telefonici delle utenze regionali
- Elenco numeri telefonici dispositivi mobili autorizzati.

#### **16. Continuità del servizio**

L'aggiudicatario deve indicare le misure che intende adottare per garantire la continuità del servizio, in particolare deve garantire:

- uno specifico piano di continuità operativa del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise. Tale piano dovrà indicare le strategie idonee e le modalità operative proposte per garantire l'erogazione della totalità dei servizi, a parità di condizioni di qualità e di livello di servizio di accoglienza.
- la presenza di sistemi di backup (server e sistemi di comunicazione) e di personale competente per la loro attivazione nel caso di guasto.

#### **17. Tempi di comunicazione dell'avvenuto ripristino**

Si intende il tempo intercorrente tra il ripristino del servizio e la comunicazione al Committente che lo stesso è avvenuto. In particolare si stabilisce che la comunicazione di ripristino di una interruzione bloccante debba avvenire in 15 (quindici) minuti durante l'orario di presidio. Tale comunicazione andrà effettuata, tramite telefono o e-mail al referente individuato dal Committente.

Nell'orario di servizio non presidiato tale comunicazione dovrà avvenire, via e-mail, entro l'inizio dell'orario di presidio. L'elenco dettagliato delle interruzioni del servizio dovrà essere fornito mensilmente al Committente.

Per le comunicazioni urgenti di servizio fra l'Ente e l'aggiudicatario, sarà creata, a cura di quest'ultimo, un'apposita casella e-mail.

#### **18. Livelli di Servizio (SLA)**

L'aggiudicatario è chiamato al rispetto degli SLA di tipo quantitativo e qualitativo descritti al punto 7 della predetta Relazione Tecnica e di seguito elencati:

- SLA INFRASTRUTTURE TECNOLOGICA
- SLA LIVELLI DI SERVIZIO
- SLA CONTATTI RICEVUTI IN MODALITA' OFF – LINE

I parametri di misura del livello di servizio sono elencati e dettagliati nella predetta Relazione Tecnica. Ulteriori livelli di servizio non elencati nella Relazione tecnica, a cui si rimanda, potranno essere definiti direttamente fra l'aggiudicatario e la Regione Molise in accordo fra le parti.

#### **19. Monitoraggio del servizio**

Il sistema di monitoraggio è finalizzato a garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.



Al fine di consentire il monitoraggio in tempo reale, l'Amministrazione Contraente, tramite il Servizio Competente, dovrà poter accedere in modalità web al sistema al fine di verificare lo stato di tutti gli indicatori di efficienza e efficacia concordati con l'aggiudicatario.

L'Amministrazione Contraente si riserva inoltre la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso test esterni con modalità che dovranno essere rese note all'Aggiudicatario che dovrà al riguardo, ove richiesto, rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari.

## **20. Verifica performance**

L'attività di controllo sulla qualità del servizio verrà effettuata con diversi metodi e con diverse periodicità, secondo le modalità seguenti e servirà da base per la definizione di eventuali penali:

- Statistiche da concordare con l'Amministrazione Contraente;
- Relazioni mensili che l'Aggiudicatario alleggerà alle fatture inoltrate all'Amministrazione Contraente;
- Relazioni mensili prodotte dal supervisore all'Amministrazione Contraente che accompagnano e illustrano i dati numerici contenuti nelle statistiche (report temi rilevanti).

## **21. Ammontare dell'appalto e criterio di aggiudicazione**

L'importo complessivo a base d'asta ammonta presuntivamente ad € 1.050.000,00 oltre Iva. L'appalto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.83 del d.lgs.163/06 e s.m.i.con i seguenti punteggi:

offerta tecnica .....Punti 60

offerta economica..... Punti40

come meglio descritto nel Disciplinare di gara

Il costo della chiamata a base di gara + IVA, è pari

**€1,75 (euro uno /settantacinque)**

Si considera un totale presunto annuale di n. **200.000 chiamate** corrispondente ad un importo complessivo annuale pari ad **€. 350.000,00 (trecentocinquantamila euro virgola zero centesimi) + IVA.**

Il corrispettivo di cui sopra è comprensivo di tutte le spese e di tutti gli oneri relativi all'espletamento dei servizi e delle prestazioni oggetto d'appalto, nessuno escluso; con esso, l'aggiudicatario s'intenderà, perciò, soddisfatto per qualsiasi sua spettanza nei confronti del Committente, nulla potendo pretendere ulteriormente ad alcun titolo.

Trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede in Molise dell'Aggiudicatario e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Amministrazione regionale, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze. Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.

## **22. Durata dell'appalto**

La durata dell'appalto oggetto del presente Capitolato è stabilita in anni tre naturali e consecutivi dalla data di stipulazione del contratto da sottoscrivere con atto pubblico notarile informatico con oneri a carico dell'aggiudicatario. L'Amministrazione si riserva la facoltà di ripetere l'incarico per un periodo massimo di 1 anno, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D.Lgs. n. 163/2006, ponendo a base della procedura negoziata la somma massima e non vincolante pari all'importo di aggiudicazione. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che l'aggiudicatario abbia nulla a che pretendere a riguardo obbligandosi a rinunciare, sin da ora, ad avanzare – nel caso in cui l'Amministrazione non intenda procedere alla suddetta ripetizione dell'incarico – sia il diritto di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo sia pretese economiche o indennizzi di sorta.

### **23. Incontri tra l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente**

L'Aggiudicatario dovrà partecipare a incontri periodici con il Committente durante tutto il periodo di fornitura dei servizi a cui il presente Capitolato fa riferimento.

Tali incontri, che avranno come obiettivo la valutazione congiunta dell'andamento del servizio e della reportistica fornita dalla Società Aggiudicataria, nonché degli eventuali aggiustamenti che si rendessero opportuni, si svolgeranno, presso la sede dell'Amministrazione, con la seguente periodicità:

- Almeno 2 (due) incontri quindicinali durante i primi due mesi di fornitura (tot. 4);
- Una riunione mensile, presso una sede individuata a cura del Committente, tra il/i Responsabile/i del Servizio per conto dell' Aggiudicatario e il/i Coordinatore/i dell'attività individuato/i dal Committente per il resto della durata contrattuale.

### **24. Termini di consegna e modalità di ordine**

L'Aggiudicatario è tenuto ad attivare il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise:

- entro 30 giorni (naturali e consecutivi) dalla data della firma del contratto
- entro 20 giorni (naturali e consecutivi) dalla data di ogni richiesta, per ogni altra attivazione successiva.

La Regione Molise è tenuta a richiedere all'Aggiudicatario l'attivazione del servizio tramite comunicazione scritta via fax o Posta Elettronica Certificata. I tempi di consegna saranno calcolati dalla data di invio della comunicazione stessa. Il mancato rispetto di tali termini darà luogo all'applicazione di penali secondo quanto previsto al successivo punto 26.

### **25. Corrispettivi e tracciabilità dei flussi finanziari**

Il corrispettivo contrattuale è determinato a proprio rischio dall'aggiudicatario in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, ed è, pertanto, fisso ed invariabile, fatto salvo quanto previsto all'articolo 115 D.L.gs, n 163/2006, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'aggiudicatario di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti all'aggiudicatario medesimo dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.

Il corrispettivo contrattuale, cioè l'importo che verrà corrisposto dall'Amministrazione all'aggiudicatario per la prestazione dei servizi oggetto di gara, è quindi determinato dall'importo offerto dal medesimo in sede di gara e suddiviso per n. 12 canoni mensili costanti posticipati. L'importo così determinato verrà quindi troncato alle prime due cifre decimali dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento.

Con la sottoscrizione del contratto, l'aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i., ovvero da disposizioni interpretative (cfr.: Determinazione dell'Autorità per la vigilanza sui Contratti Pubblici n. 4 del 7 luglio 2011). In particolare, l'aggiudicatario si obbliga ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, dove devono transitare tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto, attraverso lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Tra i predetti movimenti finanziari rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Il pagamento del corrispettivo dell'appalto, nonché le eventuali somme dovute a titolo di penale o, comunque, di risarcimento;
- Il pagamento di somme nei confronti dei subappaltatori, dei subcontraenti (subforniture) della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati all'appalto;
- I pagamenti destinati a dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché quelli destinati alla provvista di immobilizzazioni tecniche,

che potranno essere effettuati anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per l'intero importo dovuto, anche se questo non è riferibile in via esclusiva alla realizzazione dell'appalto;

- I pagamenti in favore di enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, quelli in favore di gestori e fornitori di pubblici servizi, ovvero quelli riguardanti tributi, nonché le spese giornaliere, di importo inferiore o uguale ad euro 500,00=, che potranno essere effettuati anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale, fermo restando l'obbligo di documentazione della spesa.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, il mancato utilizzo del conto corrente dedicato, ovvero di quelli ulteriori preventivamente comunicati, e, in ogni caso, l'inadempimento anche ad uno solo degli obblighi e/o impegni previsti all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i. e/o stabiliti nel presente articolo, determina la risoluzione di diritto del Contratto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

## **26. Fatturazione e modalità di pagamento**

Le fatture in originale saranno emesse con cadenza mensile posticipata e dovranno essere indirizzate al Servizio Competente della Regione Molise.

In applicazione della nuova disciplina relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali (contenuta nel D. L.vo n. 192/2012 che modifica il D. L.vo n. 231/2002), le parti dichiarano espressamente di pattuire, ai sensi dell'art. 4, comma 4 del D. L.vo n. 231/2002 come modificato dall'art. 1, comma 1, lettera d) del D. L.vo n. 192/2012, che il termine di pagamento delle fatture emesse in relazione alle prestazioni dedotte nel presente contratto è pari a 60 gg. (sessanta giorni) calcolati dalla data di ricezione dei predetti documenti contabili da parte dell'Amministrazione Regionale occorrendo, imprescindibilmente per ciascun pagamento, l'acquisizione la necessaria acquisizione preventiva del DURC. Il pagamento verrà effettuato periodicamente, a cadenze mensili; dall'importo di contratto sarà trattenuto l'importo delle ritenute a garanzia dello 0,5% di cui all'art. 4 c. 3 DPR n. 207/22010. Il saldo verrà effettuato dopo il favorevole esito della verifica di conformità.

Le ritenute a garanzia dello 0,5% di cui all'art. 4 DPR n. 207/22010 saranno svincolate in sede di liquidazione finale, dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del DURC.)

Trascorso tale termine l'Esecutore può inviare un atto di costituzione in mora, dal cui ricevimento decorrono gli interessi di mora.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel Contratto. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi, con lettera raccomandata dall'Amministrazione Contraente, ai sensi del successivo articolo 10.

(Nel caso in cui risulti aggiudicatario della procedura un Raggruppamento Temporaneo di Imprese). Con riguardo all'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti del Contraente, ivi incluso quanto stabilito all'art. 37, comma 5, D.Lgs. n. 163/2006, dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione pro quota delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare (anche solo al loro interno) solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività

dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Raggruppamento si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione. In tal caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

È ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti dell'Amministrazione a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nel rispetto dell'art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Amministrazione di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili al Fornitore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore stesso. In caso di pagamenti di importo superiore a € 10.000,00 l'Amministrazione, prima di effettuare il pagamento, procederà alla verifica prevista dall'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e ss.mm.ii., secondo le modalità stabilite dal Ministero dell'economia e delle finanze n. 40 del 18.01.2008.

Prima dell'emissione della fattura, tra il primo e il decimo giorno successivo ad ogni mese concluso, l'Aggiudicatario invierà al competente Servizio regionale la proposta di pagamento.

Il Servizio Competente provvederà, entro i 15 giorni successivi, a fissare con l'aggiudicatario una riunione per l'approfondimento delle richieste di pagamento decurtate di eventuali somme dovute a titolo di penale.

In seguito al parere favorevole, tramite accettazione di verbale di riunione sottoscritto, l'Aggiudicatario emetterà la regolare fattura.

Il pagamento avverrà a cura del Servizio Ragioneria Generale entro 60 giorni dalla fine del mese di ricevimento.

L'Aggiudicatario si impegnerà a notificare tempestivamente eventuali variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento e dichiara che, in difetto di tale notifica, esonera l'Amministrazione da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, il soggetto aggiudicatario ceda il proprio credito a terzi, ex art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006, ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione perché ne possa avere conoscenza. In difetto, la cessione non sarà opponibile all'Amministrazione e di conseguenza i pagamenti effettuati a favore del soggetto aggiudicatario costituiranno completo adempimento delle obbligazioni a carico dell'Amministrazione, senza che il cessionario abbia nulla a che pretendere a riguardo.

## **27. Diffide e penali**

L'avverarsi di ciascuna delle fattispecie indicate di seguito, fatti salvi i maggiori danni, comporterà l'applicazione a carico dell'aggiudicatario delle relative penali indicate:

- Ritardo nella presa in carico del sistema (max30 giorni dalla firma del contratto): **€300,00** per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di 45 gg.;
- Ritardo in caso di ogni altra successiva attivazione (max20 giorni dalla richiesta): **€300,00** per ogni giorno di ritardo;
- Ritardo nella mancata sostituzione di operatori entro il termine previsto al precedente punto 11: **€100,00** per ogni giorno;
- Nel caso in cui si verifichi un interruzione totale o parziale dell'erogazione dovuta ad un problema tecnico a carico dell'Aggiudicatario: **€300,00** per ogni ora di disservizio;

I parametri di misura del **livello di servizio** definiti in precedenza costituiscono la base per determinare quanto segue:

- per l'inosservanza su media mese, di uno qualsiasi parametri di cui alla Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 3% sull'importo del mese relativo al disservizio;
- per l'inosservanza su media mese, di due qualsiasi dei, di cui alla Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 7% sull'importo del mese relativo al disservizio;
- per l'inosservanza su media mese, di tre o più parametri, di cui alla Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 10% sull'importo del mese relativo al disservizio.

Le penali saranno applicate sulla base delle relazioni di servizio mensili inviate al Servizio Competente contestualmente alla proposta di pagamento o direttamente rilevate dall'Amministrazione contraente o da soggetto terzo individuato dalla stessa e appositamente delegato.

Nell'ipotesi in cui le suddette inadempienze vengano constatate dall'Amministrazione contraente immediatamente e non per il tramite delle suddette relazioni di servizio, l'Amministrazione stessa, prima di procedere all'applicazione delle penali, dovrà comunicare all'Aggiudicatario, a mezzo di raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata un atto di contestazione, concedendo termine di almeno 5 (cinque) giorni per deduzioni.

L'ammontare delle penali sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario per il mensile di riferimento ed all'occorrenza sarà prelevato dal deposito cauzionale.

E' fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'art. 1382, comma 1,c.c.

### **28. Modalità e tempistiche di erogazione dei servizi - Penale in caso di ritardo - sospensioni e proroghe**

Il servizio dovrà essere espletato entro trentasei mesi dalla data di stipulazione del contratto. Detto tempo è comprensivo dell'incidenza dei giorni, nella misura delle normali previsioni, di andamento stagionale sfavorevole e per tali giorni non potranno essere concesse sospensioni e proroghe per recuperare i rallentamenti e le soste.

L'ultimazione della prestazione, in conformità a quanto previsto all'art. 309 c. 1 DPR n. 207/2010, deve essere tempestivamente comunicata per iscritto dall'Esecutore al Direttore dell'esecuzione, il quale provvede ad effettuare, previa formale convocazione dell'Esecutore, il relativo accertamento in contraddittorio, a redigere in duplice originale, in caso di esito positivo, apposito certificato sottoscritto anche dall'Esecutore ed a trasmetterlo al Responsabile del procedimento. Copia conforme del certificato di ultimazione viene rilasciata dal Responsabile di procedimento all'Esecutore che ne abbia fatto richiesta.

Per ogni giorno di ritardo rispetto alla scadenza del tempo utile si applicherà una penale 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale. Qualora tale penale raggiunga il 10% dell'ammontare netto contrattuale il Responsabile di procedimento avvierà le procedure previste dall'art. 136 del D.Lgs. n. 163/2006 (risoluzione del contratto per grave inadempimento, grave irregolarità e grave ritardo).

Qualora dal mancato rispetto dei termini derivi all'Appaltante un ulteriore danno, resta salva l'azione di risarcimento ai sensi dell'art. 1382 del Codice Civile.

A giustificazione del ritardo, l'Esecutore non potrà mai attribuire la causa ad altri soggetti che provvedano, per conto dell'Appaltante, ad altri lavori, servizi o forniture, se l'Esecutore non avrà denunciato tempestivamente e per iscritto all'Appaltante il ritardo a questi soggetti ascrivibile, affinché l'Appaltante stesso possa farne regolare contestazione.

Si applica l'art. 308 (e gli artt. 159 e 160 in esso richiamati) DPR n. 207/2010 in tema di sospensioni dell'esecuzione del contratto. Qualora l'Esecutore ritenga cessate le cause della sospensione, senza che sia stata disposta la ripresa, può diffidare per iscritto il Direttore dell'esecuzione perché provveda a quanto necessario alla ripresa. La diffida è necessaria per poter iscrivere riserva all'atto della ripresa della prestazione, qualora l'Esecutore intenda far valere l'illegittima maggiore durata della sospensione. L'indennizzo all'Esecutore, nel caso di sospensione illegittima, viene quantificato secondo i criteri di cui all'art. 160 DPR n. 207/2010 per l'intero periodo di sospensione, qualora i relativi verbali di sospensione e di ripresa siano stati firmati con riserva.

In relazione a particolari difficoltà di esecuzione incontrate dall'Esecutore, per cause ad esso non imputabili, l'Amministrazione, previa richiesta motivata da parte dell'Esecutore, può concedere proroghe al termine di ultimazione previsto in contratto senza che ciò costituisca titolo per ottenere indennizzi o risarcimenti di sorta per il prolungamento dei tempi di esecuzione. In ogni caso la proroga deve essere richiesta almeno 30 giorni prima rispetto alla scadenza del termine di ultimazione contrattualmente fissato.

### **29. Risoluzione del contratto EX ART. 1456 C.C.**

L'Amministrazione contraente, con preavviso di quindici giorni all'Aggiudicatario a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, in qualsiasi momento e con effetto immediato, può risolvere il contratto di appalto, con incameramento del deposito cauzionale, nei casi in cui l'Aggiudicatario fallisca o divenga insolvente o formi oggetto di un provvedimento cautelare di sequestro o sia in fase di stipulazione di un concordato con i creditori o prosegua la propria attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario che agisce per conto de suoi creditori, oppure entri in liquidazione; froda, a qualsiasi titolo , nell'esecuzione delle prestazioni affidate; Inoltre, il presente Contratto si risolverà di diritto nei seguenti casi:

mancata attivazione dei servizi a partire dal 46.mo giorno dalla richiesta di attivazione di cui al punto 24;

violazione delle disposizioni del successivo punto 32 (lavoro dipendente e sicurezza ambiente di lavoro);

violazione delle disposizioni del successivo punto 33 (trattamento dati personali);

Nel caso di violazione alle disposizioni sopra richiamate, l'Amministrazione contraente dovrà comunicare al Aggiudicatario, a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, un atto di contestazione e diffida, invitandolo ad adempiere entro un termine prefissato, non inferiore a 5 giorni.

Qualora l'inadempimento dovesse persistere oltre tale termine, il contratto si intenderà senz'altro risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza pregiudizio per il diritto dell'Amministrazione contraente ad ottenere il pagamento delle penali maturate ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il medesimo diritto avrà l'Appaltante quando l'Esecutore ha eseguito transazioni senza avvalersi di banche o della società Poste italiane spa (art. 3 legge n. 136/2010).

### **30. Condizioni di recesso**

E' facoltà dell'Amministrazione contraente recedere dal contratto di appalto ex art. 1373 del Codice Civile, anche se è già iniziata la prestazione del servizio; tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio all'appaltatore, da parte del Servizio Competente, di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. anticipata via fax la quale dovrà pervenire almeno un mese prima della data del recesso. In tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'appaltatore unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

Resta inteso che il contratto è sottoposto a condizione risolutiva espressa, ai sensi dell'art. 1 c. 3 DL n. 95/2012 come convertito in L 135/2012, nel caso nel corso della durata dello stesso venga ad essere disponibile una Convenzione di cui all'art. 26 L. 488/1999 o dalle Centrali di committenza regionali costituite ai sensi dell'art. 1 c. 455 L. n. 296/2006.

Ai sensi dell'art. 1 c. 13 D.L. n. 95/2012, il diritto di recesso, può essere esercitato, previa formale comunicazione all'Esecutore con preavviso non inferiore a 15 giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip spa ai sensi dell'art. 26 c. 1 L. n. 488/1999 successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip spa, delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26 c. 3 della L. n.488/1999.

### **31. Cause di forza maggiore**

Le eventuali cause di forza maggiore che ritardassero lo svolgimento delle attività regolate nel presente contratto dovranno essere notificate dalla ditta aggiudicataria a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata e provate, sotto pena di decadenza di ogni diritto ad invocarle, al Servizio Competente della Regione Molise.

Il Servizio Competente, valutate le motivazioni addotte dall'Aggiudicatario, ha la facoltà di concedere un differimento nell'esecuzione della prestazione.

### **32. Subappalto**

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi ed agli oneri dell'Aggiudicatario, che rimane l'unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione di quanto subappaltato. L'Amministrazione contraente provvederà al pagamento delle prestazioni subappaltate esclusivamente al soggetto Aggiudicatario, al quale competerà l'onere dei pagamenti in favore dei subappaltatori.

La quota di servizio oggetto di subappalto non può superare, ai sensi della normativa vigente il 30% dell'importo di aggiudicazione. I soggetti concorrenti dovranno indicare nell'offerta le parti del servizio che intendono subappaltare a terzi.

Il subappalto, è sottoposto alle condizioni stabilite dall'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006.

E' vietata la cessione anche parziale del contratto.

### **33. Pretese di terzi**

La ditta aggiudicataria garantisce in ogni tempo la Regione Molise contro ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da sua inadempienza, anche parziale, delle norme contrattuali.

### **34. Osservanza delle disposizioni legislative in materia di lavoro dipendente e di sicurezza negli ambienti di lavoro**

L'Aggiudicatario è tenuto al rispetto del contratto nazionale e di quello aziendale di lavoro della categoria e delle disposizioni di legge in materia assistenziale, previdenziale ed assicurativa, con particolare riferimento all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, in vigore alla data di stipulazione del contratto, nonché quelle che interverranno durante l'esecuzione dello stesso.

Per quanto non previsto dal presente capitolato, relativamente alla conservazione del posto di lavoro, saranno applicate le norme di legge dei contratti di categoria vigenti in materia e di tutte le condizioni di miglior favore di godimento.

L'aggiudicatario è tenuto, inoltre, senza alcun ulteriore compenso, a predisporre sui posti di lavoro tutte le misure necessarie per tutelare la sicurezza dei lavoratori e l'igiene degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente.

L'Aggiudicatario - come responsabile della gestione del personale impiegato - garantirà l'estraneità del Committente, manlevandolo da eventuali richieste da parte degli operatori del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

### **35. Soggetto Responsabile in materia di tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali**

L'Aggiudicatario diverrà responsabile del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003.

Il soggetto aggiudicatario dell'appalto, in sede di stipulazione del contratto, si impegna a formulare le seguenti dichiarazioni:

di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;

di ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali;

di impegnarsi a relazionare annualmente sulle misure di sicurezza adottate e di allertare immediatamente l'Amministrazione in caso di situazioni anomale o di emergenze;

di riconoscere il diritto dell'Amministrazione a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate;

di indicare una persona fisica referente per la parte "protezione dei dati personali".

### **36. Verifica della regolarità e qualità del Servizio**

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di controllare l'adeguatezza delle prestazioni tecniche iniziali fornite dal Aggiudicatario, tramite un test generale.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Amministrazione contraente potrà verificare, inoltre, l'efficienza e la qualità del servizio svolto dall'Aggiudicatario. Lo stesso è tenuto a garantire all'Amministrazione contraente o a soggetti da questo incaricati il libero accesso ai luoghi di erogazione del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molis\_eper attività di controllo ed ispezione.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di impartire all'Aggiudicatario tutte le disposizioni ritenute, a sua discrezione, opportune e

necessarie al fine di assicurare la regolarità e correttezza dell'erogazione del servizio e la conformità dello stesso rispetto alle disposizioni contenute nel presente capitolato, nel contratto, nonché nella legislazione vigente in materia. Tale facoltà non potrà essere adottata dall'Aggiudicatario quale esimente delle proprie responsabilità.

L'Amministrazione contraente si riserva, inoltre, di effettuare controlli, anche attraverso l'accesso alle banche dati, e di introdurre prescrizioni nei confronti dell'Aggiudicatario, allo scopo di assicurare il totale rispetto delle disposizioni sulla tutela delle persone riguardo il trattamento dei dati personali; , senza che ciò possa costituire motivo per richieste di riconoscimento economico di oneri e/o altro da parte dell'Aggiudicatario.

### **37. Responsabilità dell'aggiudicatario**

L'aggiudicatario è responsabile dell'esatto adempimento del contratto e della perfetta esecuzione del servizio.

L'aggiudicatario è responsabile dei danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili allo stesso o ai suoi dipendenti: pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele all'uopo necessari, sollevando l'Amministrazione contraente da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi pretesa avanzata da terzi ed inerente l'espletamento del servizio.

### **38. Revisione prezzi**

E' consentita la revisione dei prezzi, in aumento o in diminuzione, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006, a partire dalla seconda annualità di vigenza contrattuale.

### **39. Controversie**

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere nell'esecuzione o nell'interpretazione del contratto di appalto è esclusivamente competente il Foro di Campobasso. Nei casi previsti dall'art. 240 del D.Lgs. n. 163/2006 si applicano i procedimenti volti al raggiungimento di un accordo bonario.

### **40. Modifica del RUP**

Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione del contratto, si verificasse la sostituzione del Responsabile Unico del procedimento, sarà cura del nuovo RUP nominato darne tempestiva comunicazione all'aggiudicatario.