



ESATTO S.p.A.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CALL CENTER DI ESATTO
S.P.A.

CODICE CIG: 6501862242

Indice del documento

Articolo	pag.
Art. 1 - Oggetto del capitolato.....	3
Art. 2 - Durata dell'appalto.....	3
Art. 3 - Importo a base di gara.....	4
Art. 4 - Tempi, luoghi e modalità di esecuzione del servizio.....	4
Art. 5 - Requisiti tecnici.....	6
Art. 6 - Parametri di qualità della struttura organizzativa.....	7
Art. 7 - Livelli di servizio.....	7
Art. 8 - Capacità di connessione alla RUPAR-FVG.....	8
Art. 9 - Qualificazione degli operatori telefonici.....	8
Art. 10 - Lingue da utilizzare nell'erogazione del servizio.....	8
Art. 11 - Obbligo di formazione.....	9
Art. 12 - Clausola di solidarietà sociale finalizzata all'inserimento/reinserimento lavorativo di persone svantaggiate.....	9
Art. 13 - Altre disposizioni relative al personale.....	10

Art. 14 - Sistemi di monitoraggio e reportistica della qualità del servizio.....	10
Art. 15 - Interruzioni di servizio per cause di forza maggiore.....	11
Art. 16 - Ulteriori obblighi dell'Appaltatore.....	11
Art. 17 - Figure di riferimento della ditta aggiudicataria.....	11
Art. 18 - Vigilanza e Controlli.....	12
Art. 19 - Pagamenti e tracciabilità dei flussi finanziari.....	12
Art. 20 - Subappalto.....	12
Art. 21 - Cauzione provvisoria e definitiva.....	13
Art. 22 - Assicurazione.....	13
Art. 23 - Estensione o riduzione del contratto.....	14
Art. 24 - Penalità.....	14
Art. 25 - Risoluzione.....	15
Art. 26 - Esecuzione del servizio in danno all'assuntrice.....	16
Art. 27 - Recesso.....	16
Art. 28 - Divieto di cessione del contratto.....	17
Art. 29 - Spese, imposte e tasse.....	17
Art. 30 - Controversie.....	17
Art. 31 - Trattamento dei dati.....	17
Art. 32 - Rinvio a norme di diritto vigenti.....	18

Art. 1 - Oggetto del capitolato

Esatto S.p.a., società preposta alla gestione e incasso delle imposte e dei tributi locali per conto del Comune di Trieste, mette a servizio della cittadinanza il numero verde 800800880 per agevolare e velocizzare i servizi di consulenza generale, assistenza e informazione in materia di tributi locali e altri servizi municipali.

L'appalto ha per oggetto il servizio di call-center per la gestione in outsourcing dei servizi specifici di informazione e consulenza ai contribuenti (soggetti privati e soggetti professionali) del Comune di Trieste in materia di Imposta Unica Comunale (IUC), Canone Occupazione Suolo e Aree Pubbliche (COSAP), Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP), Servizi scolastici e all'infanzia, Ispezioni impianti termici, Parcheggi. Il servizio in oggetto dovrà essere erogato a concorrenza del limite annuo massimo di 170.000 minuti di conversazione telefonica. Il servizio si declina in molteplici attività operative incentrate sull'uso attuale della fonia come esclusivo mezzo di comunicazione, ma deve anche essere pensato per un successivo potenziale sviluppo multi-canale (mail, web). Il servizio in oggetto dovrà quindi essere in grado di fornire:

- Una relazione efficace con il cittadino/impresa in termini di risposta alle loro richieste;
- la capacità di interagire anche con soggetti fragili o anziani;
- la capacità di crescita in termini di soluzioni tecnologiche e canali di relazione;
- la capacità di fungere da punto unico di accesso per il cittadino o l'impresa per tutte le tematiche segnalate da Esatto SpA all'Aggiudicataria;
- il necessario livello di riservatezza ed il trattamento dei dati.

Per il raggiungimento di questi elementi è necessario che l'Aggiudicataria abbia una comprovata professionalità ed esperienza nelle tematiche sopra dettagliate, e che sia in grado di far vivere al cittadino o l'impresa che si avvicinano a Esatto un'esperienza positiva. Tali caratteristiche andranno esplicitate nella Proposta Tecnica.

Art. 2 - Durata dell'appalto

Il servizio avrà la durata di anni 2 (due), a decorrere dall'aggiudicazione per motivi di urgenza.

Alla scadenza del rapporto contrattuale la Stazione Appaltante potrà fruire, previa comunicazione scritta alla ditta aggiudicataria con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, di una proroga tecnica fino a 6 (sei) mesi dopo la naturale scadenza del contratto per predisporre gli atti inerenti l'indizione della nuova procedura di gara, alle medesime condizioni di prezzi e modalità di espletamento del servizio, fatte salve eventuali norme emanate in materia che nel frattempo potessero intervenire.

Il servizio si intende in ogni caso subordinato all'affidamento a Esatto SpA dei servizi di cui all'Art. 1 da parte del Comune di Trieste. In caso di revoca da parte del Comune di Trieste dell'affidamento di tali servizi a Esatto, il contratto oggetto del presente appalto dovrà intendersi automaticamente risolto senza alcun costo, onere, penale o ulteriori obblighi per Esatto.

Qualora il servizio erogato dall'Aggiudicataria non fosse ritenuto adeguato agli standard qualitativi di seguito richiesti, ad insindacabile giudizio di Esatto S.p.A. permane la possibilità di revoca parziale o totale dell'appalto da parte della Stazione Appaltante.

Art. 3 - Importo a base di gara

L'importo stimato dell'appalto è di € 189.800,00 (centoottantanovemilaottocento,00).

La presente procedura di gara sarà espletata mediante gara aperta, ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 12 aprile 2006 n.163 s.m.i. L'aggiudicazione avverrà, ai sensi degli articoli 81 e 83 del D.lgs. 12 aprile 2006, n.163 s.m.i. con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, determinato in base all'esame degli elementi e dei relativi coefficienti di seguito riportati:

1. Qualità della proposta tecnica: massimo 60 punti
2. Offerta economica: massimo 40 punti

I parametri di attribuzione del punteggio relativo alla qualità della proposta tecnica verranno esplicitati nei successivi:

- 5 Requisiti tecnici
- 6 Parametri di qualità della struttura organizzativa
- 7 Livelli di servizio
- 8 Capacità di connessione alla RUPAR-FVG
- 10 Lingue da utilizzare nell'erogazione del servizio
- 11 Obbligo di formazione
- 12 Clausola di solidarietà sociale finalizzata all'inserimento/reinserimento lavorativo di persone svantaggiate
- 14 Sistemi di monitoraggio e reportistica della qualità del servizio

Il corrispettivo risultante dagli atti di gara deve intendersi "a corpo ed a forfait" (o "a misura"), comprensivo di tutti gli oneri direttamente o indirettamente previsti nel presente capitolato. Esatto S.p.A. comunicherà all'Aggiudicataria l'aggiudicazione del servizio e concorderà con essa le modalità per l'espletamento dello stesso.

Si precisa che il costo del traffico telefonico inbound e il canone necessario all'attribuzione del numero verde 800.800.880 saranno a totale carico di Esatto S.p.A., con gestione diretta.

Trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede della ditta aggiudicataria e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali di Esatto S.p.A., non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze. Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.

Art. 4 - Tempi, luoghi e modalità di esecuzione del servizio

Il numero verde indicato dalla Stazione Appaltante dovrà essere attivo:

- nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 09.00 alle 16.00;

- nelle giornate di mercoledì e sabato dalle 09.00 alle 13.00.

Tale orario di presidio è allineato con gli attuali orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici di Esatto SpA di piazza Sansovino 2, Trieste. Esatto SpA si riserva di richiedere alla ditta aggiudicataria l'estensione di tali orari per favorire il cittadino o l'impresa qualora analisi organizzative indicassero questa soluzione come ottimale. L'eventuale estensione degli orari non dovrà comportare costi ulteriori per Esatto.

L'Appaltatore svolgerà il proprio servizio in sede propria e dovrà consentire l'operatività su una linea telefonica di appoggio che sarà individuata nell'utenza riferita alla ditta aggiudicataria, provvedendo a fornire:

- sede operativa adeguata, in base alle vigenti leggi e normative, in cui siano disponibili le postazioni debitamente equipaggiate per gli operatori;
- un numero di operatori in linea confacente alle necessità del servizio durante il suo intero orario;
- possibilità di aumentare dinamicamente il numero medio di operatori in linea in presenza di picchi di accesso al servizio, ovvero con una proiezione di oltre 300 chiamate/giorno;
- un coordinatore di turno sempre operativo durante gli orari di effettuazione del servizio, e sempre reperibile telefonicamente per gli operatori Esatto negli stessi orari.

La linea telefonica di appoggio dell'Appaltatore dovrà essere adeguatamente dimensionata in modo da non costituire mai il limite tecnico al numero di chiamate in entrata.

Le informazioni da fornire tramite call-center riguarderanno i servizi di informazione generale, consulenza e prenotazione in materia di imposte, tributi e servizi comunali affidati dal Comune di Trieste a Esatto SpA, e nello specifico allo stato attuale:

- IMU/TASI
- Tassa Rifiuti (TARI/TARES/TARSU)
- Canone Occupazione Suolo e Aree Pubbliche (COSAP)
- Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP)
- Servizi scolastici e all'infanzia
- Ispezioni impianti termici

Si precisa che in caso di inserimento di altri tributi e/o servizi oltre a quelli indicati, in seguito a modifica e/o implementazione delle tipologie di servizi a carico di Esatto S.p.A. per conto del Comune di Trieste, nell'ambito dei volumi massimi gestiti ed a parità di requisiti di servizio, l'esecutore sarà tenuto a modificare a sua volta la tipologia di consulenza erogata, implementando le eventuali nuove tipologie di tributi/servizi, e adeguando il servizio di call-center offerto, senza che vengano prodotti costi aggiuntivi per il Commitente.

Le chiamate dovranno essere accolte da un sistema IVR con messaggio di benvenuto e capacità di ruotare la chiamata a più servizi gestiti da altrettanti gruppi di operatori telefonici, omogenei al proprio interno per problematica trattata. L'IVR fornito dovrà prevedere quindi un meccanismo di selezione da tastiera telefonica del servizio desiderato da parte del chiamante. L'Appaltatore dovrà anche prevedere la possibilità di ruotare alcune selezioni su

linee fornite da Esatto o intestate ad altri operatori di call-center in funzione di scelte relative a eventuali servizi non oggetto della presente gara.

I messaggi vocali e musicali impiegati nell'IVR dovranno essere concordati dall'Appaltatore con la Stazione Appaltante e sempre soggetti all'approvazione finale di quest'ultima. Il sistema proposto dovrà possedere la gestione delle registrazioni delle conversazioni (con adeguata gestione della privacy dei chiamanti) con loro conservazione per almeno due anni. Esatto Spa potrà richiedere in qualsiasi momento l'ascolto di una o più chiamate in caso di lamentele del cliente, casi di dubbia attribuzione dei dati o comunque quando ne rilevi la necessità.

L'Aggiudicataria dovrà essere in grado di operare upgrade e modifiche alla struttura dell'IVR anche in seguito a successive richieste di Esatto Spa.

Le chiamate (nonché i contatti eventualmente provenienti all'Aggiudicataria da altri canali) dovranno essere tracciate dettagliatamente e con lo stato di lavorazione su una piattaforma di Customer Relationship Management (CRM) messa a disposizione dall'Aggiudicataria. Esatto Spa dovrà avere accesso, sia in consultazione che in arricchimento, con utenze a privilegi differenziati per livello di responsabilità, dei dati raccolti nel CRM. Sarà facoltà di Esatto Spa chiedere eventuali successivi upgrade, anche sostanziali, del CRM in funzione delle necessità o della crescita di complessità del servizio, con possibili future integrazioni dirette ai sistemi informativi di Esatto Spa. I contatti registrati ed i dati raccolti dovranno essere aggregati per cittadino o impresa. Alla scadenza del contratto oggetto della presente gara i dati raccolti dall'Aggiudicataria nell'ambito del sistema di CRM dovranno essere resi disponibili a Esatto in un formato aperto, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per Esatto.

Tutti i servizi di allacciamento del sistema informativo dell'Aggiudicataria alla rete Internet e il relativo traffico dovranno essere approntati dall'Aggiudicataria e interamente spesati da essa, avendo cura che il loro dimensionamento sia sufficiente per la fluida esecuzione dei servizi sopra descritti.

Art. 5 - Requisiti tecnici

Per lo svolgimento del servizio oggetto di gara l'Aggiudicataria dovrà predisporre di propria attrezzatura hardware e software. L'Aggiudicataria dovrà predisporre gli allacciamenti esterni ai sistemi ed alle reti richieste da Esatto SpA. Sarà maggiormente valorizzata l'architettura strutturale proposta.

L'Aggiudicataria dovrà disporre di:

- postazioni di lavoro per gli operatori dotate di Personal Computer di prestazioni sufficienti per utilizzare i sistemi dell'Aggiudicataria e a garantire i normali servizi di navigazione in Internet e accesso ad applicazioni disponibili in cloud: le postazioni dovranno essere necessariamente collegate a Internet con accesso a risorse o servizi remoti, al fine di essere in grado di gestire efficacemente i contatti;
- server farm ospitante il sistema informatico che gestisce i flussi fonia nonché le informazioni raccolte ed elaborate nell'espletamento del servizio che disponga delle seguenti caratteristiche: controllo fisico degli accessi, sistema di videosorveglianza e anti-intrusione, sistema antincendio, sistema anti-allagamento;

- sistema CRM con front-end specifico e ottimizzato per gli operatori telefonici, condivisibile con personale Esatto tramite comuni collegamenti Internet e interfacce web;
- sistema di continuità dell'erogazione di energia elettrica, sia per la Server Farm che per le postazioni operatore adibite al servizio, assicurante la copertura di interruzioni di almeno due ore.

In sede di valutazione della qualità della proposta tecnica si terrà conto di soluzioni architettoniche migliorative rispetto a tali requisiti minimi. Tali soluzioni dovranno essere presentate e descritte all'interno della proposta tecnica, e potranno portare all'attribuzione di un punteggio fino a 10 (dieci) punti. Saranno in particolare valorizzate soluzioni che forniscano concreti vantaggi in termini di sicurezza dei dati trattati e di continuità del servizio.

Art. 6 - Parametri di qualità della struttura organizzativa

Le aziende concorrenti dovranno obbligatoriamente avere un'esperienza di servizi inbound per strutture appartenenti al cosiddetto "Settore Pubblico Allargato", con fatturato specifico di almeno 50.000 Euro negli ultimi tre anni. Dovranno inoltre avere maturato una significativa esperienza (minimo un anno) dei propri operatori nell'interazione con soggetti fragili o anziani attraverso la gestione di servizi inbound relativi a problematiche di tipo sanitario, assistenziale, abitativo a canone sociale, ecc...

Le aziende concorrenti dovranno inoltre avere un numero di effettivi dipendenti con CCNL attinente al settore di erogazione del servizio (esclusi quindi i lavoratori interinali, i lavoratori parasubordinati e i prestatori d'opera professionale o intellettuale non dipendenti) maggiore o uguale a 10 (dieci).

Per quanto concerne le certificazioni di qualità, le aziende concorrenti dovranno obbligatoriamente essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2008. Il possesso di ulteriori certificazioni di qualità costituirà fattore preferenziale adeguatamente valutato in sede di "Qualità della proposta tecnica", come di seguito evidenziato:

- UNI EN 15838:2010: 5 (cinque) punti;
- ISO/IEC 27001: 7 (sette) punti.

Tutte le certificazioni summenzionate dovranno essere rilasciate da organismo di certificazione accreditato e possedute al momento di presentazione della documentazione di gara.

Art. 7 - Livelli di servizio

L'Aggiudicataria si impegna a rispettare i livelli minimi di servizio così identificati:

- tempo medio di risposta (durata attesa senza risposta di un operatore): minore di 120 secondi;
- numero di chiamate abbandonate dopo un'attesa superiore ai 240 secondi: minore del 3%;
- chiamate gestite in voce in rapporto al numero totale di chiamate entranti: maggiore o uguale al 90%.

L'impegno dell'offerente a rispettare livelli di servizio migliorativi rispetto a quelli minimi sopra riportati (articolati sugli stessi parametri di misurazione) potrà essere esplicitato all'interno della proposta tecnica, e potrà portare all'attribuzione di un punteggio fino a 7 (sette) punti.

Art. 8 - Capacità di connessione alla RUPAR-FVG

Esatto, in qualità di concessionaria di servizi istituzionali del Comune di Trieste, impiega alcuni applicativi informatici connessi alla Rete Unitaria della P.A. della Regione Friuli Venezia Giulia (RUPAR-FVG). L'effettuazione del servizio al cittadino oggetto della presente gara presuppone l'accesso ai dati contenuti in tali applicativi. L'Aggiudicataria dovrà prevedere una modalità operativa di accesso a tali dati che preveda la loro interrogazione da parte dei propri operatori telefonici per il tramite di operatori di Esatto SpA. Le ditte concorrenti potranno anche prevedere una soluzione architettureale che preveda il loro accesso diretto a tali dati, attraverso la concessione di permessi di accesso ai propri applicativi da parte di Esatto nonché degli Enti proprietari di tali dati e delle relative autorizzazioni all'accesso. Da parte dei concorrenti dovranno essere garantiti i necessari parametri di riservatezza delle informazioni e di sicurezza informatica. A tale scopo, i concorrenti potranno prevedere nella loro Proposta Tecnica una soluzione architettureale per attuare tale accesso. La capacità tecnica di collegamento alla RUPAR-FVG, posseduta al momento di presentazione della documentazione di gara, verrà pertanto valutata fino a un massimo di 5 (cinque) punti in sede di "Qualità della proposta tecnica". In particolare, l'offerente dovrà presentare un progetto di connessione alla RUPAR-FVG dal quale risultino sia le soluzioni di connettività proposte, sia le soluzioni di sicurezza e di rispetto delle norme.

Art. 9 - Qualificazione degli operatori telefonici

Gli operatori preposti alla gestione del traffico telefonico in ingresso ("inbound") dovranno obbligatoriamente possedere le seguenti qualificazioni:

- capacità di produzione orale e scritta in lingua italiana almeno pari al livello C1 del "Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue";
- corretta pronuncia della lingua italiana.

Esatto potrà chiedere all'Appaltatore di acquisire i curriculum vitae di ciascun operatore telefonico al fine di acclarare la sua rispondenza ai parametri qualitativi sopracitati.

Art. 10 - Lingue da utilizzare nell'erogazione del servizio

Il servizio andrà erogato di norma in lingua italiana. In considerazione delle necessità di customer satisfaction in una città multiculturale come Trieste e di quelle di garantire la possibilità di interazione con una base di utenza il più ampia possibile, verrà valorizzata in sede di "Qualità della proposta tecnica" la capacità di interagire anche:

- in lingua inglese (3 punti);
- in lingua slovena (3 punti).

In caso l'Appaltatore possieda la capacità di gestire comunicazioni in una o più di queste lingue, la loro gestione dovrà essere garantita per tutto l'orario di servizio ed immediatamente attivabile dal chiamante a seguito del messaggio telefonico di benvenuto,

tramite un'apposita scelta di primo livello nell'alberatura del sistema IVR. Il livello di interazione orale da garantire sarà il B2, così come definito dal "Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue", per ciascuna lingua di cui si dichiara la capacità di gestione.

Art. 11 - Obbligo di formazione

Poiché la gestione del servizio esige delle conoscenze specifiche in materia tributaria nonché l'utilizzo di appositi applicativi, l'Aggiudicataria è tenuta a proporre il piano formativo per i propri addetti, differenziando tra formazione iniziale per ciascun agente telefonico e formazione addizionale da svolgersi in occasione di variazioni delle normative o modalità implementative dei tributi gestiti. Tale piano dovrà essere esplicitamente approvato da Esatto SpA. Esatto potrà richiedere liberamente in qualsiasi momento, sia nella fase iniziale che in quella in servizio, che le attività di formazione siano svolte con la presenza di tutto lo staff dell'Aggiudicatario coinvolto nel servizio. Tali attività andranno svolte presso le sedi di Esatto Spa, o sedi diverse decise da Esatto Spa ma pur sempre site nel Comune di Trieste. Per tali attività non sono previsti rimborsi o copertura dei costi di trasferta a carico di Esatto Spa in favore dell'Aggiudicataria.

La qualità del piano di formazione sarà a soggetta a valutazione e conseguente attribuzione di punteggio fino a un massimo di 6 (sei) punti in sede di "Qualità della proposta tecnica".

Art. 12 - Clausola di solidarietà sociale finalizzata all'inserimento/reinserimento lavorativo di persone svantaggiate

Esatto promuove la cultura della solidarietà, della sostenibilità e dell'orientamento etico in campo economico e nel mondo del lavoro, il tutto nel pieno rispetto dei parametri di efficacia ed efficienza che ne caratterizzano l'azione come Società di capitali. A tale fine le Cooperative Sociali potranno partecipare al presente bando proponendo l'impiego di persone provenienti dall'area dello svantaggio, così come indentificate dall'Art. 4 della Legge 381/91 modificato dalla Legge 193/2000, al fine di favorirne l'inserimento/reinserimento lavorativo. Nell'ambito della proposta tecnica andrà evidenziato il piano di inserimento/reinserimento lavorativo. Tale piano dovrà obbligatoriamente contenere le seguenti indicazioni:

- numero dei soggetti da inserire per tutto il periodo di esecuzione dell'appalto e tipologia di svantaggio, con indicazione del monte ore complessivo di impiego;
- orari ed organizzazione del lavoro;
- mansioni e condizioni contrattuali;
- modalità di reclutamento, selezione e collocamento dei lavoratori;
- obiettivi che si intendono perseguire con l'inserimento/reinserimento lavorativo;
- percorsi formativi assegnati ai lavoratori svantaggiati;
- modalità organizzative per il raggiungimento degli obiettivi di inserimento/reinserimento lavorativo.

La qualità di tale piano, così come emergente dai parametri summenzionati, sarà a soggetta a valutazione e conseguente attribuzione di punteggio fino a un massimo di 7 (sette) punti in sede di "Qualità della proposta tecnica".

Art. 13 - Altre disposizioni relative al personale

L'impresa aggiudicataria si impegna ad utilizzare, per le attività oggetto dell'appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. La ditta assuntrice si obbliga ad osservare integralmente nei confronti dei propri dipendenti il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni. Il personale addetto ai servizi appaltati presterà la propria opera sotto l'esclusiva direzione e responsabilità dell'Appaltatore. Il personale ha l'obbligo di osservare il massimo riserbo su tutto quanto dovesse venire a sua conoscenza in occasione dell'attività operativa, pena l'applicazione delle sanzioni penali previste in caso di violazione. L'Appaltatore dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio stesso o che abbia dato motivo di lamentele, a seguito di specifica e motivata segnalazione da parte della Stazione Appaltante. In tale ultimo caso, la ditta dovrà provvedere alla sostituzione, entro cinque giorni dalla segnalazione, con personale di pari professionalità e requisiti. L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in materia di igiene e sicurezza, nonché ad osservare la disciplina previdenziale ed antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri e spese. In particolare, il contraente si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto, le disposizioni di cui al D.lgs. 81/2008 e s.m.i. L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e delle disposizioni contenute nel presente articolo determinano, senza alcuna formalità, la risoluzione del contratto.

Art. 14 - Sistemi di monitoraggio e reportistica della qualità del servizio

Tutti i parametri tecnici caratterizzanti la fornitura, in particolare quelli identificati negli SLA, dovranno essere mensilmente monitorati tramite apposita reportistica che l'Aggiudicataria metterà prontamente a disposizione di Esatto Spa.

In particolare dovranno sempre essere presentati i seguenti dati:

- numero di chiamate pervenute (con distinzione tra quelle da rete fissa e da rete mobile);
- numero di chiamate abbandonate;
- numero di chiamate gestite in voce;
- tempo medio di attesa prima della risposta in voce dell'operatore;
- tempo medio di conversazione.

Sistemi di reportistica accessibili da Esatto in tempo reale o quasi-reale (15 minuti rispetto al verificarsi dell'evento di traffico telefonico) attraverso strumenti web saranno valutati positivamente in sede di "Qualità della proposta tecnica", con l'attribuzione di un punteggio massimo di 7 (sette) punti.

Esatto Spa si riserva la facoltà di propria verifica della prestazione eseguita dall'Aggiudicataria attraverso audit mirati e con l'impiego di strumenti diversi da quelli messi a disposizione dell'Aggiudicataria.

Art. 15 - Interruzioni di servizio per cause di forza maggiore

Nei casi di guasto tecnico, sciopero o cause di forza maggiore che impediscano l'espletamento del servizio, l'Aggiudicataria è tenuta a darne preventiva e tempestiva comunicazione alla Stazione Appaltante, nonché a garantire un servizio di emergenza. Si provvederà a detrarre le somme corrispondenti alle eventuali parti del servizio non svolto, che dovranno essere stornate dalle relative fatture, in misura proporzionale al tempo di disservizio.

Art. 16 - Ulteriori obblighi dell'Appaltatore

Con la presentazione dell'offerta l'Appaltatore riconosce di essersi reso pienamente edotto e di aver tenuto debito conto di tutte le condizioni ambientali e delle circostanze ad esse connesse che possono aver influenza sull'esecuzione del contratto e sulla determinazione dei prezzi. Nessuna obiezione potrà essere sollevata per qualsiasi difficoltà che dovesse insorgere nel corso del lavoro di servizio di call-contact center.

Art. 17 - Figure di riferimento della ditta aggiudicataria

L'Appaltatore deve designare un "Responsabile di Commessa", incaricato di organizzare e controllare l'attività oggetto di gara: tale figura sarà il referente della Stazione Appaltante relativamente a segnalazioni, richieste di interventi rapidi e specifici, richieste di chiarimenti e per qualsiasi altra esigenza operativa. Tale Responsabile di Commessa avente dovrà avere facoltà di decidere e rispondere direttamente riguardo ai problemi che dovessero insorgere relativamente al servizio di call-center. Conformemente a quanto previsto nell'"4Tempi, luoghi e modalità di esecuzione del servizio" dovrà inoltre essere prevista la figura del "Coordinatore di turno", sempre operativo durante gli orari di effettuazione del servizio, e sempre reperibile telefonicamente per gli operatori Esatto negli stessi orari per ogni esigenza di primo contatto. Il Responsabile di Commessa, direttamente o tramite il Coordinatore di turno, dovrà essere costantemente reperibile nelle giornate dal lunedì al sabato in orario di servizio, al fine di consentire, in caso di necessità o urgenza, un suo pronto intervento, per controlli, sopralluoghi congiunti, definizione di eventuali addebiti connessi a disservizi. L'Aggiudicataria dovrà altresì indicare un proprio referente amministrativo dotato del potere di rappresentanza legale, avente funzione di raccordo permanente tra l'impresa e la Stazione Appaltante, che garantisca in via diretta ed esclusiva tutti gli adempimenti riferiti alle attività amministrative, giuridiche e contabili connesse al servizio.

I nominativi e i recapiti delle sopra indicate figure dovranno essere comunicati alla Stazione Appaltante prima dell'inizio del servizio. La Stazione Appaltante, qualora ritenga non idonei i referenti individuati dall'Appaltatore, ha la facoltà di richiederne in qualsiasi momento la sostituzione senza che possa essere eccepito alcunché.

Art. 18 - Vigilanza e Controlli

La Stazione Appaltante avrà la facoltà di controllare o far controllare, tramite periodici controlli a campione, che i servizi previsti dal presente capitolato, integrati da quelli ulteriormente indicati in sede di offerta tecnica, siano eseguiti nei tempi e nei modi prescritti. L'accettazione del servizio da parte di Esatto S.p.A. non solleva il prestatore del servizio dalla responsabilità per le proprie obbligazioni in ordine ai vizi apparenti e occulti del suddetto servizio fornito.

L'Aggiudicataria riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali ed assicurativi relativi alle risorse umane occupate nelle attività oggetto del presente affidamento e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di impiego e delle relative assicurazioni sociali con particolare riferimento a norme e circolari in materia di call-center.

Art. 19 - Pagamenti e tracciabilità dei flussi finanziari

La fatturazione del servizio dovrà essere effettuata, posticipatamente, alla fine di ogni mese. I pagamenti sono subordinati alla verifica della regolarità del servizio e della regolarità contributiva.

Le fatture dovranno essere intestate a :

Esatto S.p.A.

Piazza dell'Unità d'Italia, 4 - 34121 Trieste

C.F. e P.IVA 01051150322

e indirizzate a:

Esatto S.p.A.

Unità locale di via d'Alviano, 15 - 34144 Trieste

L'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente eventuali variazioni che si dovessero verificare nelle modalità di pagamento. In difetto di tale comunicazione, o nel caso in cui la stessa sia pervenuta in ritardo, la Stazione Appaltante sarà esonerata da ogni responsabilità per i pagamenti già eseguiti. Per eventuali ritardi o sospensioni dei pagamenti dovuti a irregolarità riscontrate in sede di effettuazione dei controlli o a contestazioni in ordine all'adempimento contrattuale, l'Appaltatore non potrà opporre eccezioni né aver titolo al risarcimento danni né ad alcuna altra pretesa nei confronti della Stazione Appaltante. L'Aggiudicataria è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al servizio in oggetto. Qualora l'Aggiudicataria non provveda ad assolvere agli obblighi previsti dal sopra citato art. 3 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il presente contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 9-bis della medesima disposizione.

Art. 20 - Subappalto

È ammesso il subappalto, ai sensi e nei modi di cui all'art. 118, D.lgs. 163/2006. È tuttavia esclusa la possibilità per l'Aggiudicataria di subappaltare l'attività di gestione delle telefonate inbound e della relazione vocale con l'utente finale del servizio.

In caso di subappalto, l'Aggiudicataria dovrà trasmettere entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato a suo favore, ai sensi dell'art. 118, comma 3 del D.lgs.

163/2006, copia delle fatture quietanzate relative agli importi corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora l'Aggiudicataria non trasmetta le fatture quietanzate del subappaltatore entro il predetto termine, la Stazione Appaltante potrà sospendere il successivo pagamento a favore dello stesso Aggiudicataria. L'Appaltatore resta in ogni caso responsabile nei confronti della Stazione Appaltante, sollevando quest'ultima da ogni pretesa dei subappaltatori o da eventuali richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza all'esecuzione di lavori subappaltati.

Art. 21 - Cauzione provvisoria e definitiva

L'offerta dei concorrenti deve essere corredata da garanzia provvisoria nella misura del 2% dell'importo complessivo dell'appalto, ovvero pari a € 3.796,00 (tremilasettecentonovantasei,00).

La cauzione può essere costituita, ai sensi dell'art.75 del D.lgs. 12 aprile 2006, n.163 s.m.i., sotto forma di cauzione o fideiussione. La fideiussione può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del d.lgs. n. 385/1993 e s.m.i. che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. La garanzia deve avere validità per almeno 180 (centottanta) giorni dalla data di presentazione dell'offerta, come previsto dall' dell'art. 75 comma 5 del D.lgs. 12 aprile 2006, n.163 s.m.i. L'importo della garanzia, ai sensi dell'art. 75 comma 7 del D.lgs. 12 aprile 2006, n.163 s.m.i. è ridotto del 50% in caso di operatori in possesso della certificazione di qualità ISO 9001, se documentata mediante allegazione di copia della stessa.

L'Aggiudicataria dovrà costituire a garanzia del servizio in oggetto, entro la data di stipulazione del contratto, una fideiussione o polizza in favore di esatto S.p.A. pari al 10% dell'importo contrattuale, in conformità a quanto disposto dall'art. 113 del D.lgs. 163/2006.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del c.c. e la sua operatività entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta di Esatto S.p.A. La fideiussione sarà svincolata in seguito al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali. L'appaltatore potrà essere obbligato a reintegrare la cauzione di cui Esatto S.p.A. avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. Per quanto non espressamente indicato si rinvia all'art. 113 del D.lgs. 163/2006.

Art. 22 - Assicurazione

Ogni responsabilità per danni di qualsiasi specie che, comunque, derivassero a persone o a cose in dipendenza dei servizi oggetto del presente capitolato deve intendersi, senza riserve o eccezioni, interamente a carico dell'Appaltatore. L'Appaltatore sarà l'unico ed esclusivo responsabile nei confronti del personale incaricato e utilizzato dallo stesso per le attività del presente appalto, circa l'adempimento di tutte le obbligazioni normative e contrattuali disciplinanti il rapporto di lavoro, ed in particolare per tutti gli obblighi previdenziali, assistenziali e assicurativi.

L'Aggiudicataria dovrà essere assicurata contro i danni cagionati a Esatto con un massimale almeno pari all'importo contrattuale ed una polizza assicurativa R.C. terzi per risarcimento degli eventuali danni cagionati a terzi con un massimale non inferiore ad euro 100.000 (centomila).

In alternativa alla specifica polizza di cui al comma precedente, l'Aggiudicataria potrà dimostrare l'esistenza di una polizza già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate al comma precedente, e produrre un'appendice (o una specifica dichiarazione) nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio oggetto del presente appalto. La polizza già attivata dovrà prevedere massimali non inferiori a quelli fissati nel presente articolo e non dovrà prevedere limiti al numero di sinistri indennizzabili. Copia della polizza assicurativa specifica, o dell'appendice di polizza (o della dichiarazione), autocertificata e conforme all'originale, dovrà essere consegnata prima della stipula del contratto, a pena di decadenza dell'appalto e conseguente incameramento della cauzione provvisoria. L'esistenza della polizza di cui ai commi precedenti non libera l'Appaltatore dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia. Pertanto, l'impresa aggiudicataria si impegna a manlevare e a tenere indenne la Stazione Appaltante da qualsiasi richiesta di risarcimento che terzi dovessero avanzare nei confronti della stessa per danni derivanti dall'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato o di servizi connessi e/o accessori.

Art. 23 - Estensione o riduzione del contratto

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di ridurre o estendere i servizi, anche temporaneamente, con specifica richiesta, alle medesime condizioni del contratto, ivi comprese quelle economiche. Il corrispettivo in aumento o diminuzione verrà calcolato di volta in volta. La riduzione o l'ampliamento dell'appalto, nel caso superi il 20% del valore del servizio, darà diritto all'Appaltatore di recedere dal contratto, con obbligo di garantire comunque la prosecuzione dell'attività per un periodo pari ad almeno 6 (sei) mesi. La facoltà di recesso non dà diritto a pretese di natura risarcitoria. Per quanto compatibile e ivi non previsto, si rinvia all'art. 311 del D.P.R. 207/2010.

Art. 24 - Penalità

In caso di irregolarità e/o inadempienze, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno e senza pregiudizio di ogni altra azione in merito, la Stazione Appaltante avrà facoltà di applicare le penali di seguito indicate:

a) in caso di mancata erogazione del servizio:

- € 240,00 per ogni giorno di mancata erogazione;

b) in caso di rilevazione di non conformità:

- € 50,00 per ogni singola non conformità riscontrata;
- € 200,00 per ogni giorno di ritardo in caso di mancato ripristino entro la giornata della contestazione;

c) in caso di mancato intervento rispetto alle attività e frequenze indicate nel presente capitolato, nonché a quelle ulteriori eventualmente offerte in sede di gara:

- € 80,00 qualora vi sia intervento immediato;
- € 200,00 per ogni giorno di ritardo in caso di mancata esecuzione dell'intervento entro la giornata della contestazione;

d) utilizzo di prodotti e/o attrezzature diverse da quelle dichiarate dall'aggiudicatario, oppure non a norma:

- € 200,00;

e) inadempienze relative ad obblighi inerenti il personale (per es. mancata esposizione del tesserino di riconoscimento, mancata annotazione sull'apposito registro dell'orario di entrata e uscita, mancata comunicazione del personale adibito al servizio, ecc.):

- € 25,00;

f) inadempienze diverse da quelle sopra citate, ulteriori casi di violazione o ritardi nell'esecuzione del contratto, desumibili direttamente od indirettamente dal contratto stesso oltre che dalle leggi e dai regolamenti vigenti:

- da € 25,00 ad € 500,00.

Eventuali inadempimenti contrattuali verranno previamente contestati, a seconda della gravità degli stessi, mediante invito a compiere un sopralluogo congiunto del quale verrà redatto apposito verbale, oppure mediante comunicazione scritta. In quest'ultimo caso la ditta appaltatrice avrà facoltà di comunicare le proprie controdeduzioni e giustificazioni entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della nota di contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Stazione Appaltante, ovvero non sia stata fornita risposta o la stessa non sia pervenuta entro il termine indicato, potranno essere applicate le penali come sopra indicato a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

In caso di applicazione delle penali, la Stazione Appaltante potrà trattenere l'importo dovuto dal pagamento delle successive fatture o rivalersi sulla cauzione che, pena la risoluzione del contratto, andrà ricostituita entro 15 (quindici) giorni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'esecutore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

Resta inteso che, ai sensi dell'art. 298 del D.P.R. 207/2010, l'importo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno subito. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga tale limite, la Stazione Appaltante potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

Art. 25 - Risoluzione

È fatta salva la facoltà della Stazione Appaltante di risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c., a tutto rischio e danno dell'Appaltatore, in caso di gravi inadempimenti della ditta e, qualora diffidata per iscritto alla puntuale esecuzione dello stesso, non provveda entro il termine indicato nella comunicazione a sanare le inadempienze contrattuali.

La Stazione Appaltante potrà, inoltre, risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore per iscritto e senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, nei seguenti casi:

- a) mancato rispetto del termine di attivazione del servizio che si protragga oltre 5 (cinque) giorni;
- b) sospensione, abbandono o mancata effettuazione del servizio affidato o di una delle sue parti;

- c) violazione del divieto di cessione del contratto e/o dei limiti al subappalto del contratto;
- d) violazione del dovere di riservatezza di cui all'art. 11, comma 4.3;
- e) violazione degli obblighi attinenti alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010;
- f) gravi violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari ed, altresì, in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.lgs. 81/2008;
- g) inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente o socio— lavoratore e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali o territoriali;
- h) fallimento dell'Appaltatore, liquidazione coatta o concordato preventivo dello stesso ai sensi dell'art. 140 del D.lgs. 163/2006;
- i) cessione dell'attività dell'impresa aggiudicataria ai sensi dell'art. 116 D.lgs. 163/2006;
- j) applicazione di penali oltre la misura massima stabilita all'art. 298 D.P.R. 207/2010.

In caso di ottenimento di un documento unico di regolarità contributiva dell'affidatario del servizio negativo per due volte consecutive, Stazione Appaltante avrà il diritto di risolvere il contratto ai sensi di quanto statuito all'art. 6, comma 8, del D.P.R. 207/2010.

Nell'ipotesi di risoluzione del contratto, la Stazione Appaltante pagherà all'Appaltatore il prezzo contrattuale del servizio effettuato fino al giorno della risoluzione.

Resta salva la facoltà della Stazione Appaltante di richiedere il risarcimento dei danni subiti.

Art. 26 - Esecuzione del servizio in danno all'assuntrice

Fatto salvo il diritto al risarcimento del maggiore danno e fermo restando quanto previsto dall'"24 Penalità" e dall'"25 Risoluzione", qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, i servizi indicati nel presente capitolato, la Stazione Appaltante potrà provvedere all'esecuzione d'ufficio degli stessi nei modi ritenuti più opportuni e con spese a carico dell'Appaltatore, rivalendosi su eventuali crediti dell'impresa e/o trattenendo la cauzione definitiva a titolo di penale.

Art. 27 - Recesso

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto ai sensi dell'art. 21-sexies della L. 241/1990 e dell'art. 1671 c.c., in qualunque tempo e fino al termine del servizio, per motivi di carattere organizzativo interessanti la Stazione Appaltante che abbiano incidenza sull'esecuzione del contratto, per ragioni di pubblico interesse e per ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto.

Tale facoltà potrà essere esercitata mediante comunicazione scritta, trasmessa tramite PEC o raccomandata con avviso di ricevimento, che dovrà pervenire almeno 20 (venti) giorni prima della data del recesso. In tal caso la Stazione Appaltante si obbliga a corrispondere all'Appaltatore un'indennità corrispondente a:

- prestazioni già eseguite dall'Appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso e fino al giorno di decorrenza dello stesso;
- spese sostenute dall'Appaltatore;

- un decimo dell'importo del servizio non eseguito, calcolato sulla differenza tra l'importo di 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Per l'ipotesi di recesso dell'Appaltatore si rinvia agli artt. 302 e 305 del D.P.R.207/2010.

Art. 28 - Divieto di cessione del contratto

A pena di nullità è vietata la cessione, anche parziale, del contratto.

Per le ipotesi di cessioni d'azienda e di trasformazione, fusione e scissione si rinvia all'Art. 116 del D.lgs. 163/2006.

Art. 29 - Spese, imposte e tasse

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto saranno a completo ed esclusivo carico della ditta appaltatrice.

Le spese di pubblicazione dell'estratto del bando di gara sui quotidiani saranno rimborsate alla Stazione Appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di 60 (sessanta) giorni dall'aggiudicazione, ai sensi di quanto disposto dall'art. 34, comma 35 del D.L. 179/2012 (convertito, con modificazioni, in L. 221/2012).

Art. 30 - Controversie

Per ogni controversia che dovesse insorgere nell'esecuzione del presente contratto d'appalto sarà competente il Foro di Trieste.

Art. 31 - Trattamento dei dati

Tutti i dati creati ed utilizzati per l'erogazione del servizio sono di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante, e dovranno essere consegnati alla scadenza dell'affidamento al Responsabile del Procedimento e resi disponibili in qualunque momento e con la periodicità richiesta dalla Stazione Appaltante. La ditta aggiudicataria non potrà mai cedere a terzi le informazioni in oggetto per qualsiasi uso diverso da quanto stabilito nel presente capitolato se non espressamente autorizzato. I dati, inoltre, saranno utilizzati conformemente alla normativa prevista dal D.lgs. 30.06.2003 n.196.

Sempre ai sensi del D.lgs. 196/2003, i dati forniti dalle ditte concorrenti saranno trattati da Esatto S.p.A. esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipulazione e gestione del contratto.

Il titolare del trattamento dei dati in questione è Esatto S.p.A.

Art. 32 - Rinvio a norme di diritto vigenti

Per tutto quanto non contemplato nel presente capitolato, si rinvia alle disposizioni del c.c., del D.lgs. 163/2006 e del D.P.R. 207/2010, nonché alle altre leggi e ai regolamenti applicabili in vigore.