



CAPITOLATO D'APPALTO

Contact Center 055055

Servizio Multicanale Integrato
del Territorio Fiorentino

INDICE

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO	4
ART. 2 IMPORTO A BASE DI GARA	7
ART. 3 LUOGO DI ESECUZIONE.....	8
ART. 4 DURATA DELL'APPALTO E TEMPI DI REALIZZAZIONE	8
ART. 5 DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO	10
ART. 6 PROGETTO DEL SERVIZIO.....	10
ART. 7 VARIAZIONE DELL'APPALTO IN CORSO DI ESECUZIONE.....	11
ART. 8 NOMINA COLLABORATORI.....	12
ART. 9 RESPONSABILI DEL SERVIZIO.....	12
ART. 10 OBBLIGHI DEL FORNITORE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE.....	13
ART. 11 ASSISTENZA TECNICA.....	14
ART. 12 BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE.....	14
ART. 13 DIRITTI PATRIMONIALI	15
ART. 14 SERVIZI DI SUPPORTO	15
ART. 15 ONERI A CARICO DEL FORNITORE.....	16
ART. 16 ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE.....	17
ART. 17 COLLAUDO, VERIFICHE E ACCETTAZIONE	17
ART. 18 REQUISITI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	19
ART. 19 DANNI E RISCHI.....	20
ART. 20 PROPRIETA'	20
ART. 21 RISERVATEZZA	21
ART. 22 PENALI.....	22
ART. 23 DIFFIDA AD ADEMPIERE E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO	24
ART. 24 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	24
ART. 25 SUBAPPALTO	25
ART. 26 VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO	26
ART. 27 LINGUA DA USARE.....	26
ART. 28 OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI E NORME.....	26
ART. 29 PRETESE DI TERZI.....	26

ART. 30 RECESSO DEL COMMITTENTE	27
ART. 31 CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE.....	27
ART. 32 CORRISPETTIVO	27
ART. 33 RINVIO	28
ART. 34 PIANO DI RILASCIO DEL SERVIZIO	28

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il **Contact Center 055055**, il servizio unificato del territorio fiorentino, rappresenta un centro unico d'ascolto, informazione e orientamento per la gestione diretta ed efficace delle interazioni con cittadini, professionisti ed imprese.

Nel Dicembre 2005 gli Enti del Territorio Fiorentino hanno costituito la società LINEA COMUNE S.p.A., società partecipata dagli Enti stessi che ha come missione la gestione del Centro Servizi Territoriale multicanale per l'erogazione dei servizi e-Government sul territorio. Il Contact Center in quest'ambito costituisce il canale 'voce' attraverso il quale il Cittadino può accedere agli Enti ed ottenerne informazioni e servizi. LINEA COMUNE S.p.A. è quindi il Committente di questo appalto, operando per conto degli Enti ed in collaborazione con questi.

Il presente appalto comprende la gestione ed erogazione del servizio di contact center 055055 e la progettazione di eventuali estensioni del servizio, sulla base di nuove esigenze degli Enti aderenti e/o modifiche/integrazioni alle infrastrutture tecnologiche. I casi gestiti sono associati ai servizi erogati dagli Enti aderenti a LINEA COMUNE S.p.A. e che hanno fatto richiesta del servizio di Contact Center, in particolare: i Comuni di Bagno a Ripoli, Firenze, Fiesole, Sesto Fiorentino e Vaglia e la Provincia di Firenze.

Il servizio di Contact Center 055055 realizza tre funzioni principali:

- **Funzione 1 – Gestione interazioni con l'utenza con accesso dallo 055055:** il Contact Center accoglie, informa, ascolta, indirizza e orienta l'utente su uffici e servizi degli Enti aderenti, prende in carico la richiesta per risolverla al I livello contestualmente al contatto o per assegnarla all'ufficio competente. Il trasferimento delle richieste verso gli Enti, per eventuali approfondimenti, avviene tramite il passaggio in fonia e/o per via telematica, con la presentazione del caso al II livello di competenza degli Enti. Il Contact Center gestisce anche richieste che non possono essere risolte nell'ambito del singolo contatto, e/o che richiedono il coinvolgimento degli esperti degli Enti.

- **Funzione 2 – Centralino:** il Contact Center fornisce il servizio di centralino telefonico agli Enti che ne fanno richiesta, durante l'orario di attività degli uffici e/o in fasce orarie specifiche (p. es. quando il centralino dell'Ente non è disponibile). Si tratta di un servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata verso i numeri interni degli Enti, sulla base di processi e procedure definite, che richiedono all'operatore di fare da filtro intelligente rispetto alla richiesta dell'utente, valutando se si tratta di una richiesta di informazioni risolvibile al I livello oppure una richiesta esplicita di parlare con un dipendente e/o un ufficio specifico.
- **Funzione 3 – Gestione interazioni con l'utenza con accesso dal Numero Verde Lavoro della Provincia di Firenze 800 855855 :** il Contact Center accoglie, informa, ascolta, indirizza e orienta l'utente su uffici e servizi dell'area formazione e lavoro della Provincia di Firenze, con particolare attenzione ai servizi riguardanti le politiche attive del lavoro erogati dai Centri per l'Impiego. Prende in carico la richiesta per risolverla al I livello contestualmente al contatto o per assegnarla all'ufficio competente. Il trasferimento delle richieste al II livello, per eventuali approfondimenti, avviene tramite il passaggio in fonia e/o per via telematica.

La gestione delle richieste, in particolare per le Funzioni 1 e 3, si svolge in modo collaborativo, utilizzando la piattaforma software integrata di CRM del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", accessibile agli operatori del Contact Center e agli operatori degli Enti, che permette a tutti i soggetti autorizzati di contribuire al ciclo di vita, definito e tracciabile, dei casi.

L'oggetto del presente capitolato si articola in:

- a) **Servizio di Contact Center**, effettuato da operatori professionali per una durata complessiva di 36 mesi solari con un eventuale rinnovo per ulteriori periodi di 12 mesi fino ad un massimo di altri 36 mesi solari. Il servizio (Funzioni 1, 2 e 3) deve essere realizzato in base alle procedure di servizio prestabilite, secondo un piano di qualità da concordare, e prevede l'inserimento progressivo di Enti e servizi amministrativi. I dati statistici relativi

al servizio devono essere periodicamente trasferiti nell'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE".

- b) **Infrastruttura tecnica del Contact Center**, che include una sede operativa adeguata, in base alle vigenti leggi e normative, in cui siano disponibili le postazioni debitamente equipaggiate per gli operatori. L'infrastruttura tecnica del Contact Center deve includere il complesso dei sistemi tecnici necessari alla gestione integrata delle interazioni multicanali (telefono *inbound*, telefono, e-mail, SMS, *outbound*) e la gestione collaborativa delle attività (in particolare per le Funzioni 1 e 3), oltre alla funzione di centralino. Il Contact Center deve essere collegato al Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" tramite una linea di rete dedicata e di ampiezza di banda sufficiente. Per la funzione centralino, lo standard di connessione tra il Contact Center ed i singoli Enti può essere inizialmente di tipo *dial-up*. Successivamente, il Fornitore deve essere in grado di collegare linee dedicate (analogiche, digitali o di rete) eventualmente acquisite dagli Enti.
- c) **Integrazione con il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE"**, al fine di poter al meglio utilizzare l'infrastruttura tecnica messa a disposizione dal Committente. In particolare, l'infrastruttura tecnica del Contact Center del Fornitore deve integrarsi con la componente di CRM (gestione degli utenti e dei casi) e le basi dati rispettivamente per la gestione degli utenti registrati e per la reportistica (trasferimento periodico dei dati di servizio) del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". Il servizio di Contact Center dovrà inoltre essere integrato con il sistema di invio di SMS dello stesso Centro Servizi.

La natura e le caratteristiche del servizio di Contact Center, i requisiti delle infrastrutture tecniche e le esigenze di integrazione con il Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE" sono meglio definite nel capitolato tecnico e nella documentazione in allegato.

Il Fornitore ha la completa responsabilità delle attività oggetto dell'appalto che devono essere svolte secondo le indicazioni impartite dal Committente che, sotto il controllo di personale incaricato, è teso a verificare l'espletamento del Servizio e a monitorare i livelli qualitativi di erogazione del servizio stesso, in stretto raccordo con gli Enti

aderenti.

Si precisa che l'inserimento di altri Enti nel servizio di Contact Center oltre a quelli indicati, nell'ambito dei volumi massimi gestiti ed a parità di requisiti di servizio, come definiti nel presente appalto, non dovrà produrre costi aggiuntivi per il Committente. L'offerta economica omnicomprensiva dovrà quindi essere indipendente dal numero di Enti ed includere la possibilità che nel corso dell'appalto nuovi Enti si inseriscano, a parità di requisiti di servizio.

Si richiede invece di indicare i valori economici riguardanti la possibile estensione del servizio con l'aggiunta di un servizio di informazioni turistiche da erogare in italiano e inglese nella stessa fascia oraria del servizio di contact center standard. Le specifiche sono definite nel paragrafo 3.4 del Capitolato tecnico.

Si richiede inoltre di indicare i valori economici riguardanti eventuali estensioni del servizio in termini di orario (oltre alla fascia 8-20 dal lunedì al sabato) o rispetto alla capacità di assorbire volumi crescenti di contatti, (mantenendo i livelli di servizio indicati), così come definito nel disciplinare di gara. Le indicazioni relative alle estensioni sono incluse nella valutazione.

Il Committente si riserva la possibilità di richiedere ulteriori estensioni (p. es. numero di lingue), che saranno oggetto di trattativa specifica.

Al fine di promuovere le opportune sinergie, è inoltre previsto che altri soggetti di interesse pubblico sul territorio, anche non aderenti a LINEA COMUNE S.p.A. (p. es. aziende partecipate dagli Enti aderenti al servizio), possano comunque richiedere il servizio di Contact Center. L'inserimento di tali ulteriori soggetti sarà definito e regolato con atti specifici e con altre fonti di finanziamento.

ART. 2 IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo stimato dell'appalto è di **euro 1.550.000,00 IVA esclusa**, suddivisi per la durata del presente appalto (36 mesi solari) secondo la seguente ripartizione: 495.000,00 euro nei primi 12 mesi, 517.000,00 euro nei successivi 12 mesi, 538.000,00 euro negli ultimi 12 mesi della durata complessiva dell'appalto.

L'importo stimato complessivo dell'appalto comprensivo dell'eventuale rinnovo di altri 36 mesi solari è di **euro 3.200.000,00 IVA esclusa**.

ART. 3 LUOGO DI ESECUZIONE

La sede del Contact Center 055055 dovrà essere ubicata all'interno del territorio della Provincia di Firenze o, in alternativa, ad una distanza massima di 30 KM in linea d'aria dalla sede del Committente; ciò al fine di permettere un'agevole interazione e interventi formativi da parte degli Enti aderenti al servizio. Dovrà disporre di locali adeguati al servizio e messi a disposizione dal Fornitore.

ART. 4 DURATA DELL'APPALTO E TEMPI DI REALIZZAZIONE

Il contratto avrà la durata di 36 mesi solari a partire dalla data di stipula del contratto. Il Committente si riserva la facoltà, nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente e in presenza della necessaria dotazione finanziaria, di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per ulteriori periodi di 12 (dodici) mesi, fino ad un massimo di altri 36 mesi solari.

La richiesta di rinnovo del contratto alla scadenza avverrà mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento almeno novanta giorni prima del termine finale del contratto originario o rinnovato.

Al termine di ciascuna scadenza annuale, verrà effettuata da parte del Committente una **verifica dei risultati raggiunti**. Il proseguimento del servizio è subordinato all'esito positivo della verifica dei risultati raggiunti al termine di ciascuna scadenza annuale.

Tale verifica riguarderà in particolare tre aspetti:

- 1) L'effettivo ottenimento dei livelli di servizio attesi e di soddisfacimento delle esigenze degli Enti aderenti (parametri SLA quantitativi);
- 2) L'effettivo ottenimento di valutazioni positive del servizio da parte di cittadini e professionisti sulla base di indagini qualitative e "mystery call" effettuate dal Committente o da suoi delegati;
- 3) La validità del progetto di integrazione di sistema tra i sistemi di front office ed i sistemi del Centro Servizi.

Le prestazioni e i servizi devono essere realizzati a decorrere dalla data di affidamento del servizio secondo quanto definito all'ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO" e completati entro 36 mesi dalla data di affidamento.

L'avvio del servizio dovrà avvenire secondo la seguente tempistica:

(Le date, effettive e vincolanti per la prestazione, riportate nella tabella seguente, sono indicate in giorni solari, a partire dalla data dell'affidamento)

Servizio di Contact Center 055055		
ID	Descrizione	Periodo
1	Predisposizione sede operativa	Entro 55 giorni
2	Infrastruttura telefonica(IVR, ACD, CTI), centralino	Entro 65 giorni
3	Connessione con il CST di Linea Comune	Inizio entro 55 giorni dalla data di affidamento e termine entro 75 giorni
4	Integrazione CTI/CRM	Inizio entro 55 giorni dalla data di affidamento e termine entro 75 giorni
5	Integrazione Contact Center/Reportistica	Inizio entro 75 giorni dalla data affidamento e termine entro 105 giorni
6	Preparazione e pianificazione servizio di centralino e servizio di contact center con accesso dallo 055055 e dall'800855855	Entro 50 giorni
7	Formazione sul servizio di centralino e servizio di contact center con accesso dallo 055055 e dall'800855855	Inizio entro 50 giorni e termine entro 70 giorni
8	Avvio in modalità simulata del servizio di centralino e di contact center con accesso dallo 055055 e dall'800855855	Inizio entro 70 giorni e termine entro 85 giorni
9	Avvio a regime del servizio di centralino e di contact center	Inizio entro 85 giorni e continuazione per tutta la durata della commessa

Al termine delle scadenze annuali (ogni 12 mesi solari) il Committente effettuerà la Verifica di qualità del Servizio di Contact Center secondo le specifiche definite nel Capitolato Tecnico.

In caso di esito negativo, il Committente potrà richiedere i necessari adeguamenti alle prescrizioni indicate da presentare entro 30 giorni e, ove non approntati, si riserva di procedere all'applicazione delle penalità riferite nell'ART. 22 PENALI" del presente capitolato ed all'eventuale risoluzione del contratto liberandosi da ogni vincolo con il fornitore.

ART. 5 DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

A garanzia dell'esatta osservanza degli obblighi assunti, il Fornitore aggiudicatario dovrà costituire una garanzia fideiussoria sull'importo contrattuale, secondo le condizioni definite nell'art.113 del D.lgs.n.163/2006.

La fideiussione bancaria o polizza assicurativa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 c.c., la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta del Committente.

Inoltre, in tale garanzia fideiussoria dovrà essere specificato che la stessa avrà validità per tutta la durata dell'appalto e, comunque, fino a dichiarazione liberatoria da parte del Committente .

ART. 6 PROGETTO DEL SERVIZIO

L'offerta tecnica dovrà contenere una dettagliata proposta in cui devono essere evidenziate analiticamente le caratteristiche tecniche, progettuali, organizzative e di erogazione del servizio di Contact Center, le caratteristiche tecniche dell'infrastruttura utilizzata, le caratteristiche progettuali e realizzative dell'integrazione dell'infrastruttura stessa col Centro Servizi LINEA COMUNE, le caratteristiche ed i vincoli dell'integrazione con i Centralini degli Enti, secondo le specifiche e le tempistiche definite dal Committente nel Capitolato Tecnico.

La proposta deve essere formulata secondo quanto definito nel disciplinare di gara.

Eventuali accorgimenti e/o soluzioni ulteriori rispetto a quelle descritte, volte a migliorare la qualità complessiva della soluzione proposta, saranno valutate ai fini dell'attribuzione del punteggio. Rimane tuttavia inteso che gli elementi essenziali ed insostituibili della valutazione sono costituiti dalle esigenze e dai requisiti espressamente descritti e che, in nessun caso, eventuali indicazioni ulteriori potranno compensare, nella valutazione dell'offerta tecnica, le mancanze eventualmente riscontrate in relazione a tali elementi essenziali.

ART. 7 VARIAZIONE DELL'APPALTO IN CORSO DI ESECUZIONE

Il Committente si riserva la facoltà di apportare, a suo insindacabile giudizio, variazioni ai servizi oggetto dell'appalto, con semplice preavviso scritto, fino al massimo, in aumento o in diminuzione, di 1/5 del prezzo complessivo previsto dall'appalto.

Possibili variazioni potranno riguardare l'organizzazione del Servizio di Contact Center per l'inserimento ad esempio di nuovi servizi. Tali variazioni seguiranno comunque gli stessi prezzi, patti e condizioni definiti nell'appalto.

Il Committente ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera a), del D. Lgs. n. 163/2006, si riserva la facoltà di affidare al Fornitore l'esecuzione di servizi *complementari*, non compresi nel contratto iniziale, che, a seguito di una circostanza imprevista, siano divenuti necessari all'esecuzione del servizio oggetto del contratto iniziale.

In caso di interventi normativi comportanti la perdita in tutto o in parte di funzioni collegate al contact center, da parte degli Enti aderenti al servizio, con conseguente riduzione del numero di chiamate attese, l'importo del corrispettivo previsto nel contratto sarà ridotto in misura proporzionale alla riduzione delle chiamate attese, sulla base del costo a chiamata (calcolato attraverso il rapporto tra l'importo complessivo affidato e il numero totale di chiamate previste dal capitolato nel triennio), senza che il Fornitore possa sollevare alcuna obiezione.

Il Committente potrà altresì richiedere variazioni qualitative e/o quantitative dei servizi oggetto di appalto in corso di esecuzione, dovute a processi interni di riorganizzazione dei servizi oggetto dell'appalto ovvero conseguenti a modifiche degli accordi con (o tra) gli Enti locali soci del Committente medesimo, ovvero derivanti da interventi normativi sopravvenuti aventi ad oggetto l'attività del Committente, senza che il Fornitore possa sollevare alcuna obiezione. In tali casi, il Committente si riserva

altresì la facoltà di modificare le prestazioni dei singoli progetti attivati con il presente appalto, senza che il Fornitore possa sollevare alcuna obiezione.

ART. 8 NOMINA COLLABORATORI

Il Fornitore é tenuto a comunicare al Committente prima dell'inizio del servizio, i nominativi di tutti i componenti il gruppo di progetto con i relativi profili ed esperienza professionale. I predetti collaboratori ed addetti debbono avere il gradimento del Committente e devono avere i requisiti di professionalità dichiarati dal Fornitore nell'offerta.

I profili professionali devono essere conformi a quanto richiesto nel Capitolato Tecnico. Il Committente potrà verificare le conoscenze tecniche professionali del personale specialistico dipendente dal Fornitore. In caso di mancato gradimento, il Fornitore é tenuto, entro tre giorni dalla comunicazione, a provvedere a sostituire il personale non gradito.

Nel caso in cui il Committente riterrà inadeguato il personale nominato dal Fornitore, a seguito di reiterate sostituzioni, potrà risolvere il contratto dandone comunicazione scritta al Fornitore.

Qualora il Fornitore sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altri di pari livello, deve darne preventiva comunicazione al Committente e trasmettere i relativi curricula per i quali il Committente deve esprimere la propria approvazione, prima della sostituzione.

ART. 9 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

Il Fornitore nominerà, entro 10 (dieci) giorni dall'affidamento dell'appalto, il Responsabile di Progetto con compiti di interfaccia verso il Committente e con responsabilità di coordinamento delle diverse attività progettuali (integrazione del sistema CTI con il CRM, avvio in esercizio del servizio di Contact Center, qualità e gestione del progetto e del servizio nel suo complesso, piano operativo). Il Responsabile di Progetto supervisiona anche il piano delle attività del Referente Tecnico che il Fornitore nominerà per curare con particolare attenzione la metodologia applicata, la standardizzazione, l'integrazione con i sistemi del Committente, le procedure attivate e la qualità del servizio erogato. Sarà cura del Fornitore articolare

ulteriormente l'organizzazione del proprio gruppo di progetto.

Il Responsabile di Progetto ed il Referente Tecnico devono essere di gradimento al Committente. Il Committente, a sua volta, con provvedimento specifico comunicherà il nominativo del proprio Responsabile e dei suoi delegati che cureranno i rapporti con il Fornitore nonché la verifica del piano di attivazione del servizio.

Al Committente è riconosciuta la supervisione delle attività e dei relativi risultati, fermo restando che il Fornitore è il solo responsabile dell'esecuzione delle attività oggetto del presente appalto.

ART. 10 OBBLIGHI DEL FORNITORE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE

Tutto il personale impiegato complessivamente nel servizio di Contact Center oggetto del presente bando, dovrà essere regolarmente assunto con contratto nazionale: almeno il 50% a tempo indeterminato e il restante personale regolato con rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato. Per questi ultimi dovrà essere garantita la continuità del rapporto di lavoro per un periodo non inferiore alla durata del presente appalto. Il Fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il Fornitore si obbliga pertanto ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, impiegati nelle prestazioni oggetto dell'affidamento, condizioni normative e retributive risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni al suddetto contratto.

Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro eventuale scadenza e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano il Fornitore per tutto il periodo di validità del contratto d'appalto, anche nel caso che lo stesso non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da essi. Il fornitore è obbligato al rispetto della normativa per i portatori di handicap.

Il Committente, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa contestazione al Fornitore delle inadempienze ad esso denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, si riserva il diritto di operare una ritenuta pari, nel massimo, al 20% (venti per cento)

dell'importo del corrispettivo globale del presente contratto. Tale ritenuta sarà rimborsata soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato l'avvenuta regolarizzazione della posizione del Fornitore.

Il Fornitore deve specificare in termini quantitativi e qualitativi le figure professionali impiegate nei singoli servizi nonché le modalità di espletamento del servizio.

Il Fornitore è tenuto a mantenere la continuità del servizio, sostituendo tempestivamente gli specialisti durante la loro assenza per qualsiasi motivo, con altri di pari figura professionale, comunicandoli preventivamente al Committente.

ART. 11 ASSISTENZA TECNICA

Il Fornitore è tenuto a garantire, per tutto il periodo di erogazione del servizio, la piena funzionalità dell'infrastruttura tecnica descritta in offerta, inclusi i programmi software eventualmente realizzati. A questo fine, tutti i sistemi hardware e software che compongono l'infrastruttura tecnica offerta dovranno essere coperti da adeguate garanzie di assistenza tecnica e, laddove applicabile, di pronto intervento, di aggiornamento e manutenzione correttiva. In particolare, il Fornitore si impegna a garantire la manutenzione correttiva, per tutto il periodo di erogazione del servizio, dei programmi software eventualmente realizzati in relazione al presente affidamento, senza oneri per il Committente ulteriori rispetto al corrispettivo indicato nell'offerta economica aggiudicataria.

Il Committente si riserva la facoltà di verificare le condizioni di garanzia e di assistenza tecnica adottate dal Fornitore per la propria infrastruttura e quindi di richiedere al Fornitore di provvedere, a proprie spese, al miglioramento di tali condizioni qualora ciò costituisca un rischio eccessivo per la continuità del servizio.

ART. 12 BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

Il Committente non assume alcuna responsabilità nel caso che il Fornitore abbia usato, nell'esecuzione della fornitura del sistema software di integrazione con i sistemi del Centro Servizi, dispositivi e/o soluzioni tecniche, di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

Il Fornitore assume l'obbligo di tenere indenne il Committente da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona nonché

da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione o dall'uso della stessa ed e' tenuta altresì al rispetto della legge sulla tutela del software.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.

ART. 13 DIRITTI PATRIMONIALI

Tutti i sorgenti dei programmi software e la relativa documentazione, le procedure, le specifiche tecniche, le relazioni e i documenti quali grafici, disegni, specifiche, statistiche, computi e dati o materiali ausiliari, e quanto altro realizzato dal Fornitore e dal personale da esso impiegato in adempimento del contratto che verrà stipulato, compreso ogni risultato intermedio, saranno di proprietà esclusiva del Committente che potrà disporre senza limitazione alcuna, con ogni diritto ad essi relativi, ivi compresi quelli di natura patrimoniale, inerenti alle opere dell'ingegno in essi contenuti, dandosi atto che, nella determinazione dei corrispettivi si sia già tenuto conto di tali diritti.

Il Fornitore si impegna quindi a consegnare tutti i sorgenti e la documentazione in riferimento ai software che saranno oggetto di realizzazione e a non replicare per terzi gli stessi prodotti.

ART. 14 SERVIZI DI SUPPORTO

Il Fornitore, per tutta la durata del contratto, dovrà provvedere, a sostegno del servizio di Contact Center, a fornire i seguenti servizi di supporto:

Servizi di assistenza tecnico applicativa

Tali servizi consistono in manutenzione hardware e software dei sistemi telematici e informatici forniti e assistenza tecnico-sistemistica ai programmi e alle basi dati.

Servizi di collegamento fonia/dati

Per tutta la durata della vigenza contrattuale il Fornitore è tenuto a fornire il dimensionamento delle linee in entrata e in uscita per garantire l'erogazione del servizio di Contact Center secondo i livelli di servizio definiti e per consentire il trasferimento ai numeri del Committente di riferimento per il Centralino.

Si ricorda che lo standard di connessione tra il Contact Center e gli Enti potrà inizialmente essere di tipo *dial-up*, ma il Fornitore dovrà essere in grado nell'ambito del presente contratto di fornire il servizio utilizzando come collegamento dal Contact Center al Centralino degli Enti aderenti:

- **Linee dedicate**, (da definire su indicazione degli Enti) per alti volumi e connessioni analogiche o digitali, (si richiede in fase di offerta di indicarne le caratteristiche e le eventuali limitazioni);
- **VOIP**, come soluzione standard a tendere per gli Enti con volumi significativi di carico (si richiede l'indicazione degli standard di collegamento VOIP supportati e la disponibilità alla condivisione del flusso voce/dati sulla stessa connessione).

Servizi di adeguamento e aggiornamento hw/sw.

Il fornitore, oltre alla normale manutenzione dei prodotti indicata in "ART. 11 ASSISTENZA TECNICA" dovrà provvedere all'adeguamento dei sistemi che dovessero rendersi necessari a fronte di modifiche dell'infrastruttura del Centro Servizi o del collegamento con gli Enti. Questi adeguamenti dovranno essere effettuati in tempo utile per garantire la continuità del servizio e comunque non oltre tre mesi dalla comunicazione del Committente della necessità di adeguamento dell'infrastruttura.

Le prestazioni indicate nel presente articolo sono incluse nel corrispettivo indicato nell'offerta economica del Fornitore, a meno di specifiche dettagliate nel Capitolato tecnico.

ART. 15 ONERI A CARICO DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà rispettare tutti i servizi e i prodotti richiesti e dettagliati nel Capitolato Tecnico e i servizi di supporto riferiti all' "ART. 14 SERVIZI DI SUPPORTO".

ART. 16 ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE

Sono a carico del Committente:

- l'aggiornamento delle basi della conoscenza degli Enti aderenti al servizio di Contact Center necessarie per una corretta gestione del servizio informativo di I livello, al fine di consentire all'operatore di rispondere a domande del tipo "chi, dove quando, come" e di poter fornire risposte ad es. in merito alla situazione di una pratica personale del chiamante;
- il supporto alla formazione del personale del Fornitore, per l'aggiornamento sui servizi in raccordo con gli Enti;
- l'indicazione delle informazioni sul tipo di messaggio, numeri telefonici da contattare per ciascun servizio o area;
- i canoni delle linee telefoniche di collegamento tra Ente e Contact Center;
- i costi del traffico telefonico legati a eventuali numeri verdi utilizzati (es. 800855855), quello generato per la richiamata, per il trasferimento via rete urbana a numeri degli Enti o Aziende del Gruppo degli Enti, per l'invio di informazioni sintetiche attraverso il canale SMS;
- l'accesso e le interfacce alla rete fonia e dati lato Ente.

ART. 17 COLLAUDO, VERIFICHE E ACCETTAZIONE

Il servizio di Contact Center realizzato in base al presente appalto, comprensivo della necessaria integrazione con il Centro servizi, della infrastruttura tecnologica, software e risorse umane, è sottoposto a collaudi e verifiche di qualità da parte del Committente.

E' previsto un **collaudo formale** del servizio di Contact Center, riguardante le infrastrutture operative complete per l'erogazione del servizio (Funzioni 1, 2 e 3), al termine della predisposizione delle stesse ovvero entro 105 giorni dall'affidamento.

Le prove di collaudo dovranno essere effettuate in condizioni e con infrastrutture tecniche adeguate a riprodurre le condizioni operative a regime. Le prove di collaudo dovranno svolgersi nelle sedi presso le quali è prevista la realizzazione dei servizi.

Ciascuna prova di collaudo sarà eseguita in base ad un Piano di Collaudo elaborato dal Fornitore e sottoposto al Committente, per la revisione e l'accettazione formale, almeno 30 gg. prima dell'effettuazione della prova. Il Piano di Collaudo conterrà l'indicazione delle condizioni e delle infrastrutture tecniche utilizzate per le prove. Il Fornitore dovrà provvedere a proprie spese a mettere a disposizione il personale e l'infrastruttura tecnica necessaria all'effettuazione del collaudo, senza pregiudicare in alcun modo i servizi già in esercizio. L'esplicita accettazione del Piano di Collaudo da parte del Committente costituisce un requisito necessario per l'effettuazione delle prove.

La prima prova di collaudo potrà essere ripetuta, in caso di esito negativo di una precedente prova, entro un massimo di 10 giorni dalla data del primo esito negativo di collaudo, risultante da apposito verbale.

La seconda prova di collaudo, in caso di esito negativo, potrà essere ripetuta entro un massimo di 30 giorni.

Il Committente potrà richiedere i necessari adeguamenti alle prescrizioni indicate nel Capitolato Tecnico da presentare entro 30 giorni e, ove non approntati, il Committente, oltre alle penali indicate in "ART. 22 PENALI", potrà risolvere il Contratto.

Al termine di ciascuna scadenza annuale, inoltre, verrà effettuata da parte del Committente una **verifica dei risultati raggiunti**. Il proseguimento del servizio è subordinato all'esito positivo della verifica dei risultati raggiunti al termine di ciascuna scadenza annuale.

Le verifiche annuali riguarderanno in particolare tre aspetti:

- 1) L'effettivo ottenimento dei livelli di servizio attesi e di soddisfacimento delle esigenze degli Enti aderenti (parametri SLA quantitativi).
- 2) L'effettivo ottenimento di valutazioni positive del servizio da parte di cittadini e professionisti sulla base di indagini qualitative e "mystery call" effettuate dal Committente.
- 3) La validità del progetto di integrazione di sistema tra i sistemi di front office ed i sistemi del Centro Servizi.

ART. 18 REQUISITI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà presentare in sede di offerta tecnica un piano della qualità dei servizi offerti, facendo esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dal contratto, alla norma UNI EN ISO 9001 per la progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di Contact Center.

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme citate.

Il Fornitore si impegna a realizzare uno specifico sistema di controllo della qualità, relativo al presente appalto e ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi (SLA) conformemente a quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.

ART. 19 DANNI E RISCHI

Il Fornitore, sotto la sua esclusiva responsabilità, deve ottemperare alle disposizioni legislative vigenti, ai regolamenti, alle norme ed alle prescrizioni delle competenti Autorità in materia di contratti e sicurezza del lavoro.

Il Fornitore è responsabile civilmente e penalmente di tutti i danni di qualsiasi natura che possano derivare a persone o cose a causa di mancato o tardivo intervento, nonché a causa del compimento delle opere sia in corso di esecuzione che ultimate.

La garanzia assicurativa deve essere fornita da primaria compagnia assicuratrice di gradimento del Committente e non deve essere inferiore all'importo contrattuale.

Detta polizza deve coprire la responsabilità civile del Fornitore oltre che per danni procurati durante o per effetto dell'esecuzione del lavoro, anche per quelli conseguenti ad una mancata vigilanza e pronto intervento.

Il Fornitore si obbliga a garantire e sollevare il Committente da qualunque pretesa, azione, domanda, molestia od altro che possa derivargli da terzi, in dipendenza della prestazione o per mancato adempimento degli obblighi contrattuali e per trascuratezza o colpa nell'adempimento degli stessi o comunque in conseguenza diretta o indiretta dell'appalto.

ART. 20 PROPRIETA'

Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia su supporto leggibile dall'elaboratore, creato e preparato esclusivamente per il Committente in relazione al presente capitolato, eventuali programmi in formato sorgente, i dati, i tabulati e le altre documentazioni dei programmi, resterà di proprietà del Committente stesso.

Rimane, inoltre, inteso che l'insieme di tutti i dati e le informazioni relative al servizio di Contact Center 055055 rimangono di proprietà esclusiva del Committente. Tali dati ed informazioni devono essere resi disponibili nei modi prestabiliti e, comunque, su richiesta. Lo schema complessivo dei dati e delle informazioni relative al servizio di Contact Center memorizzate nei sistemi del Fornitore deve essere esplicitamente approvato dal Committente, che si riserva di negare il permesso alla memorizzazione ovvero di richiedere la cancellazione definitiva periodica di dati custoditi dal Fornitore e riguardanti gli utenti del servizio.

Sono esplicitamente escluse invece la cessione a terzi di tali dati e informazioni così come l'utilizzo dei medesimi per qualsiasi fine diverso dall'espletamento dei servizi descritti nel presente capitolato.

ART. 21 RISERVATEZZA

Il Fornitore si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie riguardanti le attività oggetto dell'appalto non di pubblico dominio, acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente capitolato. Si impegna altresì a comunicare qualsiasi attività che intraprende in ordine alla sicurezza, riservatezza ed alla manutenzione dei sistemi .

Le notizie relative all'attività del Committente venute a conoscenza del personale del Fornitore in relazione all'esecuzione del presente capitolato e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dati, non debbono in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte del Fornitore o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto, né devono essere trasportati in altri apparati se non appartenenti al Committente.

I soggetti partecipanti alla gara devono impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati e le informazioni di natura riservata di cui verranno a conoscenza, in conseguenza della partecipazione alla presente gara, vengono considerati riservati e come tali trattati.

Al contempo anche il Committente assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how commerciale contenuta in tutta la documentazione fornita dalle imprese concorrenti partecipanti alla gara.

Il Fornitore ed i suoi ausiliari sono tenuti, durante l'esecuzione del contratto, al pieno rispetto di tutti gli obblighi imposti dal D.lgt. 196/2003 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, nonché dagli allegati al decreto su indicato sull'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali (le cui istruzioni verranno riportate in allegato al contratto).

Concordato il regime operativo della sicurezza nell'accesso a dati e transizioni, Il Fornitore deve assicurare la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how commerciale, del software di cui verrà a disporre per dare esecuzione al contratto, nonché la segretezza e confidenzialità della documentazione in generale del

Committente.

Il Fornitore è tenuto ad assumere le misure di sicurezza necessarie, sia all'interno della propria organizzazione sia nello svolgimento di ogni attività in cui la stessa abbia titolo per ottenere analoghe misure da Terze Parti con cui essa organizza la prestazione contrattuale. Il Fornitore deve assicurare che tali dati e tali materiali riceveranno lo stesso grado di cura e di protezione che il Fornitore stesso usa relativamente a dati, informazioni, software e documentazione inerente alla sua impresa.

Nel caso di perdita di riservatezza sui dati o sui programmi, il Fornitore risponderà per ciascun evento con l'applicazione delle penali previste durante l'esecuzione del contratto oltreché con il risarcimento dei danni.

Qualora la violazione sia di gravità tale da non consentire l'ulteriore prosecuzione delle obbligazioni contrattuali, il Committente risolverà con effetto immediato il contratto.

ART. 22 PENALI

Il Fornitore è soggetto a penalità se non ottempera alle prescrizioni del contratto nei seguenti casi:

- non corrispondenza, anche a seguito di sostituzione, dei requisiti professionali del personale impiegato rispetto a quello presentato nella proposta, fino a 300,00 euro per infrazione;
- in caso di violazione della prescrizione di cui all'ART. 21 RISERVATEZZA è dovuta una penale di 2.000,00 euro per ogni infrazione;
- in caso di mancato intervento relativo ai servizi di supporto di cui all' "ART. 14 SERVIZI DI SUPPORTO" e all' "ART. 15 ONERI A CARICO DEL FORNITORE" è dovuta una penale di 500,00 euro per ogni infrazione;
- mancato rispetto della data di avvio del servizio sarà trattenuto un importo pari a 1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo maturato;
- mancato rispetto dei tempi indicati nel piano proposto in offerta ed accettato dal committente: per ogni giorno di ritardo rispetto al piano concordato sarà dovuta una penale di 50,00 euro.
- mancato superamento dei collaudi previsti nell' "ART. 17 COLLAUDO, VERIFICHE E ACCETTAZIONE": 300,00 euro per ogni giorno/infrazione dopo il secondo collaudo;
- mancato rispetto della data di prevista integrazione dei sistemi CTI col Centro

Servizi: 500,00 euro/giorno;

- mancato rispetto dei livelli minimi di servizio previsti (SLA) del Capitolato Tecnico: 100,00 euro per ogni infrazione di SLA e per ogni punto (o frazione) % di scostamento fino alla soglia di 5.000,00 euro; la penale non viene applicata se non si superano i quattro giorni di infrazione al mese e purché l'infrazione non si verifichi sempre nello stesso giorno della settimana.
- mancato rispetto dei livelli minimi di servizio previsti per il ripristino delle funzioni di continuità del Contact Center (SLA) così come definito nel Capitolato Tecnico: 1.000,00 euro/giorno per ogni infrazione;
- mancato rispetto della continuità del rapporto di lavoro pari alla durata dell'appalto rispetto alla quota di personale a tempo determinato come definito nell'ART. 15 ONERI A CARICO DEL FORNITORE": 1.000,00 euro per ogni infrazione.
- violazione degli obblighi verso il personale dipendente di cui all'art. 10 del presente capitolato: 1.000,00 euro per ogni infrazione.

Tutte le infrazioni di cui sopra devono essere contestate formalmente al Responsabile del Servizio lato Fornitore da parte del Responsabile del Committente.

Il Fornitore avrà a disposizione un termine di 5 giorni lavorativi dalla contestazione per contro dedurre. Trascorso tale termine e se la giustificazione addotta non sia riconosciuta motivata da cause di forza maggiore, è applicata la penale.

Le penali applicabili in relazione all'esecuzione del Contratto sono quelle disciplinate esclusivamente nel presente articolo.

L'importo relativo alle penali sarà trattenuto sul primo mandato di pagamento successivo all'addebito, ovvero, in caso in cui non vi siano crediti del Fornitore, sulla cauzione, il cui importo dovrà essere immediatamente reintegrato, pena la risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali suddette non esclude il risarcimento dei danni arrecati al Committente per l'inadempimento delle obbligazioni gravanti sul Fornitore in forza del presente Capitolato.

ART. 23 DIFFIDA AD ADEMPIERE E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO

Qualora nel corso del contratto il Committente dovesse accertare che la sua esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite, potrà intimare con lettera raccomandata di adempiere alle prestazioni pattuite, fissando un termine perentorio non superiore a 30 gg, entro il quale il Fornitore si deve conformare a tali condizioni. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il contratto è risolto di diritto.

Con la risoluzione del contratto sorge il diritto del Committente di affidare a terzi il servizio in danno del Fornitore inadempiente. A quest'ultimo saranno addebitate le spese sostenute in più dal Committente rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Tali maggiori spese saranno prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia bastevole, da eventuali crediti del Fornitore. Nel caso di minore spesa nulla competerà al Fornitore inadempiente. L'esecuzione in danno non esime il Fornitore dalla responsabilità civile e penale in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

In caso di risoluzione del contratto il Committente potrà scorrere progressivamente la graduatoria formatasi in sede di gara ai sensi dell'art. 140, del D. Lgs. n. 163/2006.

In ogni caso, il Committente non compenserà le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il suo diritto al risarcimento dei maggiori danni.

La risoluzione comporta il risarcimento del danno da parte del Fornitore.

ART. 24 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto oltre a quanto indicato dal presente capitolato può essere richiesta dal Committente anche:

1. in caso di sub-appalto al di fuori dei limiti previsti dall'ART. 25 SUBAPPALTO ;
2. in caso di cessione del Fornitore, di cessazione attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o pignoramento a carico del Fornitore;
3. qualora la somma delle penali applicate superi il valore del 10% dell'importo contrattuale;
4. nel caso in cui il Committente ritenga inadeguato il personale del Fornitore a seguito di reiterate sostituzioni;
5. in caso di reiterata violazione delle prescrizioni relative alla riservatezza di cui all'ART. 21 RISERVATEZZA;

6. in caso di ripetute violazioni di cui all'ART.22 del presente capitolato e in caso di gravi violazioni di altri obblighi previsti nel presente capitolato;
7. in caso di interruzione del servizio;
8. in caso di recesso da parte del Fornitore prima della scadenza convenuta, senza giustificato motivo o giusta causa;
9. in caso di inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e di quelli integrativi locali, ritardo nel pagamento degli stipendi al personale che presta servizio nella struttura;
10. in caso di perdita dei requisiti previsti dalla normativa per l'affidamento del servizio;
11. in caso di cessione del contratto non autorizzata per iscritto dal Committente (salvo caso di cessione di ramo d'azienda, fusione o scissione e fatta salva l'applicazione dell'art. 2558, 2° comma, del Codice Civile);
12. in caso di violazione dell'art. 3, della Legge n. 136/2010 (tracciabilità dei flussi finanziari).

Resterà, inoltre, salva per il Committente, la possibilità di fare applicare tutte le norme di legge e di regolamento in materia di inadempienze contrattuali.

ART. 25 SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso limitatamente ai servizi inerenti l'impiantistica, l'installazione delle apparecchiature e delle reti locali e la scrittura di programmi software, previa autorizzazione scritta del Committente e in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente; nei confronti del Committente l'aggiudicataria resterà comunque l'unica responsabile dell'esecuzione degli impegni assunti con il presente contratto.

Le cessioni senza consenso scritto del Committente comportano la risoluzione del contratto con effetto della relativa contestazione.

Copia del contratto di subappalto, sottoscritta dalle parti, deve essere portata a conoscenza del Committente.

Quanto previsto dal presente capitolato relativamente al personale del Fornitore s'intende applicabile anche al personale di tali società.

ART. 26 VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il Committente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il Fornitore possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte del Fornitore stesso di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato e il rispetto dei parametri di qualità previsti dal Capitolato Tecnico. Queste verifiche possono essere effettuate anche tramite chiamate esterne da parte del Committente o di suoi delegati, senza qualificarsi (mystery call) al fine di verificare l’effettiva qualità del servizio.

Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo il servizio dovesse risultare non conforme ai capitolati o al contratto, il Fornitore dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate. Nei casi previsti si procederà alla contestazione per l’applicazione della penalità di cui all’art. ART. 22 PENALI del presente Capitolato.

I controlli e le verifiche effettuate, pur con esito positivo, non liberano il Fornitore dagli obblighi e le responsabilità inerenti al contratto.

Il Committente si riserva la prerogativa di eseguire controlli anche all’interno dei locali in cui si eroga il servizio.

ART. 27 LINGUA DA USARE

Tutti i rapporti scritti e verbali tra il Committente e il Fornitore e la documentazione inerente al presente affidamento devono avvenire in lingua italiana.

ART. 28 OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI E NORME

Il Fornitore, sotto la sua esclusiva responsabilità, deve ottemperare alle disposizioni legislative vigenti, come pure osservare tutti i regolamenti, le norme, e le prescrizioni delle competenti Autorità in materia di contratti di lavoro, di sicurezza e di quant’altro possa comunque interessare l’affidamento.

ART. 29 PRETESE DI TERZI

Il Fornitore garantisce in ogni tempo il Committente da ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da inosservanza da parte del Fornitore stesso, anche parziale, delle norme contrattuali e da inadempienze nell’ambito delle attività e rapporti comunque

posti in essere dal Fornitore medesimo per lo svolgimento del servizio oggetto dell'affidamento.

ART. 30 RECESSO DEL COMMITTENTE

Ai sensi dell'art. 1671 del Codice Civile, il Committente potrà recedere in qualsiasi momento, dal contratto che verrà stipulato anche se sono iniziate le prestazioni, che verranno pagate in proporzione alla relativa entità.

Il Committente ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento, in particolare, in caso di mutamenti di carattere organizzativo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione o trasferimento di strutture, funzioni, e/o attività del Committente medesimo o degli enti soci dello stesso.

Dalla comunicata data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali assicurando, tuttavia, che tale cessazione non pregiudichi la continuità dei servizi e non comporti danno alcuno al Committente stesso, ai soci dello stesso e/o agli utenti del servizio oggetto di gara.

ART. 31 CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE

Le controversie che dovessero eventualmente insorgere nell'interpretazione e nell'esecuzione del presente contratto saranno devolute alla giurisdizione dell'Autorità giudiziaria ordinaria, e in ogni caso escluso il ricorso all'arbitrato previsto dagli articoli 806 e seguenti del CODICE DI PROCEDURA CIVILE.

Per qualsiasi controversia è esclusivamente competente il Foro di Firenze.

Eventuali ricorsi avverso gli atti della procedura di affidamento del presente contratto potranno essere proposti al Tar Toscana, sede di Firenze, Via Ricasoli 40, tel. 055 267301, nei termini indicati dall'art. 120, 5° comma, del citato D.Lgs.104/2010.

ART. 32 CORRISPETTIVO

Alla liquidazione delle competenze spettanti al Fornitore, si provvederà con pagamenti sulla base di fatture emesse dal Fornitore stesso, previo controllo dell'effettiva erogazione del servizio, da parte del Committente, corredate da Rapporti di Avanzamento delle attività oggetto dell'appalto.

I Rapporti di Avanzamento della Prestazione di servizi e di sistemi devono essere

formalizzati e obbligatoriamente redatti mensilmente e almeno nei seguenti momenti della prestazione:

- al termine di ogni trimestre di attività
- alla chiusura della prestazione.

L'approvazione di tali Rapporti di Avanzamento vincola il benessere alla fatturazione.

Tutti i pagamenti saranno effettuati a mezzo bonifico bancario a 90 gg. data fattura fine mese.

ART. 33 RINVIO

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato sono applicabili le disposizioni contenute nel D.Lgs. 12-04-2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE), il regolamento per l'Amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato (R.D. 18 novembre 1923, n. 2440 e R.D. 23 maggio 1924, n. 827 e successive modificazione ed integrazioni), il capitolato d'oneri generali per le forniture ed i servizi eseguiti a cura del Provveditorato generale dello Stato (D.M. 28.10.1985), il capitolato d'oneri per gli acquisti e la locazione di apparecchiature e di prodotti diversi, e per la prestazione di servizi in materia di informatica (DM 8.2.1986) nonché le disposizioni del Codice Civile, le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

ART. 34 PIANO DI RILASCIO DEL SERVIZIO

La fase di rilascio del servizio partirà dal terzultimo mese di erogazione del servizio e avrà la durata di tre mesi. Fino al termine di erogazione del servizio stesso, il Fornitore è tenuto a fornire, in affiancamento ad altra impresa o a personale di Linea Comune stessa, i servizi oggetto dell'appalto alle condizioni indicate nel capitolato d'appalto.

Al fine di garantire la continuità del servizio, inoltre, alla scadenza naturale del contratto o al termine del periodo di rinnovo previsto ai sensi dell'art.4, nelle more di svolgimento delle procedure di scelta del contraente, il Fornitore è tenuto a concedere una proroga tecnica per un periodo non superiore a dodici mesi, alle medesime condizioni economiche in essere alla scadenza dello contratto e nel rispetto dei medesimi livelli di servizio.