



Capitolato di Appalto

**Progettazione, Realizzazione ed erogazione del Servizio di
Contact Center LINEA COMUNE 055055**

INDICE

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

ART. 30 RECESSO DEL COMMITTENTE	23
ART. 31 CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE.....	23
ART. 32 CORRISPETTIVO	23
ART. 33 RINVIO	23

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il **Contact Center LINEA COMUNE 055055**, il servizio unificato del territorio fiorentino, rappresenta un centro unico d'ascolto 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 riguarda l'erogazione e la progettazione dell'estensione del servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055 per la gestione delle richieste di informazioni, delle segnalazioni, dei reclami, delle lamentele e di richieste di servizi personalizzati da parte di cittadini, professionisti ed imprese dell'area fiorentina. 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: il Comune di Firenze, il Comune di Bagno a Ripoli, il Comune di Sesto Fiorentino e la Provincia di Firenze.

Il servizio di Contact Center LINEA COMUNE 055055 realizza tre funzioni principali:

- **Funzione 1 – Livello Generico:** il Contact Center fornisce informazioni di carattere generale sui servizi amministrativi erogati dagli Enti aderenti, rispondendo alle domande "*chi, dove, quando, come*". Il servizio riceve anche reclami, lamentele e segnalazioni. Le informazioni sui servizi degli Enti sono reperibili dal Contact Center attraverso la consultazione della base della conoscenza, alimentata ed aggiornata dagli Enti stessi. 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).
- **Funzione 3 – Livello Personalizzato:** il Contact Center fornisce anche informazioni specifiche, in relazione al chiamante (per es. stato di una pratica

avviata in precedenza), ed accetta richieste di appuntamenti con gli esperti degli Enti. Per accedere ai servizi personalizzati, il chiamante deve essere preventivamente registrato ed identificato. Il servizio si estende con l'inserimento progressivo di servizi amministrativi più complessi, di natura dispositiva (per es. compilazione di richieste ed istanze, assistenza a domicilio, adesione ad iniziative, pagamenti). Per l'erogazione dei servizi personalizzati, agli operatori di Contact Center viene messo a disposizione un accesso *extranet* al Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE", tramite il quale è possibile il recupero di dati ed informazioni provenienti dal back-office degli Enti.

La gestione delle interazioni, in particolare per le Funzioni 1 e 3, si svolge in modo collaborativo, tramite gli strumenti informatici integrati del Centro Servizi di LINEA COMUNE, accessibili anche agli operatori degli Enti, che permette a tutti i soggetti autorizzati di accedere e contribuire al ciclo di vita, definito e tracciabile, dei *casì*.

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. 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 e di pagamento. Il servizio di Contact Center prevede la progettazione e messa in esercizio della funzione di identificazione del chiamante e quindi l'attivazione di un insieme composito di servizi amministrativi di natura dispositiva. Il servizio include la possibilità di effettuare, su richiesta, anche campagne outbound, in ambiti specifici. 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 multicanale (telefono ed e-mail *inbound*, telefono, e-mail, SMS, fax e posta tradizionale *outbound*) e la gestione collaborativa delle attività (in particolare per le Funzioni 1 e 3), oltre alla funzione di centralino. L'infrastruttura tecnica del Contact Center deve permettere la realizzazione della funzione di identificazione del chiamante, secondo le procedure prestabilite. 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 (funzione di identificazione del chiamante) e per la reportistica (trasferimento periodico dei dati di servizio) del Centro Servizi Territoriale "LINEA COMUNE". Il servizio di Contact Center deve 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 del progetto nuovi Enti si inseriscano, a parità di requisiti di servizio.

Si richiede invece di indicare i valori economici riguardanti le 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) o entrambe (orario e volumi crescenti), 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. (**aziende collegate agli Enti partecipanti**), 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 960.000,00 IVA esclusa**, suddivisi per la durata del presente appalto (36 mesi solari) secondo la seguente ripartizione: 300.000 euro nei primi 12 mesi, 320.000 euro nei successivi 12 mesi, 340.000 euro negli ultimi 12 mesi della durata complessiva dell'appalto.

ART. 3 LUOGO DI ESECUZIONE

La sede del Contact Center LINEA COMUNE 055055 dovrà essere ubicata all'interno del territorio della Provincia di Firenze e 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 aggiudicazione. Entro 3 mesi dal termine del secondo anno, il Committente si riserva di verificare l'andamento del servizio con i Comuni di Sesto Fiorentino e Bagno a Ripoli e, sulla base di valutazioni da parte di questi ultimi, comunicherà all'aggiudicatario l'eventuale cessazione del servizio a favore del Comune di Sesto Fiorentino, o del Comune di Bagno a Ripoli, o di entrambi. In tal caso, si avrà una diminuzione percentuale del servizio prestato dall'aggiudicatario e parallelamente si avrà una riduzione del compenso relativo all'ultimo anno del servizio, pari al 5% dell'importo complessivo, se la cessazione del servizio è solo a favore del Comune di Sesto Fiorentino, al 2% dell'importo complessivo se la cessazione del servizio è solo a favore del Comune di Bagno a Ripoli, al 7% dell'importo complessivo se la cessazione del servizio è a favore di entrambi i Comuni.

Al termine di ciascuna scadenza annuale, a partire dalla data di affidamento, 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;
- 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)

PROGETTO LINEA COMUNE 055055		
ID	Descrizione	Periodo
1	Preparazione e pianificazione del servizio di <i>Livello Generico</i> , della funzione centralino e formazione degli operatori	Inizio dalla data di affidamento e termine entro 40 giorni
2	Attivazione del Contact Center con erogazione dei servizi di <i>Livello Generico</i>	Inizio al più presto e non oltre 20 gg. dalla data di affidamento
3	Attivazione della funzione di <i>Centralino</i>	Inizio entro 30 giorni
4	Integrazione CTI/CRM	Inizio dalla data di affidamento e termine entro 60 giorni
5	Integrazione Contact Center/Reportistica	Inizio dalla data di affidamento e termine entro 60 giorni
6	Erogazione dei servizi di Contact Center di <i>Livello Generico e Centralino</i>	Inizio entro 60 giorni e continuazione per tutta la durata della commessa
7	Progettazione di dettaglio e realizzazione del sistema di <i>identificazione del chiamante</i>	Inizio entro 30 giorni e termine entro 120 giorni
8	Preparazione e pianificazione del servizio di <i>Livello Personalizzato</i>	Inizio entro 30 giorni e termine entro 90 giorni
9	Formazione degli operatori per i servizi di <i>Livello Personalizzato</i>	Inizio entro 90 giorni e termine entro 120 giorni
10	Avvio operativo dei servizi di <i>Livello Personalizzato</i>	Inizio entro 120 giorni
11	Erogazione dei servizi di Contact Center <i>Livello Personalizzato</i>	Inizio entro 120 giorni e continuazione per tutta la durata della commessa
12	Allineamenti continui del personale sui servizi, le procedure e sui sistemi (formazione del personale prevista mediamente 3 volte l'anno e secondo le necessità)	Durante tutta la 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 (cap. 2, cap. 3 e cap. 4).

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 pari al 10% dell'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, le caratteristiche progettuali e realizzative del sistema di identificazione integrata secondo le specifiche definite e le tempistiche dal Committente.

La proposta deve essere formulata secondo la natura e le caratteristiche del servizio richiesto, delle apparecchiature da utilizzare e del sistema da realizzare specificate nel Capitolato Tecnico e contenere tutti gli elementi evidenziati nel capitolo "Criteri per l'aggiudicazione dell'appalto" del disciplinare di gara ". La proposta dovrà indicare il numero di postazioni operatore previste per soddisfare il carico indicato rispettando i livelli di servizio richiesti.

In relazione al Fornitore, l'offerta tecnica deve permettere la valutazione dei seguenti elementi:

- a) Capacità ed esperienza del Fornitore nella pianificazione ed erogazione del servizio di Contact Center, principalmente nell'ambito della pubblica amministrazione e in contesti analoghi (servizi al cittadino).
- b) Capacità ed esperienza del Fornitore nella progettazione e realizzazione di integrazione di sistemi complessi in relazione all'integrazione dell'infrastruttura CTI offerta con i sistemi del Centro Servizi ed in particolare con sistemi di *Customer (o Citizen) Relationship Management* ed applicazioni web di lato server e con interazioni complesse verso sistemi di back-office distribuiti.
- c) Capacità ed esperienza del Fornitore nella progettazione e realizzazione di sistemi di identificazione del chiamante per la gestione di servizi amministrativi di tipo dispositivo.

Per quanto riguarda il servizio di Contact Center, l'offerta tecnica del Fornitore deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Traccia generale del piano di qualità che si intende adottare (*piano di rilascio e di messa in esercizio, procedure di gestione dei contatti, procedure per la garanzia della continuità del servizio, piano di formazione degli operatori, verifiche periodiche di conformità, gestione delle transizioni e delle estensioni del servizio, gestione dell'andamento giornaliero, settimanale e mensile delle chiamate, fornitura della reportistica (CTI) richiesta e integrata con i sistemi di reportistica del Committente*).
- b) Struttura organizzativa del I Livello del Contact Center, con indicazione delle competenze professionali del personale appartenente al gruppo di lavoro proposto.
- c) Luoghi fisici destinati ad ospitare il I Livello del servizio, con descrizione generale delle opere civili e delle relative dotazioni (*protezione accessi, isolamento, comfort, sicurezza antincendio e antinfortunistica*).
- d) Infrastrutture tecnologiche che si intendono utilizzare, con riferimento alle postazioni di lavoro degli operatori, i sistemi di governo dei canali di contatto (in particolare per la telefonia), le infrastrutture hardware e software di lato server.
- e) Collegamenti tra il Contact Center e la rete telefonica, collegamenti a *internet* (e relativi sistemi di protezione), collegamento ai sistemi di SMS, collegamento a servizi fax e di posta tradizionale prodotta da messaggio elettronico (tipo *Postel*), possibilità di collegamento di rete tramite canale dedicato al Centro Servizi LINEA COMUNE.
- f) Parametri tecnici di dimensionamento dei canali di contatto in entrata (*inbound*) e in uscita (*outbound*), con indicazione delle possibilità di estensione ed eventuali livelli di condivisione delle infrastrutture con altra utenza.
- g) Parametri quantitativi relativi alla capacità di smaltimento del traffico su tutti i canali di contatto.

- h) Organizzazione dell'assistenza tecnica per le infrastrutture di propria competenza e indicazione delle procedure che si intendono adottare per garantire la continuità del servizio (*business continuity*).
- i) Caratteristiche delle connessioni possibili tra il Contact Center e i centralini degli Enti aderenti.

Per quanto riguarda i sistemi per l'integrazione del Contact Center con il Centro Servizi LINEA COMUNE, l'offerta tecnica del Fornitore deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Descrizione del sistema CTI (Computer Telephony Integration) ed altre componenti necessarie che si intendono adottare, in forma di documentazione tecnica essenziale, con indicazione delle funzioni *built-in* e delle possibilità tecniche di personalizzazione ed integrazione con sistemi di terze parti.
- b) Descrizione generale dei produttori, con indicazione del volume d'affari, della base d'installazioni, in Italia ed all'estero, e delle referenze più significative.
- c) Definizione delle condizioni di manutenzione e di assistenza tecnica, con indicazione del tempo massimo di risposta e di garanzia d'intervento e dei soggetti che si assumono le responsabilità di garanzia.

Eventuali accorgimenti e/o soluzioni ulteriori rispetto a quelle qui 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 qui 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.

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 (progettazione identificazione del chiamante, 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). Supervisiona anche il piano delle attività del Responsabile Integrazione sistemi 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 Responsabile Integrazione Sistemi devono essere di gradimento il 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 70% a tempo indeterminato e il restante personale regolato con rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato.

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.

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. 13 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.

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 generico e personalizzato, 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;
- l'indicazione delle informazioni sulle campagne di comunicazione e di ascolto promosse dal Committente;
- i canoni delle linee telefoniche di collegamento tra Ente e Contact Center

- i costi del traffico telefonico legato al numero verde 800055055, quello generato per la richiamata, per il trasferimento via rete urbana a numeri degli Enti o Aziende del Gruppo degli Enti, per le campagne di comunicazione e di ascolto, 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 **primo collaudo formale** del servizio di Contact Center all'avvio del servizio, riguardante le infrastrutture operative complete per l'erogazione del servizio (Funzioni 1 e 2), entro 60 giorni dall'affidamento.

E' previsto inoltre un **secondo collaudo formale** del servizio di Contact Center, riguardante la realizzazione della Funzione 3, con particolare riferimento alla verifica dell'integrazione CTI/CRM e la verifica del sistema di identificazione integrata, entro 180 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 ISO 9001- Vision 2000 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.

Il Fornitore dovrà aver implementato un "Codice Etico", con adozione da almeno 2 anni del modello organizzativo ex D.L. n. 231 del 2001 relativo alla responsabilità amministrativa delle Società.

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 LINEA COMUNE 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 e, successivamente, 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 2000,00 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 all'1% dell'importo del contratto 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, 1.000,00 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento fino alla soglia del 10%;
- 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.

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.

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.

Nel caso di inadempienze gravi o ripetute, il Committente ha la facoltà di risolvere il contratto, previa comunicazione scritta, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno del Fornitore e salva l'applicazione delle penali prescritte.

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.

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 del Committente e in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente; nei confronti del Committente l'aggiudicataria resterà comunque l'unica responsabile della esecuzione degli impegni assunti con il presente contratto.

Le cessioni senza consenso 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 dal contratto che verrà stipulato anche se sono iniziate le prestazioni, che verranno pagate in proporzione alla relativa entità.

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 previsto dagli articoli 806 e seguenti del CODICE CIVILE.

Per qualsiasi controversia è esclusivamente competente il Foro di Firenze.

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.